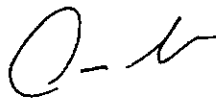
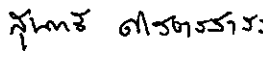


สำเนาควบคุม

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานรับข้อร้องเรียนนักศึกษา	รหัสเอกสาร PM 27 ฉบับที่ 11 หน้าที่ 1/5
วันที่บังคับใช้ 15 กรกฎาคม 2558	ผู้ทบทวน  รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา	ผู้อนุมัติ  ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อนำความต้องการ ความคิดเห็น หรือข้อร้องเรียนของนักศึกษา มาวิเคราะห์หาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดกิจกรรมป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาจากกระบวนการ การจัดการเรียนการสอน หรือการให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอน

ขอบข่าย

ครอบคลุมการรับข้อร้องเรียน ปัญหา ข้อเสนอแนะของนักศึกษา พิจารณาวิเคราะห์หาสาเหตุ ดำเนินการแก้ไข ติดตามผล และหาแนวทางป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นในหน่วยงานเดิม หรือสถานที่เดิม หรือบุคคลเดิมซ้ำอีก

เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ผังการดำเนินงาน : งานรับข้อร้องเรียนนักศึกษา
2. แบบฟอร์มการปฏิบัติการแก้ไข และการป้องกัน การติดตามผล และการป้องกัน (FM27-2)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

INPUT

1. รับข้อร้องเรียนของนักศึกษาผ่าน website dpu.ac.th/complain
2. บันทึกข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะหรือปัญหาของนักศึกษาผ่านช่องทางการสื่อสารอื่นนอกเหนือไปจากข้อ 1

 มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานรับข้อร้องเรียนนักศึกษา	รหัสเอกสาร PM 27 ฉบับที่ 11 หน้าที่ 2/5
--	--	--

OUTPUT

1. ผลการดำเนินการแก้ไข
2. ขจัดสาเหตุของปัญหา และดำเนินการป้องกันปัญหา

ตัวบ่งชี้

1. ข้อร้องเรียนทุกเรื่องได้รับการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาแล้ว
ดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันภายในเวลา 30 วัน

 มหาวิทยาลัยสุโขทัย	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานรับข้อร้องเรียนนักศึกษา	รหัสเอกสาร PM 27 ฉบับที่ 11 หน้าที่ 3/5
---	---	--

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
หัวหน้าแผนก แนะแนว	1. ประชาสัมพันธ์ website . ข้อร้องเรียน	1. ประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบการแจ้ง ข้อร้องเรียนผ่าน Website dpu.ac.th/complain
หัวหน้าแผนก แนะแนว	2. รับข้อร้องเรียน	2. หัวหน้าแผนกแนะแนวรับข้อร้องเรียนจากนักศึกษา ศึกษาที่เขียนเรื่องร้องเรียนหรือรับข้อร้องเรียน ของนักศึกษาจาก Website การตรวจสอบข้อร้องเรียนจะตรวจสอบทุกวัน จาก Website dpu.ac.th/complain
หัวหน้าแผนก แนะแนว	3. จำแนกข้อร้องเรียนและ ส่งข้อร้องเรียนถึง หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	3.1 จำแนกข้อร้องเรียนที่รับจากนักศึกษา 3.2 บันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์ม ร้องเรียน พิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับการ จัดการเรียนการสอน หรือการให้บริการ กับนักศึกษา 3.3 กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความชัดเจน ระบุชื่อ นักศึกษา เลขทะเบียน คณะวิชา และเขียนปัญหา ของนักศึกษาชัดเจน หัวหน้าแผนกแนะแนวส่งข้อร้องเรียน เสนอคณะวิชาหรือ หัวหน้าหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการ วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ดำเนินการ แก้ปัญหาและดำเนินการป้องกัน 3.4 กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ผู้ร้องเรียน ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน เลขทะเบียนนักศึกษา หัวหน้าแผนกแนะแนวพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องที่ร้องเรียนจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมจะ วิเคราะห์ จำแนกประเภทของข้อร้องเรียนและ ส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

 มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานรับข้อร้องเรียนนักศึกษา	รหัสเอกสาร PM 27 ฉบับที่ 11 หน้าที่ 4/5
---	--	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ

หน่วยงาน
เจ้าของเรื่อง
หัวหน้าแผนก
แนะแนว

4. บันทึกผลการแก้ไขและ
ป้องกัน

4.1 หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการวิเคราะห์
หาสาเหตุ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนและ
จัดสาเหตุของปัญหาและดำเนินการ
ป้องกัน แล้วบันทึกวิธีการแก้ไขและป้องกัน

4.2 แจ้งการแก้ปัญหาให้นักศึกษาทราบ

4.3 ส่งผลการแก้ไข และวิธีปฏิบัติการป้องกัน
คืนหัวหน้าแผนกแนะแนวและผู้แทน
คณะกรรมการบริหารคุณภาพตามลำดับ
ภายในเวลา 30 วัน

4.4 หน่วยงานเจ้าของเรื่องติดตามผลการ
ปฏิบัติการแก้ไข

4.5 หัวหน้าแผนกแนะแนวทำหนังสือเวียนเรื่อง
ปัญหาต่างๆ ที่เกิดกับนักศึกษาและวิธีการ
แก้ไขให้รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
ของทุกคณะทราบ

4.4 กรณีแก้ไขไม่ได้ให้ผู้บริหารหน่วยงาน
เจ้าของเรื่องข้อร้องเรียนส่งเรื่องคืนพร้อม
อธิบายเหตุผล เพื่อเสนอคณะกรรมการ
บริหารคุณภาพพิจารณาต่อไป

ผู้แทน
กรรมการบริหาร
คุณภาพ

5. รายงานผลการปฏิบัติงาน

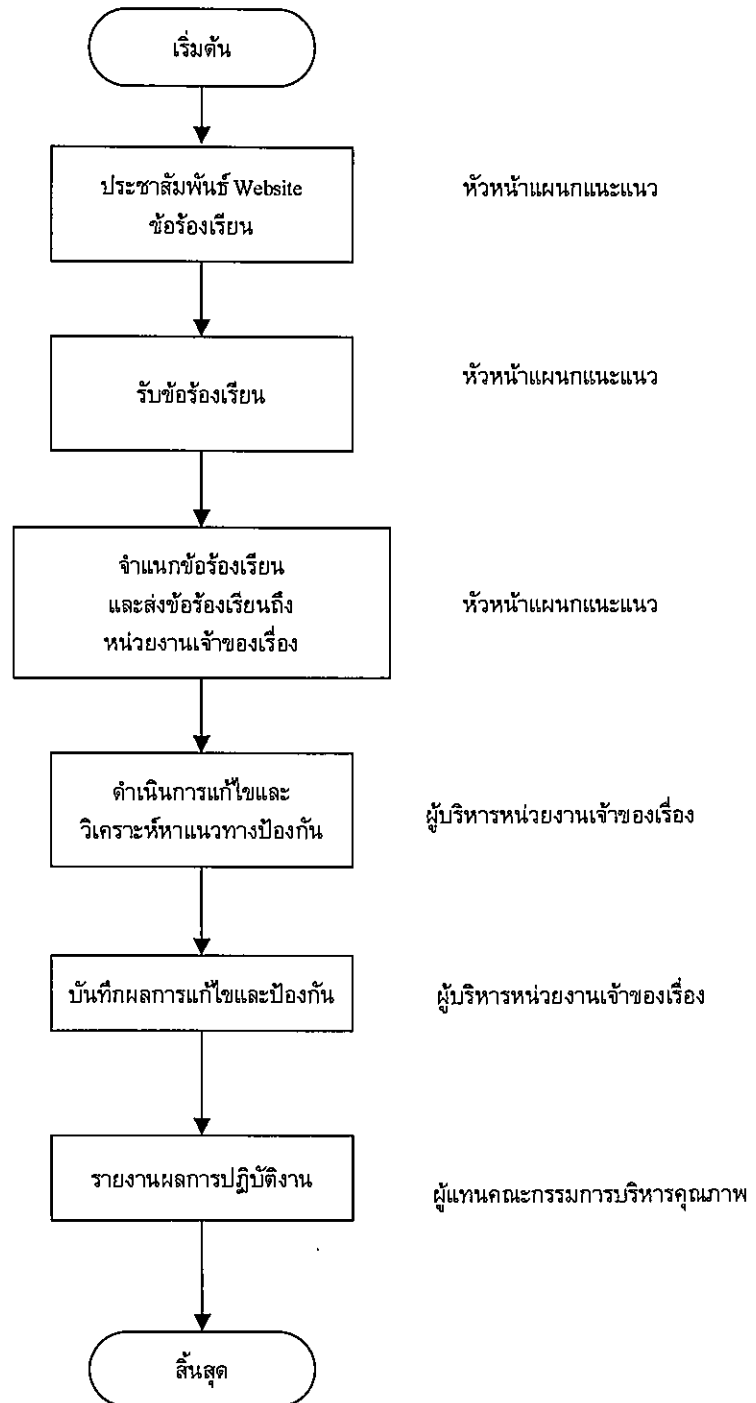
5. รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนแต่ละปีการศึกษา
เสนอต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

 มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานรับข้อร้องเรียนนักศึกษา	รหัสเอกสาร PM 27 ฉบับที่ 11 หน้าที่ 5/5
--	--	---

บันทึกคุณภาพ :

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้เก็บเอกสาร	ระยะเวลาเก็บ
แบบฟอร์มการปฏิบัติการแก้ไข การติดตามผลและการป้องกัน	FM27-2	แผนกแนะแนว	1 ปี

ผังการดำเนินงาน : งานรับข้อร้องเรียนของนักศึกษา





มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบฟอร์มการปฏิบัติการแก้ไข การติดตามผลและการป้องกัน

เรียน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

หน่วยงาน.....

1. ข้อร้องเรียนเรื่อง

2. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

2.1 สาเหตุ

2.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

2.3 ดำเนินการแก้ไข

2.4 ดำเนินการป้องกัน

ลงนาม ผู้รับผิดชอบในหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

()

วันที่/...../.....

การติดตามผล

ลงนาม ผู้บริหารหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

()

วันที่/...../.....

PM 27 งานรับข้อร้องเรียนของนักศึกษา

ทำตามข้อกำหนด

- 4.2 Documentation requirement
- 4.2.4 Control of records
- 5.2 Customer focus
- 5.4 Planning
- 5.5.3 Internal communication
- 8.2 Monitoring and measurement
- 8.3 Control of nonconformity product
- 8.4 Analysis of data
- 8.5 Improvement

ตัวบ่งชี้ของวัตถุประสงค์คุณภาพ ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008

ชื่องาน	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้การศึกษา 2558	ผลตามตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2558
PM27 งานรับ ข้อร้องเรียน นักศึกษา	1. เพื่อนำความต้องการความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของนักศึกษามาวิเคราะห์หาสาเหตุดำเนินการแก้ไขปัญหาและจัดกิจกรรมป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาจากกระบวนการจัดการเรียนการสอนหรือการให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอน	1. ข้อร้องเรียนทุกเรื่องได้รับการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาแล้วดำเนินการแก้ไขและดำเนินการป้องกันภายในเวลา 30 วัน	