 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-09	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่บังคับใช้ : 02/02/2567	หน้าที่ : 1 จาก 4

## ระเบียบปฏิบัติ (QUALITY PROCEDURE)


ชื่อเอกสาร : การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

รหัสเอกสาร : QP-CES-0-09

แก้ไขครั้งที่ : 04

วันที่บังคับใช้ : 02/02/2567

ผู้จัดทำ  (นางจริญญา สมอุดร) QMR 02/02/2567	ผู้ทบทวน  (นางจริญญา สมอุดร) QMR 02/02/2567	ผู้อนุมัติ  (นางจริญญา สมอุดร) QMR 02/02/2567
--	--	--

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-09	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่บังคับใช้ : 02/02/2567	หน้าที่ : 2 จาก 4

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติเมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ มีการหาสาเหตุและวิธีแก้ไข ปรับปรุงข้อร้องเรียนที่ชัดเจนป้องกันการเกิดซ้ำ

### 2. ขอบเขต


ขั้นตอนการดำเนินงานนี้ครอบคลุมการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกของ ศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งจะครอบคลุมตั้งแต่ งานรับนักเรียนนักศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา งานตารางสอนตารางสอบ งานประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบ งานบริหารงานทั่วไป อันมีสาเหตุเนื่องมาจาก การบริการที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลง

### 3. คำจำกัดความ

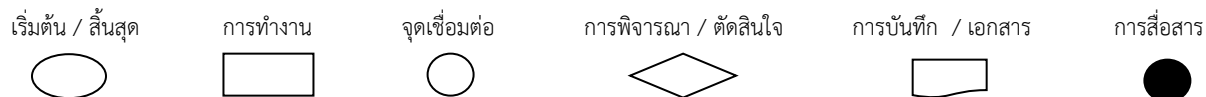
ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR)	หมายถึง	ผู้จัดการระบบบริหารคุณภาพ ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยผู้บริหาร
หัวหน้าฝ่าย	หมายถึง	หัวหน้าฝ่ายตามโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย ผู้ปกครอง ฯลฯ
ผู้รับข้อร้องเรียน	หมายถึง	บุคลากรศูนย์บริการการศึกษา
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษา ที่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกที่ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ยื่นต่อศูนย์บริการการศึกษา ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการต้องไม่ขัดต่อ ระเบียบ ข้อบังคับฯ ประกาศ แนวปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับ ศูนย์บริการการศึกษา และต้องแสดงตัวตนของผู้ร้องเรียน ซึ่งรูปแบบข้อร้องเรียน มีทั้งลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร


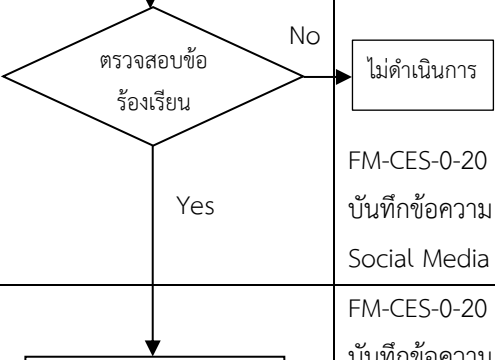
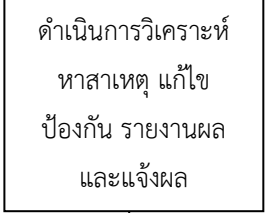
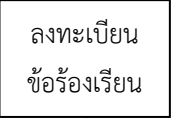
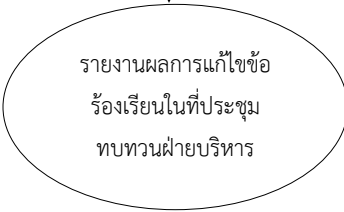
### 4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interested parties) ระบุตามคู่มือคุณภาพ ข้อ 2.2 (2)

# Controlled Document – CES


 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-09      แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่บังคับใช้ : 02/02/2567      หน้าที่ : 3 จาก 4

## 5. รายละเอียดการปฏิบัติงาน



ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	สัญลักษณ์ของกระบวนการ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
ผู้ร้องเรียน/ ผู้รับข้อร้องเรียน	1. ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้รับข้อร้องเรียน ส่งข้อร้องเรียน		FM-CES-0-20 บันทึกข้อความ Social Media	
QMR	2. QMR ตรวจสอบว่าข้อร้องเรียนเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติหรือไม่ และส่งให้หัวหน้าฝ่ายดำเนินการ		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ไม่ดำเนินการ</div> FM-CES-0-20 บันทึกข้อความ Social Media	
หัวหน้าฝ่าย/ QMR/ผู้ร้องเรียน	3. หัวหน้าฝ่ายดำเนินการหาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน แล้วดำเนินการแก้ไข เสนอวิธีป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ รายงานผล QMR และแจ้งผลผู้ร้องเรียน		FM-CES-0-20 บันทึกข้อความ Social Media	
DC	4. DC รับข้อร้องเรียนเพื่อลงทะเบียนข้อร้องเรียน และนำส่ง QMR		FM-CES-0-19 FM-CES-0-20 บันทึกข้อความ Social Media	
QMR	5. QMR รายงานผลการแก้ไขและวิธีป้องกันของข้อร้องเรียนในที่ประชุม ทบทวนฝ่ายบริหาร		FM-CES-0-20 บันทึกข้อความ Social Media	

## Controlled Document – CES

 ศูนย์บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ระเบียบปฏิบัติ : การรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	รหัสเอกสาร : QP-CES-0-09	แก้ไขครั้งที่ : 04
	วันที่บังคับใช้ : 02/02/2567	หน้าที่ : 4 จาก 4

6. เอกสารอ้างอิง - ไม่มี -

7. การจัดเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	วิธีการทำลาย
ทะเบียนควบคุมข้อร้องเรียน	FM-CES-0-19	QMR/DC	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ตลอดไป	เรียงตามปี เก็บเป็น File Electronic	ตามระเบียบ มหาวิทยาลัย
รายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	FM-CES-0-20	QMR/DC	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ตลอดไป	เรียงตามปี เก็บเป็น File Electronic	ตามระเบียบ มหาวิทยาลัย