

## กระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียน ด้านการศึกษา

### ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนด้านการศึกษา

#### ขอเข้าพบบุคคล

- หน่วยสนับสนุนการศึกษา
- หัวหน้างานสนับสนุนวิชาการ
- อาจารย์ที่ปรึกษา
- ประธานคณะกรรมการกิจการนักศึกษา
- ประธานหลักสูตร
- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและวิชาการ
- ผู้อำนวยการสถาบันฯ ผ่านเลขา

- การแจ้งผ่าน ระบบ E-form ระบบ google form ฝ่ายสนับสนุนการศึกษารับเรื่องร้องเรียน
- กล้องรับข้อร้องเรียน ตั้งในห้องกิจการน.ศ. ผู้รับผิดชอบในการเปิดกล้องคือประธานกิจการนักศึกษาและส่งให้ฝ่ายสนับสนุนการศึกษา

- รองฝ่ายวิจัยและวิชาการ รับรายงานจากฝ่ายสนับสนุนการศึกษา ทุกวันจันทร์

ดำเนินการ  
แก้ไข

ได้ / ไม่ได้

แจ้งเจ้าหน้าที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมาย บันทึก/รวบรวมเรื่องร้องเรียน นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการการศึกษา

คณะกรรมการการศึกษา พิจารณา สาเหตุ วิธีการแก้ไข มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข (ภายใน 1 เดือน)

#### ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

- เรื่องเร่งด่วน ดำเนินการ ภายใน 15 วัน
- เรื่องไม่เร่งด่วนภายใน 30 วัน

เจ้าหน้าที่การศึกษابันทึกยุติข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่การศึกษาสรุปลผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส