



การจัดการข้อร้องเรียน

บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้เสีย มีความมั่นใจในการรับบริการ รวมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต โดยมีขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและการแก้ไขข้อร้องเรียน ดังนี้

- 1) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
- 2) รับเรื่องร้องเรียน และส่งให้ผู้รับผิดชอบ
- 3) การจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยนำเสนอต่อกบบท.
- 4) รายงานการแก้ไขข้อร้องเรียน

5) บันทึกข้อมูลการร้องเรียน และการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับนำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป ดังรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้รับผิดชอบหลัก (ตร.3.2-2) ในปีการศึกษา 2563 ยังไม่พบข้อร้องเรียนจากการให้บริการและหลักสูตรขององค์กร

ตารางที่ 3.2-2 การรับเรื่องร้องเรียนของนักศึกษา บุคลากร และลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้รับผิดชอบหลัก

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ	การจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน
1. การกำกับดูแลหลักสูตร และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	- กลุ่มไลน์ - อีเมล/ โทรศัพท์ - ระบบสารบรรณ จดหมาย	ประธาน/ผู้ประสานงาน หลักสูตรมหาวิทยาลัย	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
2. การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรมหาวิทยาลัย	- เว็บไซต์/ Facebook - กล้องรับฟังความคิดเห็น	รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และวิจัย/งานบริหารและพัฒนา วิชาการ	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
3. การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพ		รองคณบดีฝ่ายบริหาร/ งานบริหารทั่วไป	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์
4.การบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย		รองคณบดีฝ่ายบริหาร	ทันที/ทุก 2 สัปดาห์