

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนและกระบวนการจัดการ และผู้รับผิดชอบ

กลุ่มผู้ร้องเรียน	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนสำคัญ*	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียน	1. กล่องรับความคิดเห็น	1. รับข้อร้องเรียน และรวบรวมข้อมูล	รองฯการศึกษา
ผู้ให้โจทย์/ใช้ ผลงานวิจัย	2. เอกสารหนังสือ	2. จำแนกประเภทข้อร้องเรียน กลุ่มผู้ร้องเรียน วิเคราะห์ ระดับในการแก้ไขข้อร้องเรียน* (แก้ไขภายใน 24 ชม. แก้ไข ภายใน 7 วัน แก้ไขภายใน 15 วัน และมากกว่า 15 วัน เป็น ต้น) แก้ไขเบื้องต้น สามารถยุติปัญหาได้	ผู้ช่วยฯกิจการ นศ.ฯ รองฯวิจัย
ผู้รับบริการทางสัตว แพทย์	3. การเข้าพบผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงานที่ เกี่ยวข้อง	3. กลับกรองเบื้องต้นและตรวจสอบข้อเท็จจริง โดย สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนและผู้ถูก ร้องเรียน	ผอ.ศูนย์ฯ/ผอ. โรงพยาบาล
ผู้รับบริการทาง วิชาการ	4. โทรศัพท์/โทรสาร	4. จัดการข้อร้องเรียน โดยรองคณบดีที่รับผิดชอบ ทำการ วิเคราะห์ตัดสินและแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	ผู้ช่วยฯฝ่ายบริการ วิชาการ
ผู้ใช้บัณฑิต	5. E-mail	4. จัดการข้อร้องเรียน โดยรองคณบดีที่รับผิดชอบ ทำการ วิเคราะห์ตัดสินและแก้ไขปัญหาพร้อมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	ผู้ช่วยฯกิจการ นศ.ฯ รองฯการศึกษา
ศิษย์เก่า	6. สื่อออนไลน์	5. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนที่ได้มีการ สั่งการให้แก้ไขไปแล้ว จะมีการสอบถามข้อมูลจากผู้ ร้องเรียนถึงประสิทธิภาพในการแก้ไขข้อร้องเรียนและขอรับ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อยุติปัญหา	ผู้ช่วยฯกิจการ นศ.ฯ
คู่ความร่วมมือ	7. จดหมาย	6. บันทึกและจัดเก็บเป็นองค์ความรู้ในการปรับปรุงและการ จัดการข้อร้องเรียน ถือเป็นวิธีที่ดีในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อ ร้องเรียนหรือผลกระทบด้านลบอีก	รองฯการศึกษา
บุคลากร	8. เว็บไซต์ (สายตรง คณบดี)	กรณีเป็นเหตุเร่งด่วนรุนแรง ส่งผลกระทบต่อองค์กร สังคม และชุมชน ข้อร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยังคณบดีเพื่อพิจารณา ดำเนินการแก้ไข	ผู้ช่วยฯกิจการ นศ.ฯ
ชุมชน/สังคม			คณบดี
			รองฯบริหาร
			คณบดี
			หัวหน้าคณะทำงาน สื่อสาร/ปชส.เชิงรุก

* ระดับในการแก้ไขข้อร้องเรียน หากรุนแรง/สำคัญ คณบดีจะร่วมเข้าดำเนินการร่วมกับผู้บริหารที่รับผิดชอบ