กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน

ระดับ	ระยะเวลา
4	ด่วนมาก โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 24 ชม.
3	ด่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 7 วัน
2	ปานกลาง โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 30 วัน
1	ไม่ด่วน โดยดำเนินการแก้ไข ภายใน 180 วัน
0	ไม่กระทบ ไม่ต้องดำเนินการ

ช่องทางการร้องเรียน

- โทรศัพท์
- E-mail
- Line
- เขียนคำร้อง
- ภาควิชา

1. ลงทะเบียนรับเรื่อง และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียนตามระดับ

ดำเนินการต่อ — ไม่ใช่ → ไม่ดำเนินการต่อ → ลงทะเบียน เก็บเรื่องและชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบ

ใช่

2. งานแพทยศาสตรศึกษาและบริการการศึกษา ดำเนินการแก้ไขกรณีระดับความเร่งด่วนไม่เกิน 2 → ชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบ

ระดับ 3 ขึ้นไป

3. สืบหารายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม ข้อเท็จจริงเบื้องต้น

ส่งข้อมูลต่อ

4. พิจารณาหาแนวทางแก้ไขและดำเนินการแก้ไข
   คณะกรรมการประจำหลักสูตร/คณะกรรมการแพทยศาสตร์/ผู้บริหาร

5. สรุปผล แจ้งผลการพิจารณาให้งานแพทยศาสตรศึกษาฯ และผู้ร้องเรียนทราบ

6. รายงานต่อคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ทุกเดือน