

แผนภูมิการปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	วิธีปฏิบัติงาน	ระยะเวลาดำเนินการ
--------------	----------------	-------------------

ภาควิชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
/ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
การศึกษา

ผู้รับบริการกรอกข้อมูลลงใน CCR* ส่วนที่ 1
ส่งที่หน่วยงาน/ภาควิชาที่เกี่ยวข้อง
หรือ ที่ฝ่ายพัฒนาคุณภาพฯ

5 นาที

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
การศึกษา

นำส่งหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้อง

1 - 2 วัน

ภาควิชา/
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาและ
กรอกข้อมูลลงในแบบ CCR* ส่วนที่ 2
การปฏิบัติการแก้ไข

1 - 2 สัปดาห์ **

ภาควิชา/
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นำส่งกลับฝ่ายพัฒนาคุณภาพฯ

1 - 2 วัน

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
การศึกษา

แจ้งผลการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน
กรอกข้อมูลใน CCR* ส่วนที่ 3 การแจ้งผลการปฏิบัติการแก้ไข
และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

7 วัน

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
การศึกษา

รวบรวมกรณีข้อร้องเรียนและนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ
บริหารความเสี่ยงด้านคุณภาพการศึกษา

ปีละ 1 - 2 ครั้ง

หมายเหตุ
* แบบ CCR คือ แบบรายงานข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ (Customer Comment Report)
** บางกรณีต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเพิ่มเติม
สามารถดาวน์โหลดที่ qm.md.chula.ac.th > เอกสารดาวน์โหลด > แบบฟอร์ม

