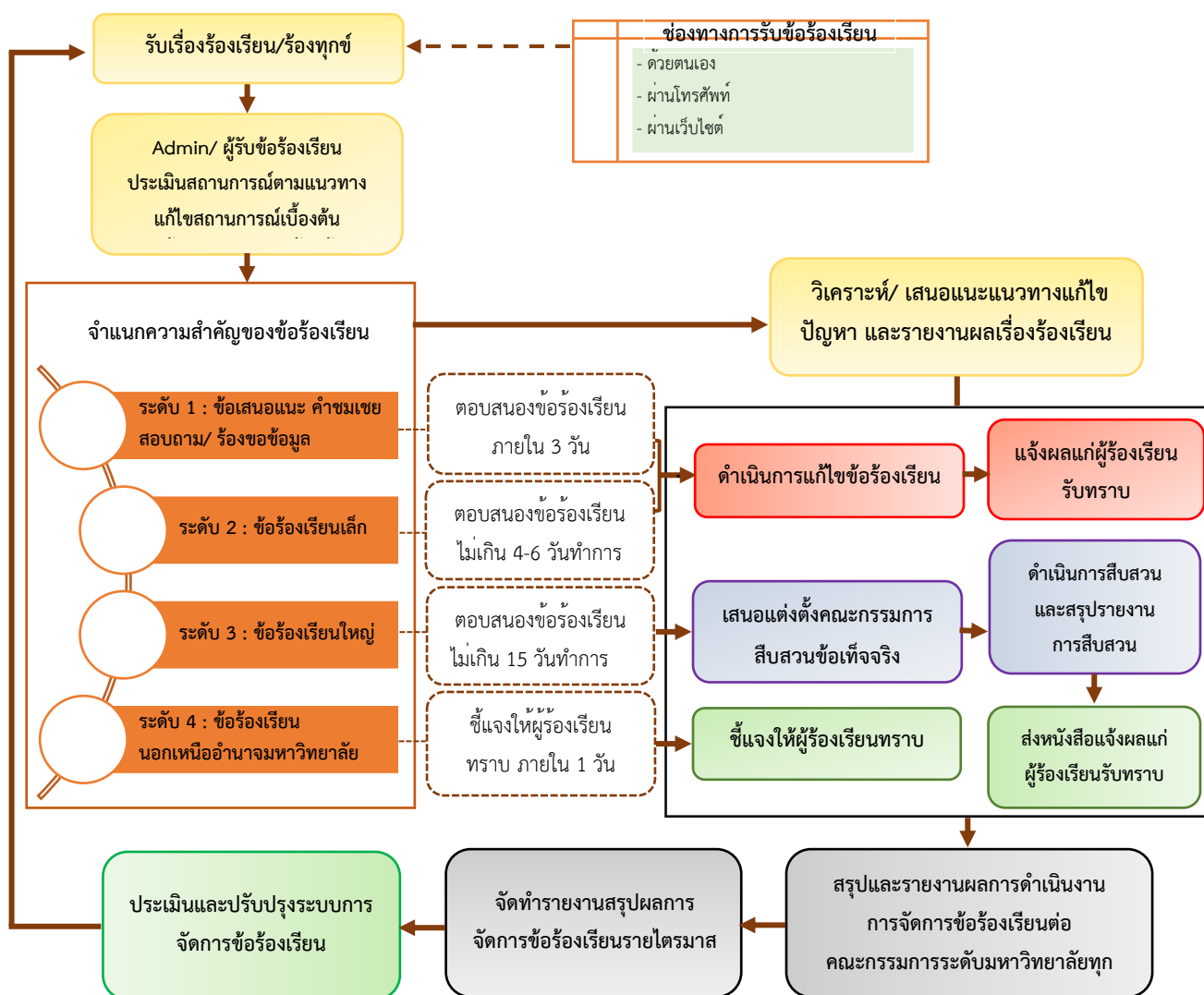


ระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้า โดยมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการรับฟังที่หลากหลาย ทั้งการร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ งานนิติการ งานเลขานุการบริหาร และหน่วยงานที่ให้บริการในด้านต่างๆ โดยการประชาสัมพันธ์และแจ้งให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน โดยมีขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเรียน ดังภาพ 3.2ก(3) ทั้งนี้จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2566 พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียน



ระดับ 1 ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้องขอข้อมูล = ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ขอเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลมหาวิทยาลัย

ระดับ 2 ข้อร้องเรียนเล็กน้อย = ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ระดับ 3 ข้อร้องเรียนใหญ่ = ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิการบดี รองอธิการบดี หรือที่ประชุม กบม.

ระดับ 4 ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัย = ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

ภาพที่ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน