

รายละเอียดแนวทางหรือช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

(1) การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สถาบันฯ มีวิธีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ โดยเจ้าหน้าที่นโยบายและแผนทำการติดตามผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดและงบประมาณที่ใช้ทุกไตรมาส แล้วประชุมร่วมกับหน่วยงานที่อาจนำไปสู่การปรับแผน สำหรับกรณีที่มีสถานการณ์บังคับ ในเบื้องต้นผู้บริหารที่รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายจะพูดคุยและหารือกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรงก่อน หากสามารถแก้ไขปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานได้ก็ให้ดำเนินการต่อไปได้ทันที ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องระดมความคิดเห็นจากหลายฝ่าย สามารถแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 2 ระดับ คือ

1) ระดับเหตุการณ์ทั่วไป จะมีการนัดประชุมผ่านการประชุมต่าง ๆ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตัวอย่างเช่น (1) การประชุมคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ จะมีการหารือเกี่ยวกับแผนการรับนักศึกษา การจัดการศึกษา การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา การจัดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และ (2) การประชุมกลุ่มย่อยของคณะทำงานหรือคณะกรรมการดำเนินงานชุดโครงการต่าง ๆ จะมีการหารือเกี่ยวกับการออกแบกิจกรรม เพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานร่วมกัน รวมทั้งเป็นการสื่อสารข้อมูลให้รับทราบถึงผู้ปฏิบัติงานทุกระดับโดยตรงอีกด้วย โดยมอบหมายให้ประธานที่ประชุมเป็นผู้ตัดสินใจ

2) ระดับเหตุการณ์ที่สำคัญและมีผลกระทบมาก สามารถนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารได้โดยตรง โดยทีมบริหารจะประชุมแบบไม่เป็นทางการเพื่อตัดสินใจในการดำเนินการ และเรียกผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมโดยด่วนเพื่อร่วมกันปรับเปลี่ยนแผนและนำแผนที่เปลี่ยนแปลงไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วเพื่อลดผลกระทบ เช่น การจัดการข้อร้องเรียน/ความไม่พึงพอใจของนักศึกษา โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบติดตามผลการปรับเปลี่ยนแผน เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนนักศึกษาสามารถร้องเรียนผ่านทางกล่องรับความคิดเห็นที่ตึกปัญญาพิพัฒน์ โดยมอบหมายเจ้าที่งานการศึกษาเป็นผู้เปิดกล่องทุกวันและส่งต่อให้ประธานหลักสูตรฯ เพื่อนำเข้าไปพิจารณาในคณะกรรมการหลักสูตรต่อไป นอกจากนี้นักศึกษาสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านทางอีเมล Facebook โทรศัพท์ และจดหมาย สำหรับด้านบริการวิชาการสามารถร้องเรียนผ่านทางอีเมล Facebook โทรศัพท์ และจดหมาย

ทางสถาบันฯ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสถาบันฯ โดยมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ดูแลระบบและคัดกรองและแยกเรื่องหากเพื่อส่งต่อให้งานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา/ตอบข้อซักถาม หากเป็นเรื่องทั่วไปที่สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที ทางฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะดำเนินการตอบข้อซักถาม ในปีงบประมาณ 2561 ที่ผ่านมามีข้อร้องเรียนแต่ประการใด โดยในแนวทางการดำเนินการต่อไปจะดำเนินการติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหา และประเมินผลช่องทางการรับฟังเสียง รวมถึงนำผลการประเมินช่องทางไปปรับปรุงกระบวนการของระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ภาพที่ 1 แสดงช่องทาง และเครื่องมือที่ใช้สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ใช้เพื่อให้ได้ข้อมูล/สารสนเทศเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ รวมทั้งช่องทางรับข้อร้องเรียน จาก นักศึกษา-ลูกค้า ภายใต้พันธกิจด้านการศึกษ การวิจัยและบริการวิชาการ

พันธกิจ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง	วิธีการ	เวลา/ความถี่	ข้อมูล/สารสนเทศ			ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้	
					N&EXP	S&DS	Comp.		แนวทางการดำเนินการ	
การศึกษา	นักศึกษาใน อนาคต	Facebook / e-mail / โทรศัพท์	ให้ข้อมูลและรับฟัง (2 ทาง)	ตลอดเวลา	/			งานการศึกษาร่วมกับงานบริหาร หลักสูตรฯ	ออกแบบ / ทบทวน / ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร/ให้ ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ	
		การสัมภาษณ์	ให้ข้อมูลและรับฟัง (2 ทาง)	ปีละ 2 ครั้ง	/			งานการศึกษาร่วมกับงานบริหาร หลักสูตรฯ	ออกแบบ / ทบทวน / ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร/ให้ ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อ	
	นักศึกษาปัจจุบัน	นักศึกษาชั้นปีที่ 1	การประชุมเทศ	ให้ข้อมูลและรับฟัง (2 ทาง)	ปีละ 1 ครั้ง	/			งานบริหารหลักสูตรฯ	การสร้างสัมพันธ์ภาพ การทบทวนปรับปรุงกระบวนการเพื่อ ผลสำเร็จทางการศึกษา และความผูกพันของนักศึกษา วาง แนวทางเพื่อให้นักศึกษาสำเร็จการศึกษาภายในกรอบเวลา
			การสำรวจความคาดหวัง	สำรวจ online / เอกสาร (ทาง เดียว)	ปีละ 1 ครั้ง	/			เจ้าหน้าที่งานการศึกษา	การออกแบบ ปรับปรุงการจัดการศึกษา และปรับปรุง / พัฒนา หลักสูตร
		นักศึกษาทุกชั้นปี	สายตรงถึงผู้บริหาร (อีเมล)	รับฟัง/นำไปดำเนินการ	ตลอดเวลา			/	ผู้บริหาร	ประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อทบทวน และปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินงานและให้ข้อมูลกลับ
			อาจารย์ที่ปรึกษา	รับฟัง / แลกเปลี่ยนความคิดเห็น (2 ทาง)	ตลอดเวลา	/		/	งานบริหารหลักสูตรฯ	สร้างสัมพันธ์ภาพ ออกแบบ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ/ การจัดการศึกษา / กิจกรรมพัฒนานักศึกษา / ส่งสนับสนุนการ เรียนรู้
			ประธานหลักสูตรฯ		ตลอดเวลา	/		/	งานบริหารหลักสูตรฯ	
			การสำรวจความพึงพอใจ / ความคิดเห็น	สำรวจ online / เอกสาร (ทาง เดียว)	ปีละ 2 ครั้ง	/	/		งานการศึกษา	
			กล่องรับข้อคิดเห็น	เอกสาร (ทางเดียว)	ตลอดเวลา	/	/		งานการศึกษา	
	การประเมินรายวิชา	สำรวจ online (ทางเดียว)	จบภาค การศึกษา		/		เจ้าหน้าที่งานการศึกษา	การปรับปรุงรายวิชา และปรับปรุง/พัฒนาหลักสูตร		
	ศิษย์เก่า		กิจกรรมแสดงความยินดีแก่บัณฑิตใหม่	เอกสาร (ทางเดียว)	ปีละ 1 ครั้ง		/	/	งานบริหารหลักสูตรฯ	การสร้างสัมพันธ์ภาพกับศิษย์เก่า การทบทวนปรับปรุงหลักสูตรฯ วางแผน พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ/ การจัดการศึกษา / กิจกรรมพัฒนานักศึกษา โดยให้ศิษย์เก่ามีส่วนร่วม
			การสำรวจความผูกพันและความภาคภูมิใจ	สำรวจ online (ทางเดียว)	ปีละ 1 ครั้ง				งานบริหารหลักสูตรฯ (ผ่าน บัณฑิตวิทยาลัย)	การออกแบบและปรับปรุงการจัดการศึกษาสร้างสัมพันธ์ภาพ ออกแบบ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ/ การจัดการศึกษา / กิจกรรมพัฒนานักศึกษา / ส่งสนับสนุนการเรียนรู้

พันธกิจ	กลุ่มลูกค้า	ช่องทาง	วิธีการ	เวลา/ความถี่	ข้อมูล/สารสนเทศ			ผู้รับผิดชอบ	การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้
					N&Exp	S&DS	Comp.		แนวทางการดำเนินการ
การวิจัย	แหล่งทุนภายในมหาวิทยาลัย 1. แหล่งทุนภายนอก เช่น สกส. สกอ. ธนาคารกสิกรไทย สวทช. บริษัทเอกชน 2. แหล่งทุนภายนอก เช่น สกส. สกอ. ธนาคารกสิกรไทย สวทช. บริษัทเอกชน 3. แหล่งทุนต่างประเทศ	การประชาสัมพันธ์จากแหล่งทุน	-แบบสอบถามหรือวิธีการอื่นๆที่พัฒนาโดยสถาบันฯ -E-mail -หนังสือ/เอกสาร -โทรศัพท์/โทรสาร -จุลสารสถาบันฯ -เว็บไซต์ของสถาบัน -YouTube/ Social Media ต่างๆ / Facebook -การสัมภาษณ์/พูดคุยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	ทุกครั้ง เมื่อมีข่าวสาร		/		- รองผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม - หัวหน้าโครงการวิจัย - ประธานคณะกรรมการแต่ละโครงการ - เจ้าหน้าที่วิจัย	การวิเคราะห์จากนโยบายการวิจัยของชาติ และประกาศการเสนอขอรับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อวางแผนกลยุทธ์ด้านการวิจัยและพัฒนาทิศทางการงานวิจัยของส่วนงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและประเทศมากขึ้น
		ติดตามข้อมูลแหล่งทุนเผยแพร่ทางสื่อต่างๆ/ website ของแหล่งทุน	การสอบถามอย่างไม่เป็นทางการ ผ่านการพูดคุยแต่ยังไม่มีการสำรวจด้วยแบบสอบถามหรือวิธีการอื่นๆที่พัฒนาโดยส่วนงานเอง	เป็นประจำตามประกาศของแหล่งทุน	/			- รองผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม - เจ้าหน้าที่วิจัย	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลในอาจารย์รับทราบเกี่ยวกับการเขียนข้อเสนอโครงการอื่นเสนอขอรับทุนสนับสนุนจากแหล่งทุน
		แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อผู้ให้ทุน	แบบสอบถาม	ทุกครั้ง เมื่อมีโอกาส	/			- รองผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม - เจ้าหน้าที่วิจัย	ข้อมูลนำเข้าในการวางกลยุทธ์และข้อมูลป้อนกลับเพื่อการดำเนินการด้านการวิจัยเป็นข้อมูลเพื่อให้นักวิจัยปฏิบัติตามเงื่อนไขและตรงต่อความต้องการของผู้ให้ทุน
การบริการวิชาการ	กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน คณาจารย์/บุคลากรทางการศึกษา/	- การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการจัดกิจกรรม	- แบบสอบถาม - แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างการจัดกิจกรรม	ทุกครั้ง เมื่อจัดโครงการ/กิจกรรม		/		- รองผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	วางกลยุทธ์เพื่อการบริหารจัดการบริการวิชาการปรับปรุงเนื้อหาโครงการบริการวิชาการให้เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการใหม่ๆของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นรวมทั้งพัฒนาโครงการบริการวิชาการในรูปแบบใหม่ๆ
	กลุ่มลูกค้าในอนาคต ผู้เข้ารับบริการในอนาคต	- สอบถามคาดหวังต่อการจัดกิจกรรม	- การสัมภาษณ์/พูดคุยทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ - แบบสอบถามออนไลน์	ทุกปีก่อนเริ่มโครงการ	/			- รองผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ออกแบบกิจกรรมให้ตอบโจทย์กลุ่มลูกค้าในอนาคต และผู้เข้ารับบริการในอนาคต

หมายเหตุ: N = Needs (ความต้องการ), Exp = Expectation (ความคาดหวัง), S = Satisfaction (ความพึงพอใจ), DS = Dissatisfaction (ความไม่พึงพอใจ), C = Complaint (ข้อร้องเรียน)

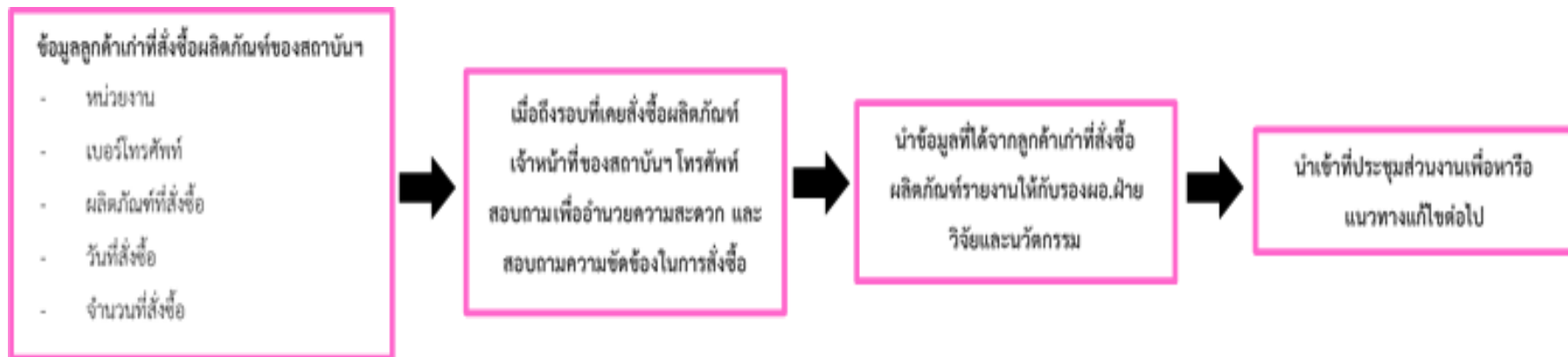
ภาพที่ 2 แนวปฏิบัติ : ปัจจัยสำคัญและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริม Engagement ของนักศึกษา และลูกค้า

ปัจจัยสำคัญ		หลักสูตร/ผลิตภัณฑ์/บริการตามพันธกิจ			ระบบปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง	กิจกรรมที่นักศึกษาและลูกค้าตัดสินใจเข้าร่วม
		การศึกษา	วิจัย	บริการวิชาการ		
กระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสพการณ์แก่นักศึกษาและลูกค้า	มาตรฐาน/คุณภาพ	การออกแบบหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน ตามข้อกำหนดของ สกอ.	พัฒนาโครงร่างงานวิจัยให้มีมาตรฐาน ตอบสนองต่อนโยบายความต้องการของหน่วยงานที่ให้ทุน	กิจกรรมบริการหรือผลิตภัณฑ์คุณภาพ ได้มาตรฐาน	การออกแบบหลักสูตรให้ได้ตามมาตรฐาน/กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและถูกต้องตามจริยธรรม	เลือกสถาบันฯ เพื่อให้ทุนวิจัยและการจัดบริการวิชาการ
		คณาจารย์มีคุณภาพและความเชี่ยวชาญ	โครงการวิจัยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการวิจัยในคน (ในกรณีที่การวิจัยเกี่ยวข้องกับคน)	ผู้ให้บริการมีคุณภาพ/เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้นๆ	การพัฒนาคุณภาพบุคลากรสายวิชาการ	การตัดสินใจเพื่อให้ทุนวิจัย
			คณาจารย์มีความเชี่ยวชาญในศาสตร์และสาขา โดยมีนักวิจัยอาวุโสเป็นพี่เลี้ยง			
	สัมพันธ์ภาพ	การสนทนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักศึกษา กับนักศึกษา นักศึกษากับอาจารย์และระหว่างอาจารย์ด้วยกัน	ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานที่ให้และรับทุน ผ่านการส่งรายงานตามกำหนด	ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ	กำหนด time line และตารางการดำเนินงาน /แนวปฏิบัติ อย่างชัดเจนและดำเนินงานให้ได้ตามแผนที่วางไว้	การตัดสินใจเข้ารับบริการในกิจกรรมบริการวิชาการ
		มีช่องทางแสดงความคิดเห็น/ความต้องการ/ข้อร้องเรียน และมีการตอบสนอง		มีช่องทางแสดงความคิดเห็น/ความต้องการ และได้รับการตอบสนอง		
		สื่อสารข้อมูลที่สำคัญ ถูกต้อง ทันกาล		ได้ข้อมูลการรับบริการที่ชัดเจน ถูกต้อง		
สภาพแวดล้อม/บรรยากาศ	บรรยากาศส่งเสริมการเรียนรู้/การมีส่วนร่วม	สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานวิจัยทั้งแบบการวิจัยรายบุคคลและการวิจัยในลักษณะของ Cluster รวมถึงการวิจัยเพื่อต่อยอดเชิงพาณิชย์	มีกิจกรรมบริการที่หลากหลาย มีจุดเด่น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	พิจารณาความต้องการ/ความคาดหวังเพื่อเป็นข้อมูลในพัฒนากิจกรรมบริการ	การเข้ารับบริการบริการวิชาการและการตัดสินใจให้ทุนและเลือกซื้อผลิตภัณฑ์	
	บริการและสิ่งสนับสนุนการศึกษา สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสาธารณูปโภค		ได้รับความสะดวก บริการรวดเร็ว เป็นธรรมชาติที่ปลอดภัย	จัดการปัจจัยเกื้อหนุนและสร้างสภาพแวดล้อม/บรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้		
ผลลัพธ์	นักศึกษา/บัณฑิต สำเร็จการศึกษาในระยะเวลาที่กำหนด (ภาพที่ 7.1-ก1)	รายงาน/ผลงานวิจัยสมบูรณ์ มีคุณภาพ ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร (ภาพที่ 7.1-ก8, ภาพที่ 7.1-ก9)		กำหนดแนวปฏิบัติในการส่งรายงาน ตีพิมพ์เผยแพร และการยื่นขอจดอนุสิทธิบัตร สิทธิบัตร		
	อัตราการรับนักศึกษาเทียบกับแผนการรับ (ภาพที่ 7.1-ข1)	ผลงานวิจัยสามารถต่อยอดให้เกิดประโยชน์เชิงพาณิชย์/ได้รับการจดสิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร				
	นักศึกษาพึงพอใจต่อหลักสูตรฯ (ภาพที่ 7.2-ก2)	โครงการได้รับทุนสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกต่อเนื่อง (ภาพที่ 7.2-ก12, ภาพที่ 7.2-ก13)	ลูกค้า/ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการ (ภาพที่ 7.2-ก6)	กำหนดช่องทางการรับทราบข้อมูล		

ภาพที่ 3 ช่องทาง/วิธีการ และข้อมูลที่ต้องการสื่อสารกับนักศึกษาและลูกค้า

พันธกิจ	ข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร	นศ.-ลค. กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง/วิธีการสื่อสาร											ผู้รับผิดชอบหลัก
			Electronic			สื่อสารระยะ		เอกสารเผยแพร่					ผ่านตัวบุคคล	
			Website	e-mail	Social media	สื่อสิ่งพิมพ์	วิทยุ/โทรทัศน์	วารสาร/บุคลากร	รายงานประจำปี	แผ่นพับ	จดหมาย	สื่อของสมาคมศิษย์เก่า	บุคลากร	
การศึกษา	หลักสูตรและปฏิทินการดำเนินงานด้านการศึกษา	นักศึกษาในอนาคต	/		/			/		/			/	ฝ่ายการศึกษา
	ข่าวสาร IL /วิชาการ/ความรู้	นักศึกษาปัจจุบัน	/		/			/						ฝ่ายการศึกษา
	การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา การสอบ	ศิษย์เก่า	/	/	/									ฝ่ายการศึกษา
วิจัย	รายชื่อนักวิจัย ความเชี่ยวชาญ	แหล่งทุน	/											รอง. ผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม
	ผลงานวิจัยของ IL	แหล่งทุน	/											รอง. ผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม
		ผู้นำผลงานวิจัยไปใช้	/					/	/			/	/	รอง. ผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม
บริการวิชาการ	ข้อมูลการให้บริการ	ครู/บุคลากรทางการศึกษา/นักเรียน	/		/					/		/	/	รอง. ผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม
	บุคลากร/ความเชี่ยวชาญ	ศึกษา/นักเรียน	/											รอง. ผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม
	มาตรฐานการบริการ		/									/	/	รอง. ผอ.ฝ่ายวิจัยและนวัตกรรม

ภาพที่ 4 กระบวนการติดตามลูกค้าเก่าที่รับบริการผลิตภัณฑ์ของสถาบัน



ภาพที่ 5 ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

