

กระบวนการรับและจัดการข้อร้องเรียน  
ด้านการศึกษา

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนด้านการศึกษา

ขอเข้าพบบุคคล

- เจ้าหน้าที่ในงานบริหารการศึกษา
- หัวหน้างานบริหารการศึกษา
- อาจารย์ที่ปรึกษา
- ประธานคณะกรรมการกิจการนักศึกษา
- ประธานหลักสูตร
- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและวิชาการ
- ผู้อำนวยการสถาบันฯ ผ่านเลขา

- การแจ้งผ่าน ระบบ E-form ที่ <https://lc.mahidol.ac.th/th/StudentsAlumni/Complaint.htm>  
เจ้าหน้าที่งานบริหารการศึกษารับเรื่องร้องเรียน

- กลองรับข้อร้องเรียน ตั้งในห้องกิจการ.ศ. ผู้รับผิดชอบ  
ในการเปิดกลองคือประธานกิจการนักศึกษาและส่งให้งานบริหารการ  
ศึกษา

รองผู้อำนวยการฝ่ายการศึกษาได้รับรายงานจากเจ้าหน้าที่  
งานบริหารการศึกษา ทุกวันจันทร์

ดำเนินการแก้ไข

ได้ / ไม่ได้

แจ้งเจ้าหน้าที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมาย  
บันทึก/รวบรวมเรื่องร้องเรียน นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการศึกษา

คณะกรรมการการศึกษา พิจารณา สาเหตุ วิธีการแก้ไข มาตรการ  
ป้องกันการเกิดซ้ำ และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข  
(ภายใน 1 เดือน)

ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

- เรื่องเร่งด่วน ดำเนินการ ภายใน 15 วัน
- เรื่องไม่เร่งด่วนภายใน 30 วัน

เจ้าหน้าที่การศึกษابันทึกขุดข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่การศึกษารูปผลการดำเนินงาน ทุกไตรมาส

สิ้นสุดกระบวนการ