

แนวปฏิบัติการจัดการกับข้อร้องเรียน

คณะฯ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามพันธกิจหลัก โดยใช้กระบวนการ 6 ขั้นตอน จัดให้มีการเข้าถึงลูกค้า การแก้ไขปัญหาทันที การติดตามลูกค้า และการติดตามการร้องเรียน ดังแสดงในตาราง

กระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ			
		การศึกษา	การวิจัย	ด้านบริการวิชาการทางห้องปฏิบัติการ	ด้านบริการวิชาการทางสุขภาพสัตว์
1	รับข้อร้องเรียนและจัดลำดับความเร่งด่วนของปัญหา	- อาจารย์ - หัวหน้าภาควิชา - เจ้าหน้าที่งานบริหารการศึกษาศึกษา - รองคณบดีฝ่ายพัฒนาการศึกษาศึกษา	- เจ้าหน้าที่บริหารการวิจัย - รองคณบดีฝ่ายวิจัยนวัตกรรม	- หัวหน้าศูนย์ฯ - เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	- ผู้อำนวยการ รพส.ประศุกอาหาร - ผู้อำนวยการ รพส.ปศุบาล - งานธุรการ รพส.
2	ดำเนินการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนและร้ายแรงทันที	- หัวหน้าภาควิชา - รองคณบดีฝ่ายพัฒนาการศึกษาศึกษา	- เจ้าหน้าที่บริหารการวิจัย - รองคณบดีฝ่ายวิจัยนวัตกรรม	- หัวหน้าศูนย์ฯ - เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ	- ผู้อำนวยการรพส.ประศุกอาหาร - ผู้อำนวยการรพส.ปศุบาล
3	การแก้ไขปัญหาที่ไม่เร่งด่วน	- คณะกรรมการพัฒนาการเรียนการสอน	- คณะกรรมการบริหารงานวิจัยและพัฒนา	- คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ	- คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทาง รพส.ประศุกอาหาร - คณะกรรมการบริหารรพส.ประศุกอาหาร
4	การวิเคราะห์ Root Cause และหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	- คณะกรรมการพัฒนาการเรียนการสอน - คณะกรรมการบริหารหลักสูตร	- คณะกรรมการบริหารงานวิจัยและพัฒนา - คณะกรรมการจรรยาบรรณการใช้สัตว์	- คณะกรรมการบริหารศูนย์ฯ	- คณะอนุกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทาง รพส.ส่งเรื่องต่อให้กับกรรมการบริหารรพส. - คณะกรรมการบริหารรพส.
5	การรายงานผลการดำเนินการแก้ไข	- รองคณบดีฝ่ายพัฒนาการศึกษาศึกษารายงานต่อคณะกรรมการบริหารคณะฯ	- รองคณบดีฝ่ายวิจัยนวัตกรรมรายงานต่อคณะกรรมการบริหารคณะฯ	- หัวหน้าศูนย์ฯ - รายงานต่อคณะกรรมการบริหารคณะฯ	- คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงานผลให้ผู้บริหารรพส. - ผู้อำนวยการรพส. รายงานต่อ คณะกรรมการประจำคณะฯ
6	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขต่อผู้ร้องเรียน	- รองคณบดีฝ่ายพัฒนาการศึกษาศึกษารายงาน	- รองคณบดีฝ่ายวิจัย - งานบริหารการวิจัย	- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป - เจ้าหน้าที่วิจัย	- ผู้อำนวยการรพส.ปศุบาล - ผู้อำนวยการรพส.ประศุกอาหารเป็นผู้แจ้งกับผู้ร้องเรียน