



ประกาศคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
เรื่อง แนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์

อ้างถึงประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2567 และเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2565-2568 ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบบริหารจัดการและคุณภาพบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานระดับชาติ เป้าประสงค์ที่ 1 มีการบริหารจัดการองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยความเห็นชอบจากที่ประชุมผู้บริหารคณะสัตวแพทยศาสตร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 1/2568 เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2568 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องมีแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ จึงกำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์ รายละเอียดดังเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2568

#sg01#

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.น.สพ.ณรงค์ ทิพนวันธนะ)

คณบดีคณะสัตวแพทยศาสตร์

เอกสารแนบท้าย

ประกาศคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ลงวันที่ 28 มกราคม 2568

เรื่อง แนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์

1. หลักการและเหตุผล

เพื่อบ่งเน้นการบริหารงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์คณะสัตวแพทยศาสตร์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบบริหารการจัดการและคุณภาพบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานระดับชาติ โดยมีเป้าประสงค์ให้มีการบริหารจัดการองค์การอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานบรรลุพันธกิจหลักของคณะทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ การจัดการข้อร้องเรียนจึงมีความสำคัญและสะท้อนประสิทธิภาพในการบริหารจัดการโดยมุ่งเน้นให้เกิดการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคณะ จึงเห็นสมควรให้มีการกำหนดแนวปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ มีลำดับขั้นตอนการทำงาน มีผู้รับผิดชอบและมีการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนโดยแบ่งตามระดับความสำคัญและผลกระทบของข้อร้องเรียน พร้อมแนวทางป้องกัน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง และนำเสียงสะท้อนจากผู้ร้องเรียนมาพัฒนาปรับปรุงการทำงานเพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนของคณะสัตวแพทยศาสตร์

2.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้อง มีแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

3. ขอบเขต

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์ นำมาใช้ในการบริหารงานภายในคณะสัตวแพทยศาสตร์ (ยกเว้นการร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ฯ และศูนย์ชันสูตรโรคสัตว์ และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวินัยของนักศึกษา)

4. คำจำกัดความ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กิจกรรมที่มีลำดับขั้นตอนชัดเจน กำหนดวิธีการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป บุคลากรของคณะสัตวแพทยศาสตร์ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งการร้องเรียน การเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชื่นชม การสอบถาม หรือ การร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแส การทุจริต และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ หากเป็นเอกสารจะมีการใส่ซองพร้อมประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร เพื่อเป็นการปฏิบัติตามข้อ 3 ของประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน ลงวันที่ 8 ตุลาคม 2567

5. ช่องทางการร้องเรียน

การส่งข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนระบุชื่อตัวบุคคล/หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียนอย่างชัดเจน และแจ้งช่องทางเพื่อให้คณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินงานได้ โดยมีช่องทางส่งข้อร้องเรียน ดังนี้

ช่องทาง	รายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการยื่น
ยื่นด้วยตนเอง	จำหน่ายเรียน “คณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์” ยื่นในวันและเวลาทำการได้ที่ นางณัฐริณี ชาญด้วยกิจ เลขานุการคณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานบริหารคณะ คณะสัตวแพทยศาสตร์ ชั้น 3 อาคารจุฬารณการณรักษ์
ยื่นข้อร้องเรียนออนไลน์	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น คณะสัตวแพทยศาสตร์ ออนไลน์ Link: https://forms.office.com/r/XXLKGrBA8  **ประชาสัมพันธ์และติด QR ตามป้ายประชาสัมพันธ์และหน้าเว็บคณะ (หน้าแรก)

6. ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน

คณะกรรมการฯ พิจารณาจำแนกข้อร้องเรียนตามความสำคัญเป็น 3 ระดับ ดังตาราง

Rubric Score	Level 1	Level 2	Level 3
พฤติกรรมผู้ร้องเรียน	เสนอแนะ/แนะนำ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม	ด่าทอ/ขู่จะฟ้องเป็นคดีความ/ฟ้องร้องวินัยหรือข้อกฎหมาย/ทำร้ายร่างกาย
ผลกระทบ และการฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบต่อบุคคล/ไม่ฟ้องร้อง	มีผลกระทบต่อหน่วยงานภายในคณะ/ไม่ฟ้องร้อง	มีผลกระทบต่อหลายหน่วยงานหรือกระทบคณะ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้องวินัยหรือข้อกฎหมาย
ภาพลักษณ์	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ภาพลักษณ์เฉพาะบุคคล	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ภาพลักษณ์หน่วยงาน/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ภาพลักษณ์หน่วยงานหรือคณะ/มีการข่มขู่จะออกสื่อ

ผลจาก Rubric Score

ให้นับระยะเวลาการดำเนินการหลังจากผู้ร้องให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

1-3 = ไม่รุนแรง	ดำเนินการภายใน 14-21 วัน
4-6 = ไม่รุนแรง แต่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน	ดำเนินการภายใน 7-14 วัน
7-9 = เสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	ดำเนินการภายใน 1-7 วัน

7. การจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดการบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง ทันทีที่ จึ่งจำแนกระดับความสำคัญและวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ระดับความสำคัญ	Score	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน	ระดับและระยะเวลาดำเนินการ
Level 1	1-3	1. รายงานประธานคณะกรรมการฯ 2. ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม 3. รายงานผู้บริหารทราบ 4. แจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน 5. บันทึกผลการดำเนินงาน	ระดับไม่รุนแรง (ปกติ) ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 14-21 วัน นับจากผู้ร้องให้ข้อมูลต่อ คณะกรรมการเรียบร้อยแล้ว
Level 2	4-6	1. รายงานประธานคณะกรรมการฯ 2. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวันและเวลาทำการ) 3. ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม 4. รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบทราบ 5. แจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน 6. บันทึกผลการดำเนินงาน	ระดับไม่รุนแรง แต่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน (เร่งด่วน) ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 7-14 วัน นับจากผู้ร้องให้ข้อมูลต่อ คณะกรรมการเรียบร้อยแล้ว
Level 3	7-9	1. รายงานประธานคณะกรรมการฯ 2. ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชม. (ในวันและเวลาทำการ) 3. ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม 4. รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบทราบ 5. แจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน 6. บันทึกผลการดำเนินงาน	ระดับเสี่ยงสูงต่อการเกิดความรุนแรง (เร่งด่วนมาก) ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1-7 วัน นับจากผู้ร้องให้ข้อมูลต่อ คณะกรรมการเรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ การดำเนินการต้องเป็นเรื่อง “ลับ” ทุกขั้นตอน

8. คณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน

8.1 คณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| 1) นายบุญสิทธิ์ บัวบาน | ที่ปรึกษา |
| 2) รองคณบดีฝ่ายบริหารและทรัพยากรบุคคล | ประธานกรรมการ |
| 3) รศ.ดร.สพ.ญ.มานิตา วิทยารัตน์ | กรรมการ |
| 4) ดร.น.สพ.วิชญะ ทองตะโก | กรรมการ |
| 5) หัวหน้าสำนักงานบริหารคณะ | กรรมการ |
| 6) นางณัฐริณี ชาญด้วยกิจ | เลขานุการ |

8.2 บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

- 1) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- 2) กำหนดวิธีการยื่นข้อร้องเรียน
- 3) ทบทวนและจัดทำขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- 4) แสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะ เพื่อให้ได้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนครบถ้วนสมบูรณ์ได้โดยอิสระ
- 5) ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ
- 6) รายงานข้อเท็จจริงให้คณบดีทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการในลำดับถัดไป
- 7) สรุปรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

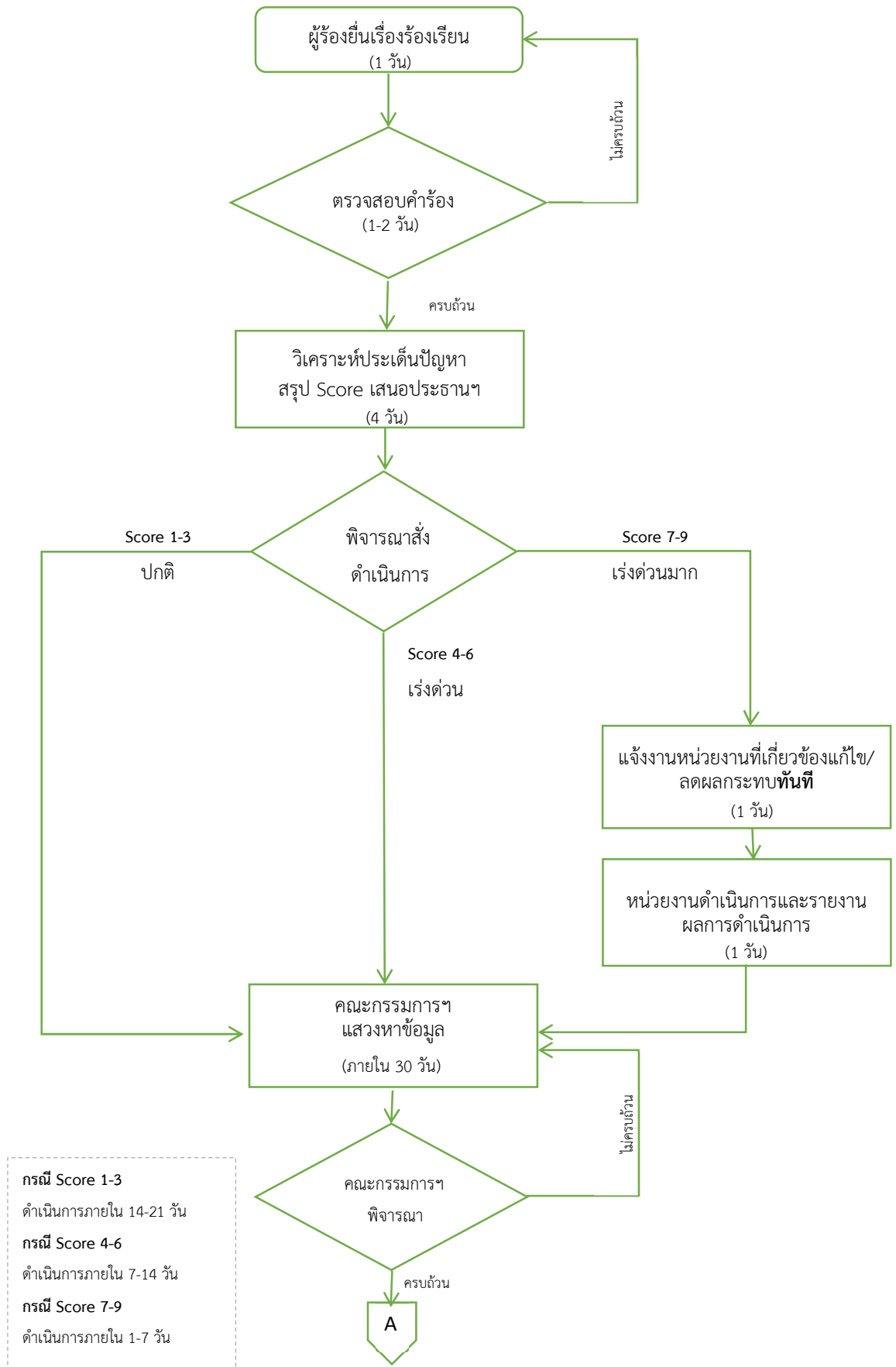
- 9.1 การจัดการข้อร้องเรียนแต่ละประเด็น เลขานุการคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่ประสานงาน บันทึกและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานส่งประธานคณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน
- 9.2 เลขานุการคณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อร้องเรียนจากทุกแหล่ง จัดทำสถิติข้อร้องเรียน และรวบรวมรายงานการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนเสนอคณบดีเพื่อส่งไปยังมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน (เอกสารประทับ “ลับ” เสนอทางระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์)

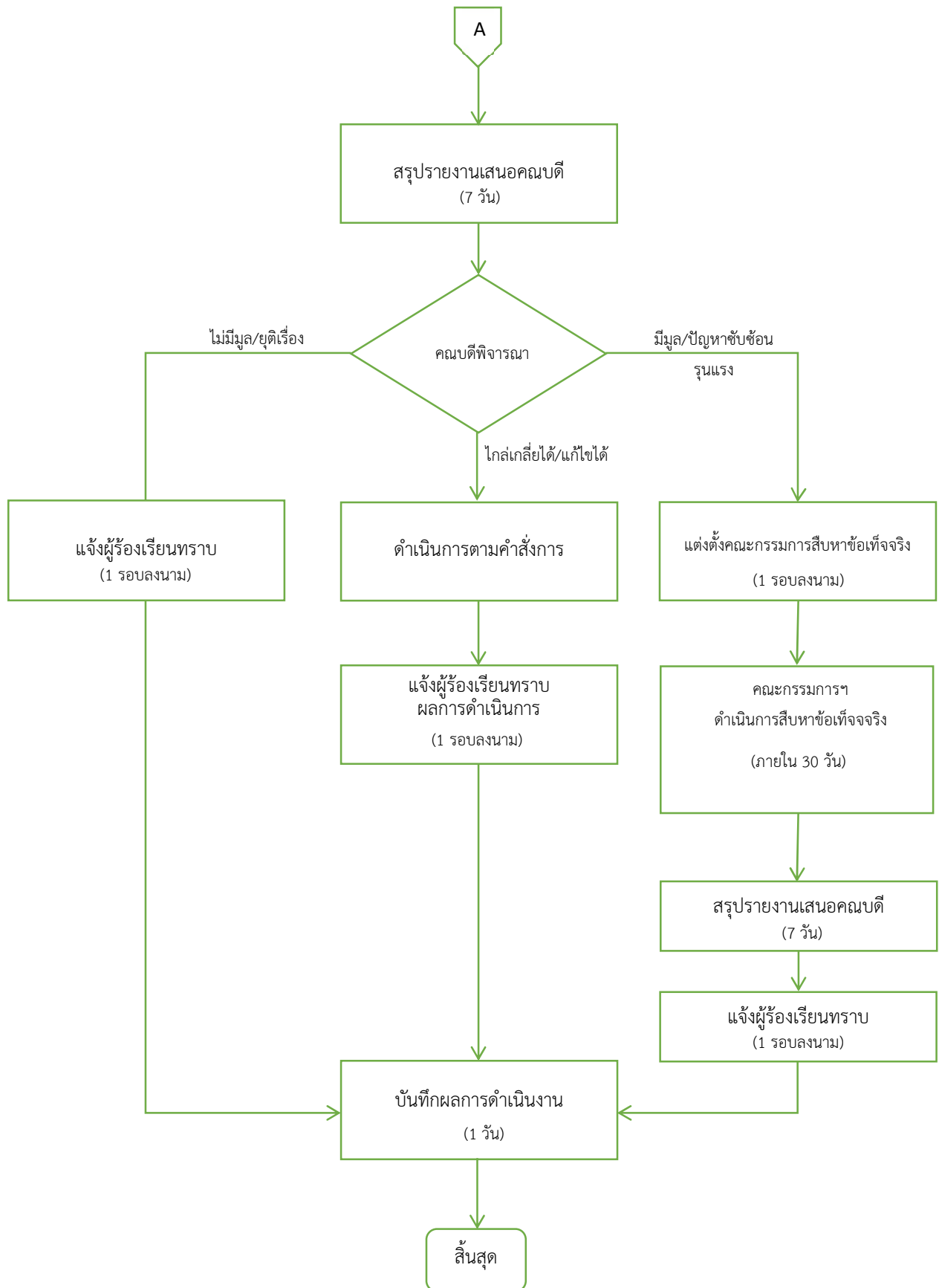
10. อ้างอิง

- 10.1 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2567). *กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.
- 10.2 งานบริหารจัดการความเสี่ยง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. (2565). *แนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการข้อร้องเรียน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*.
- 10.3 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2567). *การร้องเรียน การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกร้องเรียน*.

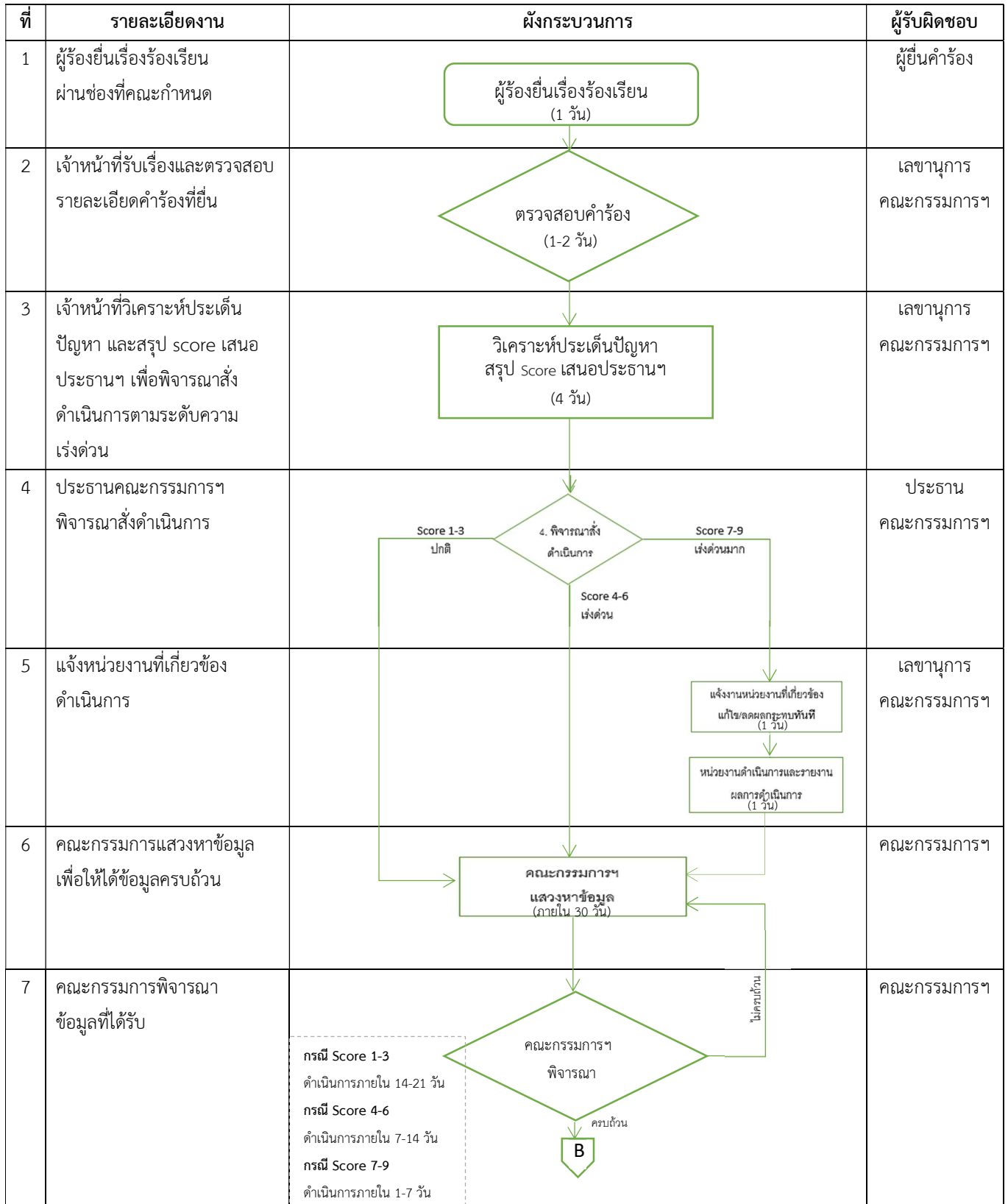
=====

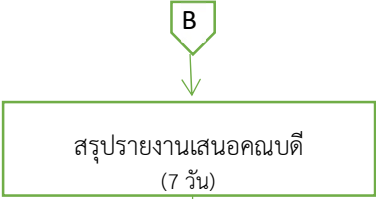
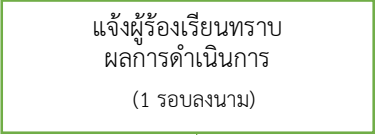
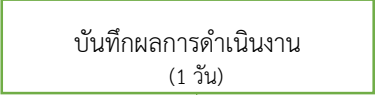
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์





กระบวนการทำงานตามบทบาทของคณะกรรมการรับฟังและรับเรื่องร้องเรียน คณะสัตวแพทยศาสตร์



ที่	รายละเอียดงาน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
8	สรุปรายงานเสนอคณบดี		คณะกรรมการฯ
9	เมื่อเรื่องดำเนินการสิ้นสุดแล้ว แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการ ดำเนินการ		คณะกรรมการฯ
10	บันทึกผลการดำเนินงาน และ แนวทางป้องกัน/แก้ไขเรื่อง ร้องเรียน		เลขานุการ คณะกรรมการฯ
11	สิ้นสุดและจัดเก็บเรื่อง		เลขานุการ คณะกรรมการฯ

ฉบับปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะสัตวแพทยศาสตร์ ครั้งที่ 1/2568 เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2568