
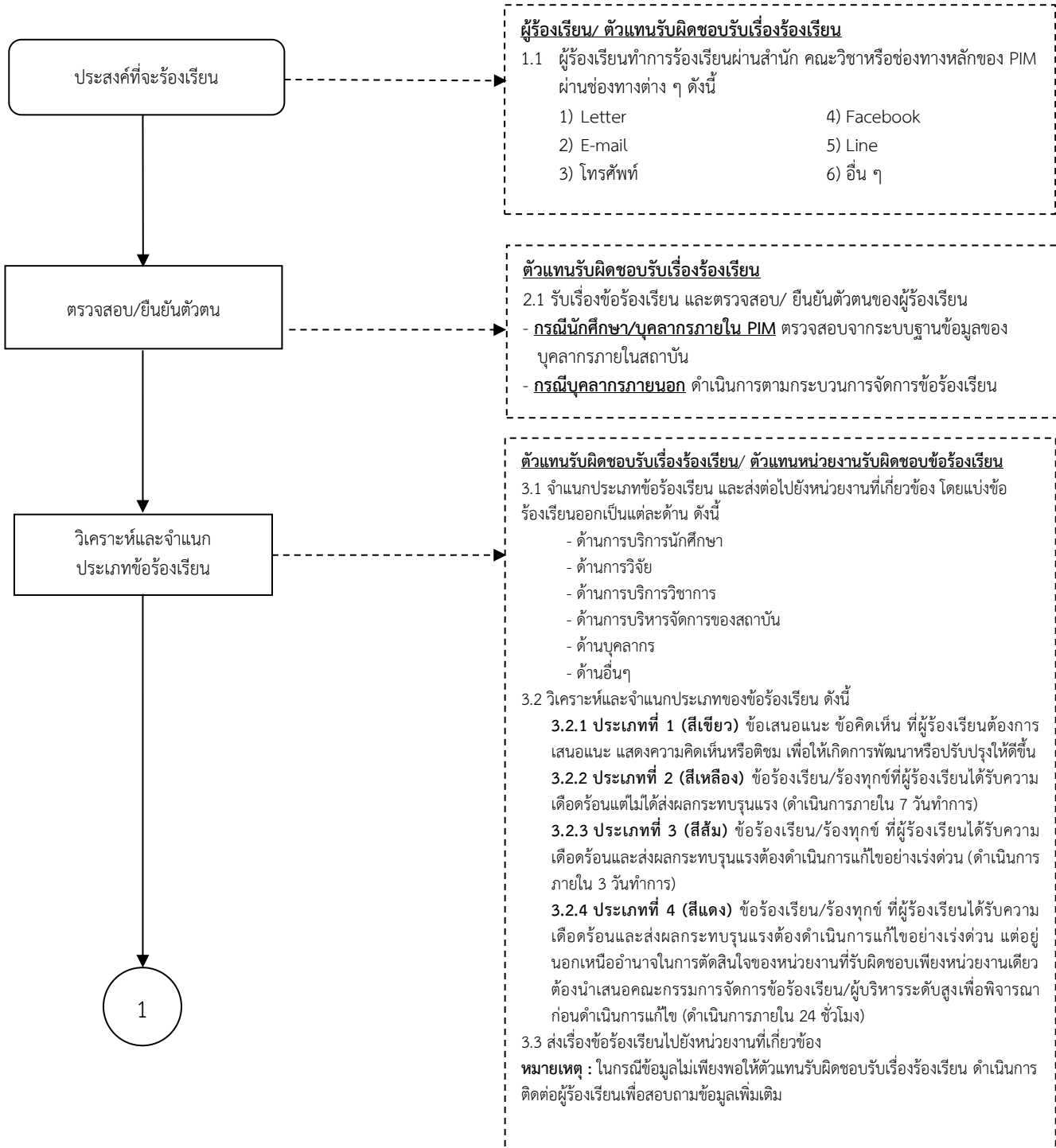


จำนวนข้อร้องเรียนของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ปีการศึกษา 2565

หน่วยงานรับเรื่อง ร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน					ประเด็นข้อร้องเรียน	ดำเนินการ แล้วเสร็จ
	ปกศ 2561	ปกศ 2562	ปกศ 2563	ปกศ 2564	ปกศ 2565		
สำนักกิจการนักศึกษา	2	5	1	5	3	-พฤติกรรมนักศึกษา	✓
	7	-	1	-	-	-เหตุรำคาญ	✓
สำนักทะเบียนและ ประมวลผลการศึกษา	-	-	67	32	-	-การจัดการเรียนการสอนในช่วงสถานการณ์โควิด	✓
	-	-	-	26	14	-การทบทวนตรวจสอบเกี่ยวกับผลการศึกษา	✓
สำนักบริหารอาคารและ ทรัพย์สิน	-	-	-	7	-	-สถานที่จอดรถในช่วงรับปริญญา	✓
	1	-	-	-	1	-การจอดรถจักรยานยนต์ในพื้นที่ทางเท้า	✓
	1	2	-	-	-	-มลพิษจากการก่อสร้างอาคารในพื้นที่สถาบัน	✓
สำนักวิจัยและพัฒนา	-	-	-	6	1	-ความล่าช้าในการบริการด้านงานวิจัย	✓
สำนักบริการวิชาการ	-	-	-	1	1	-ความซับซ้อนในการเข้าถึงบริการ	✓

 สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	การจัดการข้อร้องเรียน	ผ่านการอนุมัติจาก คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและคุณภาพมาตรฐานกระบวนการทำงาน
		ผู้รับผิดชอบ สำนักประกันและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
กระบวนการทำงาน (S1-P003) Rev.01		อนุมัติ วันที่ 07/06/2565

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็นหรือปัญหาต่าง ๆ ที่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ สถานประกอบการ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ซึ่งอาจไม่ได้รับการบริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเป็นสิ่งที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของนักศึกษาหรือบุคลากรของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์





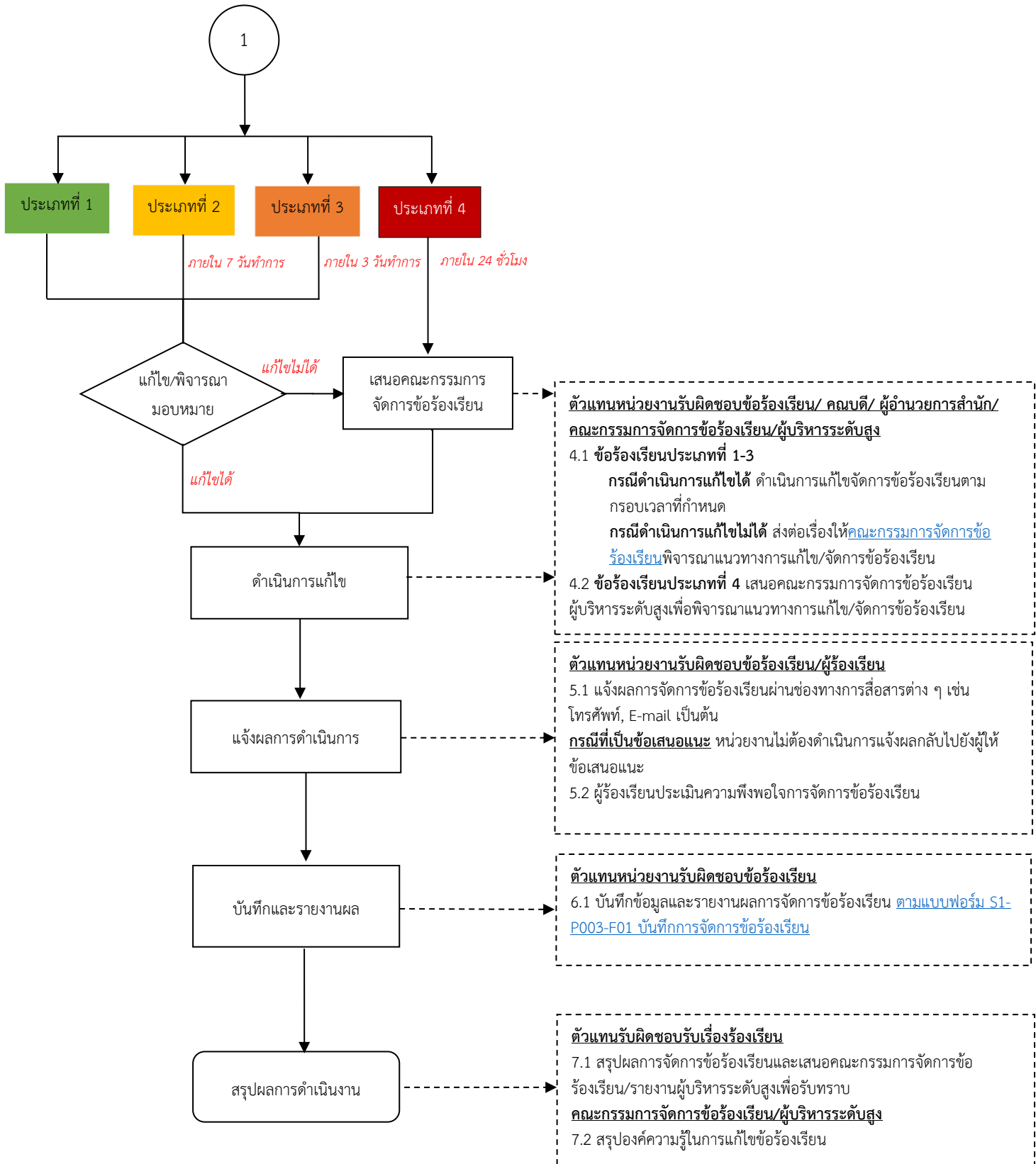
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

การจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการทำงาน (S1-P003)

Rev.01

ผ่านการอนุมัติจาก คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและคุณภาพมาตรฐานกระบวนการทำงาน
ผู้รับผิดชอบ สำนักประกันและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
อนุมัติ วันที่ 07/06/2565




 สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	การจัดการข้อร้องเรียน	ผ่านการอนุมัติจาก คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและคุณภาพมาตรฐานกระบวนการทำงาน
		ผู้รับผิดชอบ <u>สำนักประกันและพัฒนาคุณภาพการศึกษา</u>
กระบวนการทำงาน (S1-P003) Rev.01		อนุมัติ วันที่ 07/06/2565

คำอธิบาย

1. **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ สถานประกอบการ ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่ไม่เป็นไปตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือเป็นเรื่องที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคลากร การบริหารจัดการของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
2. **ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ระดับความรุนแรง	เขียว	เหลือง	ส้ม	แดง
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ประเภทที่ 1	ประเภทที่ 2	ประเภทที่ 3	ประเภทที่ 4
ความหมาย	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ที่ผู้ร้องเรียนอาจไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ต้องการเสนอแนะ แสดงความคิดเห็นหรือติชม เพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขได้	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขได้	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่อยู่นอกเหนืออำนาจในการตัดสินใจของหน่วยงานที่รับผิดชอบเพียงหน่วยงานเดียวต้องนำเสนอ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณา ก่อนดำเนินการแก้ไข
ระยะเวลาดำเนินการแก้ไข	-	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 24 ชั่วโมง
การบันทึกข้อมูล	✓	✓	✓	✓

 สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	การจัดการข้อร้องเรียน	ผ่านการอนุมัติจาก คณะทำงานปรับปรุงกระบวนการทำงานและคุณภาพมาตรฐานกระบวนการทำงาน
กระบวนการทำงาน (S1-P003) Rev.01		ผู้รับผิดชอบ สำนักประกันและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
		อนุมัติ วันที่ 07/06/2565

3. คำจำกัดความของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการแก่นักศึกษา (การรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน การให้บริการทางด้านวิชาการและการให้คำปรึกษา ความประพฤติของนักศึกษา)

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการรับนักศึกษา การจัดการเรียนการสอน การให้บริการทางด้านวิชาการ และการให้คำปรึกษา เช่น การกำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการ/การคัดเลือกนักศึกษาเพื่อเข้าศึกษาต่อในแต่ละหลักสูตรมีความโปร่งใส และเป็นธรรม การจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติงานเป็นไปอย่างโปร่งใส มีระบบการวัดและการประเมินผลอย่างเป็นธรรมสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ การให้บริการทางวิชาการและการให้คำปรึกษา มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และความประพฤติของนักศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของสถาบันฯ เป็นต้น

3.2 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการวิจัย หมายถึง


- 3.2.1 อาจารย์/นักวิจัย นักศึกษา ไม่ปฏิบัติตามจริยธรรม และจรรยาบรรณของนักวิจัย เช่น ลอกเลียนหรือคัดลอก หรือดัดทอน หรือนำส่วนใดส่วนหนึ่งของงานวิจัย บทความ หรือวิทยานิพนธ์ของผู้อื่นมาดำเนินการ หรือกระทำการใด ๆ เข้าข่ายลักษณะเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ดำเนินการวิจัยโดยไม่คำนึงถึงหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และสัตว์ หรือนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดนอกเหนือจากที่ระบุในสัญญาว่าจ้างดำเนินการวิจัย เปิดเผยข้อมูลความลับทางการค้าที่ได้ดำเนินการวิจัยโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง รวมถึงผลงานวิจัยที่ได้รับการว่าจ้างแต่ดำเนินการไม่เป็นไปตามข้อตกลงในสัญญา
- 3.2.2 อาจารย์/นักวิจัย นักศึกษา ได้รับผลกระทบจากการให้บริการของสำนักวิจัยและพัฒนา ส่งผลกระทบต่อให้ความสะดวกและไม่สามารถดำเนินการวิจัยได้

3.3 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริการวิชาการ

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ บุคคล/บริษัท/หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ ที่เข้ารับการฝึกอบรม รับคำปรึกษาและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้รับผลกระทบจากผู้ให้บริการของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เช่น พฤติกรรมของผู้ให้บริการ (วิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ/หน่วยงานที่ร่วมให้บริการ) เป็นต้น

3.4 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ระบบสาธารณูปโภคทั้งภายในและภายนอกสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เช่น การจัดช่องทางจราจร การจัดการขยะ และการจัดการเสียงรบกวน ขณะที่สถาบันมีการจัดกิจกรรมเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง การจัดห้องเรียนให้มีอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน ห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสมและเพียงพอต่อการจัดการเรียนรู้ ระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต เอื้อต่อการเรียนรู้และการค้นคว้าข้อมูล เป็นต้น

 สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	การจัดการข้อร้องเรียน	ผ่านการอนุมัติจาก คณะทำงานปรับปรุง กระบวนการทำงานและคุณภาพมาตรฐาน กระบวนการทำงาน
กระบวนการทำงาน (S1-P003) Rev.01		ผู้รับผิดชอบ สำนักประกันและพัฒนา คุณภาพการศึกษา
		อนุมัติ วันที่ 07/06/2565

3.5 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับบุคลากร

คำอธิบาย : การร้องเรียนในกรณีที่เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบโดยบุคลากรของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

3.6 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องอื่นๆ

คำอธิบาย : การร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับ ข้อ 3.1-3.5

4. ช่องทางการร้องเรียนสามารถติดต่อได้ ดังนี้

- ทางไปรษณีย์โดยส่งไปที่ สำนักสื่อสารองค์กร สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ 85/1 หมู่ 2 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
- ทาง E-mail : contactreg@pim.ac.th
- ทางโทรศัพท์ 02 855 0000 โทรสาร: 02 855 0391
- แจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางตามที่คณะวิชา หรือหน่วยงานในสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์กำหนด