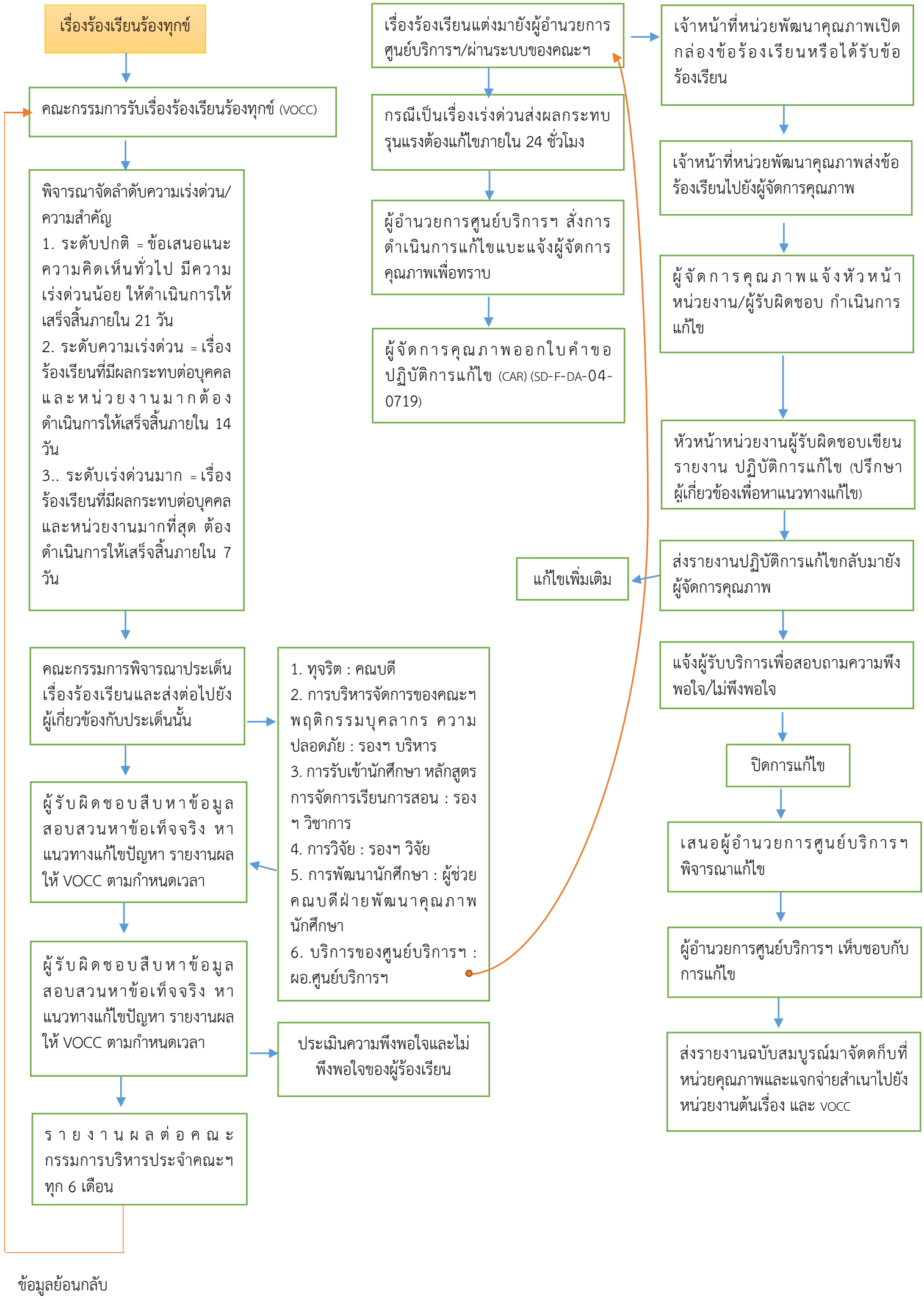
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (VOCC)
พิจารณาจัดลำดับความเร่งด่วน/ความสำคัญ
1. ระดับปกติ = ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นทั่วไป มีความเร่งด่วนน้อย ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน
2. ระดับความเร่งด่วน = เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อบุคคลและหน่วยงานมากต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน
3.. ระดับเร่งด่วนมาก = เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อบุคคลและหน่วยงานมากที่สุด ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน
คณะกรรมการพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียนและส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องกับประเด็นนั้น
1. ทุจริต : คณบดี
2. การบริหารจัดการของคณะฯ พฤติกรรมบุคลากร ความปลอดภัย : รองฯ บริหาร
3. การรับเข้านักศึกษา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน : รองฯ วิชาการ
4. การวิจัย : รองฯ วิจัย
5. การพัฒนานักศึกษา : ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
6. บริการของศูนย์บริการฯ : ผอ.ศูนย์บริการฯ
ผู้รับผิดชอบสืบหาข้อมูล สอบสวนหาข้อเท็จจริง หาแนวทางแก้ไขปัญหา รายงานผลให้ VOCC ตามกำหนดเวลา
ผู้รับผิดชอบสืบหาข้อมูล สอบสวนหาข้อเท็จจริง หาแนวทางแก้ไขปัญหา รายงานผลให้ VOCC ตามกำหนดเวลา
ประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน
รายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารประจำคณะฯ ทุก 6 เดือน
ข้อมูลย้อนกลับ
เรื่องร้องเรียนแต่งมายังผู้อำนวยการศูนย์บริการฯ/ผ่านระบบของคณะฯ
กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนส่งผลกระทบรุนแรงต้องแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง
ผู้อำนวยการศูนย์บริการฯ สั่งการดำเนินการแก้ไขแบะแจ้งผู้จัดการคุณภาพเพื่อทราบ
ผู้จัดการคุณภาพออกใบคำขอปฏิบัติการแก้ไข (CAR) (SD-F-DA-04-0719)
เจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาคุณภาพเปิดกล่องข้อร้องเรียนหรือได้รับข้อร้องเรียน
เจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาคุณภาพส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้จัดการคุณภาพ
ผู้จัดการคุณภาพแจ้งหัวหน้าหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ กำเนินการแก้ไข
หัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบเขียนรายงาน ปฏิบัติการแก้ไข (ปรึกษาผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางแก้ไข)
ส่งรายงานปฏิบัติการแก้ไขกลับมายังผู้จัดการคุณภาพ
แก้ไขเพิ่มเติม
แจ้งผู้รับบริการเพื่อสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ
ปิดการแก้ไข
เสนอผู้อำนวยการศูนย์บริการฯ พิจารณาแก้ไข
ผู้อำนวยการศูนย์บริการฯ เห็บชอบกับการแก้ไข
ส่งรายงานฉบับสมบูรณ์มาจัดดก็บที่หน่วยคุณภาพและแจกจ่ายสำเนาไปยังหน่วยงานต้นเรื่อง และ VOCC