

(ร่าง)

กระบวนการการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินงานของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการนั้น การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร และความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสำนักบริหารฯ โดยสำนักบริหารฯ ต้องมีระบบในการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถรองรับปัญหาข้อร้องเรียนของผู้รับบริการผ่านช่องทางที่สำนักบริหารฯ กำหนด มีแนวทางการแก้ไข ตลอดจนมีแนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นซ้ำ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของสำนักบริหารฯ

สำนักบริหารฯ จึงได้พัฒนาระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักฯ ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

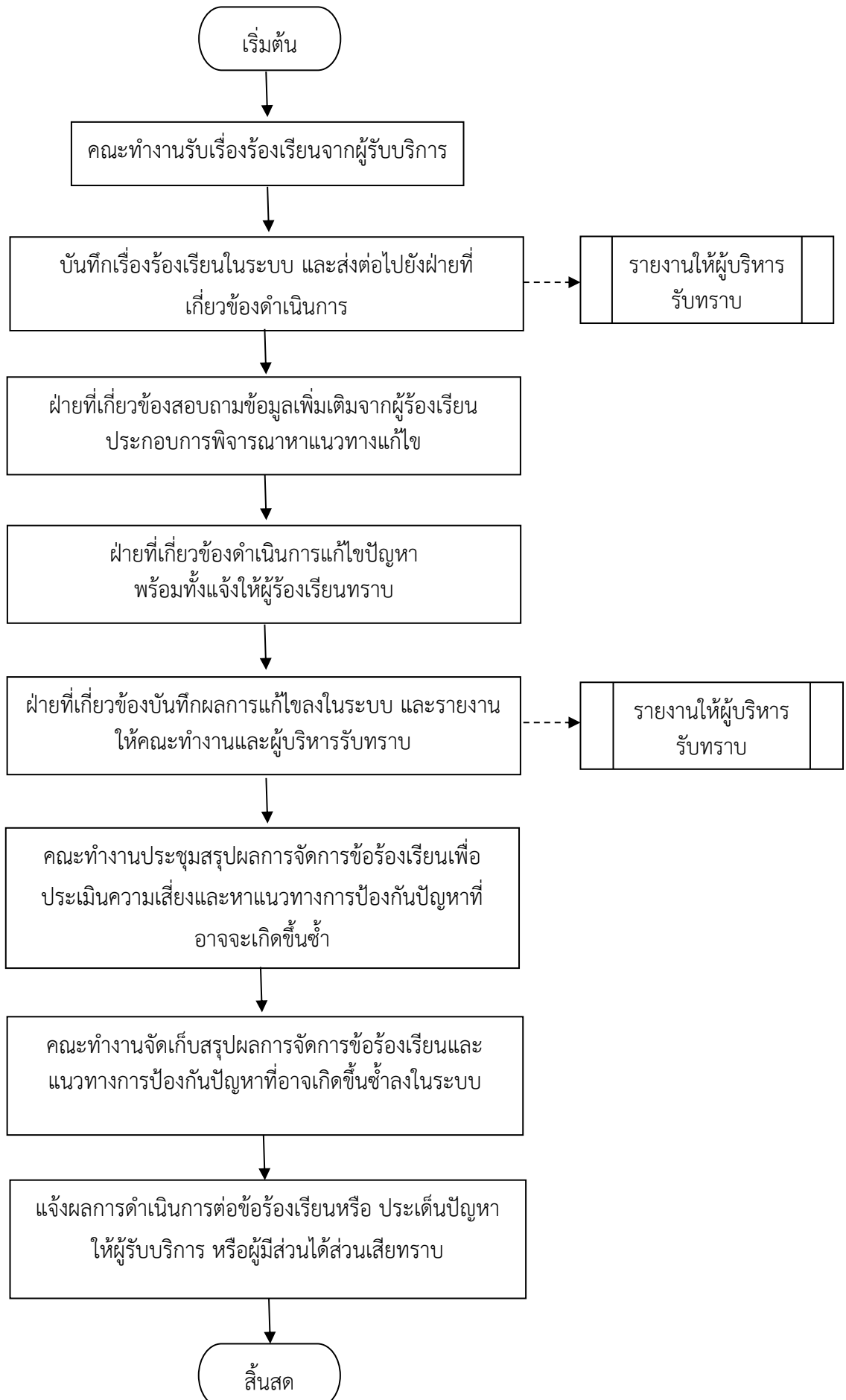
2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน
- 2.2 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
- 2.3 เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

3. ขั้นตอนของระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ จากกล่องรับเรื่องร้องเรียน กระดานสนทนาผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักบริหารฯ รวมถึงผ่านระบบ Social Network ต่าง ๆ ฯลฯ
2. ทำการบันทึกข้อร้องเรียนลงระบบและส่งต่อไปยังกลุ่มภารกิจ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ
3. กลุ่มภารกิจ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อร้องเรียน และดำเนินการติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ประกอบการพิจารณาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกัน
4. กลุ่มภารกิจ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบและบันทึกข้อมูลผลการแก้ไขลงในระบบ จากนั้นจึงรายงานผลการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารรับทราบ
5. ประชุมสรุปรายงานการร้องเรียนของผู้รับบริการ และผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา เพื่อประเมินความเสี่ยงและหาแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และรายงานให้แก่ผู้บริหารรับทราบ
6. จัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนลงระบบ เพื่อเผยแพร่และแบ่งปันเป็นกรณีศึกษา (Knowledge Sharing) ให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนัก บริหารและพัฒนาวิชาการ/กลุ่ม ภารกิจ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตร สนทนา/เอกสาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนัก บริหารและพัฒนาวิชาการ	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความ คิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนทนา/เอกสาร	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข.....	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ

คำจำกัดความ

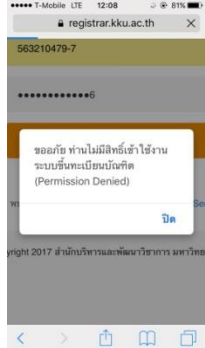
ข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังสำนักบริหารฯ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	= คณะทำงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักบริหารฯ
หน่วยงาน	= กลุ่มภารกิจต่าง ๆ ของสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	= หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้อำนวยการ หรือ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/ ฝ่าย/งาน หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอกสำนักบริหารฯ ที่สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น
ระดับข้อร้องเรียน	= เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

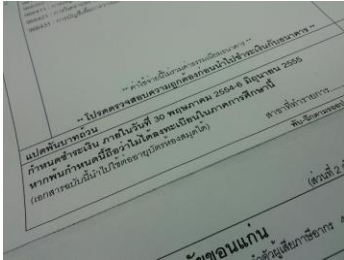
ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่สำนักบริหารฯ
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักบริหารฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของสำนักบริหารฯ
เวลาในการตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	คณะทำงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มภารกิจ/ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	สำนักงานประสานและจัดการเรื่องร้องเรียน

ตัวอย่างข้อร้องเรียน/สอบถามข้อมูล/ร้องขอข้อมูล ของผู้รับบริการผ่าน Face book : KKU Group

1	ขออนุญาตสอบถามได้ไหมคะ ถ้าเราจ่ายค่าเทอมไม่ทันรอบแรก เราสามารถจ่ายค่าเทอมในช่วงที่สองได้ไหมคะ ที่วันที่ 31 กค. -5 สค. คือจ่ายรอบแรกไม่ทันค่ะ เขาเปิดรอบ 2 วันนี้ แต่สงสัยว่าตารางเรียนที่ลงทะเบียนไว้หายหมด ใบชำระเงินก็พิมพ์ไม่ได้ ต้องไปติดต่อพิมพ์ไหมคะ? หรือเอาใบอันเก่าไปจ่ายได้?
2	จ่ายค่าเทอมได้ก่อนก็เ้มงครับวันนี้ ลืมจ่าย
3	ขออนุญาตสอบถามนะคะ คือคุณ กยศ. มีรายชื่อแล้ว แล้วใน reg ขึ้นสถานะ E ต้องจ่ายค่าเทอมเองใช่ไหมคะ มีใครขึ้นสถานะอื่นนอกจาก E บ้างไหมคะ ขอขอบคุณค่ะ
4	พอดีช่วงที่เปิดเพิ่ม-ถอน เราเพิ่มวิชาเรียนไป 2 วิชาแต่ตอนนั้นยังกดยืนยันไม่ได้ พอวันนี้คือวันสุดท้ายที่เขากำหนดให้จ่ายค่าเทอม ด้วยความรีบและไม่ได้อ่านก่อนกดยืนยันปรี้น 🤦🏻😓 พอปรี้นออกมาถึงรู้ว่าที่เพิ่มไปไม่เข้าระบบเพราะไม่ได้ยืนยันนั่นเอง !!! อยากทราบว่าต้องยื่นคำร้องที่ไหนคะ แล้วจะมีการเปิดเพิ่ม-ถอนอีกวันไหน **แต่เราเอาไปจ่ายค่าเทอมเรียบร้อยแล้ว 🙏🏻🙏🏻🙏🏻 ขอขอบคุณค่ะ
5	ขออนุญาตสอบถามนะคะ ถ้าเราไม่ได้ปรี้นใบจ่ายค่าเทอมภายใน 17-26 กค. ที่เค้ากำหนด เราสามารถนำเงินไปจ่ายด้วยตัวเองที่ตึกพิมพ์ได้ไหมคะ ขอขอบคุณนะคะ
6	ขออนุญาตครับ จะกดลงทะเบียน แต่หน้าเว็บขึ้นแบบนี้ ควรทำยังไงดีครับ จะไปติดต่อคณะตัวผู้โพสต์ก็อยู่ต่างจังหวัด รบกวนแนะนำหน่อยครับ 
7	ขออนุญาตครับ เราสามารถเพิ่มรายวิชาและจ่ายค่าเทอมในวันที่ 31 ก.ค. ได้ไหมครับ
8	แบบนี้ แปลว่าอะไรหระคะ มีใครเป็นบ้าง พอดีเราอยู่ต่างประเทศ ไม่ได้ติดตามเลย

																			
9	แอดมินที่ขึ้นเข้าคณะใหม่มาหลายขอนแก่นเหมือนเดิม หน่วยกิจกรรมสามารถโอนได้ไหมครับ รบกวนผู้รู้ด้วยครับ																		
10	คือว่าไม่สามารถกดยืนยันลงทะเบียนได้ค่ะ ไม่หลุดแรนด้อม ซึ่งทางเพจregบอกว่าถ้าแรนด้อมไม่หลุดให้ปรีนใบจ่ายดังได้เลย แต่ที่นี้หนูถูกยศค่ะ แต่กดยืนยันไม่ได้ ต้องทำอย่างไรคะ พอดีมีใครเคยเป็นแบบนี้ไหมคะ																		
11	ขออนุญาตสอบถามครับ ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมการศึกษาปี 60 ทำไม่ยังไม่ขึ้นในระบบครับ																		
12	คืออยากสอบถามหน่อยค่ะ เรื่องโควต้า มข รอบ 2 พอดีน้องเราสะเพร่าไปลงคณะผิดจากบริหารธุรกิจและการบัญชี ไปลง บริหารธุรกิจ(เฉยๆ ที่เรียนอยู่วิทยาเขต) เลยมีชื่อติดอยู่วิทยาเขตค่ะ แล้วถ้าไปสอบสัมภาษณ์ไว้แล้วสามารถมาลงโควตารอบ 2 ได้อีกมั้ยคะ หรือจะโดนตัดสิทธิ์																		
13	รายงานตัวนักศึกษาในเว็บ ใส่รหัสนักศึกษากับเลขตามบัตร ปชช. ถ้าขึ้นรหัสไม่ถูกต้อง นี่ต้องไปติดต่อที่สำนักทะเบียนตรงข้ามคณะศึกษาศาสตร์ไหมย่ะ																		
14	ขอโทษนะคะ ถ้าอยากจะลงเรียนแบบ Audit ต้องติดต่ออาจารย์หรือสำนักงานอะไรไหมคะ หรือว่าสามารถลงได้เลย ขอบคุณค่ะ																		
15	ขออนุญาตสอบถามครับ อยากทราบว่า เราต้องเอาเอกสารประกอบการเบิกค่าธรรมเนียมการศึกษา จากที่ไหนของคณะศึกษาศาสตร์ ผนหาไม่เจอครับ ขอบคุณครับ																		
16	ขออนุญาต ใช้พื้นที่ครับ ขอสอบถามครับ ปฏิทินการรายงานตัวนักศึกษาใหม่ รอบแอดฯ อะครับ ให้รายงานตัวใน reg kku ได้ วันที่เท่าไรหรือครับ แต่เดิมต้องรายงานตัว วันที่ 18-21 ก.ค. 60 แต่เข้าไปดูในระบบแล้ว มีแต่รอบอื่นที่ไม่ใช่ รอบแอดฯ อะครับ ปฏิทินมีการเปลี่ยนแปลงหรือเปล่า ขอบคุณครับ																		
17	ขออนุญาตใช้พื้นที่ครับ ถ้าเราไม่สามารถปรีนใบเบิกค่าธรรมเนียม(ต้นฉบับ)ได้ เพราะเกิดจากความผิดพลาดของคอมพิวเตอร์ และตอนนี้เหลือแต่ ใบเบิกค่าธรรมเนียม (สำเนา) เราจะสามารถทำอย่างไร ถึงจะได้ใบเบิกค่าธรรมเนียม (ต้นฉบับ) ได้ครับ ติดต่อที่ไหนหรือครับ ขอบคุณครับ																		
18	อนุญาตถามค่ะ ผิดกฎก็ได้ค่ะ คือนี่เราโอนมัติจบมานานแล้วนะค่ะ ส่งเรื่องไปจะ 3 เดือนแล้วค่ะ ถ้าสภามัติจบไม่ทันก่อนเปิดเทอมที่จะถึง คือเราต้องเสียเงิน 2000 เพื่อรักษาสภาพการเป็นนักศีกโดยใช้เหตุหรือคะ ทั้งๆที่มันไม่ใช่ความผิดของนักศึกษา ปร.อยากให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องโปรดเห็นใจเราด้วยค่ะ เราไม่ได้มีเงินมากมายขนาดนั้น <table><tr><th colspan="6">ผลการแจ้งสำเร็จการศึกษา ออนไลน์</th></tr><tr><th>ปีการศึกษา</th><th>วันที่รับรายการ</th><th>สถานะการดำเนินการ</th><th>วันนำเสนอคณะ</th><th>วันนำเสนอสภา</th><th>วันที่สภามัติ</th></tr><tr><td>2/2559</td><td>5/4/2560 9:24:55</td><td>พร้อมดำเนินการ</td><td>11/7/2560</td><td>11/7/2560</td><td></td></tr></table> <u>ใบแจ้งความจำนงค์สำเร็จการศึกษา และตรวจสอบหนี้สิน</u>	ผลการแจ้งสำเร็จการศึกษา ออนไลน์						ปีการศึกษา	วันที่รับรายการ	สถานะการดำเนินการ	วันนำเสนอคณะ	วันนำเสนอสภา	วันที่สภามัติ	2/2559	5/4/2560 9:24:55	พร้อมดำเนินการ	11/7/2560	11/7/2560	
ผลการแจ้งสำเร็จการศึกษา ออนไลน์																			
ปีการศึกษา	วันที่รับรายการ	สถานะการดำเนินการ	วันนำเสนอคณะ	วันนำเสนอสภา	วันที่สภามัติ														
2/2559	5/4/2560 9:24:55	พร้อมดำเนินการ	11/7/2560	11/7/2560															
19	ขออนุญาตนะคะ ถ้าไม่อยากจะจ่ายค่าเทอมตามเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด สามารถจ่ายได้อีกทีตอนไหน ก่อนสอบกลางภาครีเปล่า?																		

20	ขออนุญาตสอบถามนะคะ ทาง มข. มีการเทียบโอนนักศึกษาต่างสถาบันมัธยม คณะบริหารฯ เปิดรับมัธยม ขอบพระคุณค่ะ
21	ขออนุญาตสอบถามนะคะ คือได้ทำการขอเอกสารรับรองการเป็น นศ. ออนไลน์จากใน regkku ซึ่งเลือกให้ทางมหาวิทยาลัย ส่งเอกสารมาให้ที่บ้าน และได้ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว(ตั้งแต่วันที่25 มิ.ย.) แต่ถึงตอนนี้ยังไม่ได้รับเอกสารเลยคะ และเช็ค สถานการณ์ส่งเอกสารออนไลน์ใน reg ก็ว่างเปล่าคะ ซึ่งจะสามารถตามเอกสารได้อย่างไรคะ ขอบคุณมากคะ
22	ขอสอบถามหน่อยครับ คือว่า เราจะสามารถถอนรายวิชาที่ลงซัมเมอร์ทั้งหมดได้มั้ยครับ แบบว่ากดยืนยันไปแล้ว แต่อยากถอนออก เชนต่อมติวิชาเดียว ไม่อยากเสียเงินเรียนวิชาเดียว ขอความกรุณาผู้รู้ด้วยครับว่าต้องทำอะไรหรือไปติดต่อที่ไหน ขอบคุณครับ
23	เทอมซัมเมอร์ของลงเงินได้มากที่สุด12หน่วยหรือเปล่าคะ ขอบคุณล่วงหน้าคะ
24	ถามเรื่องซัมเมอร์ลงช้าหน่อยครับ ถ้าเกิดวิชานั้น มี 5 sec แต่พอกลงทะเบียนระบบบอก ลงได้แค่ 1 2 3 (ซึ่งเต็มแล้ว) sec ที่ 5 ว่าง ต้องทำอย่างไรครับไปลงที่คณะหรือยังงัย ***แล้วลงพอเสร็จวันต่อไปไปเรียนได้เลยมั้ยครับ
25	สอบถามครับ ถ้าหากซัมเมอร์รอบที่แล้วกับรอบนี้เราลงตัวเดิม สามารถลงได้ใหม้ยครับ จะไม่มีการทับกันหรือมีปัญหาอะไร ใหม้ยครับ ขอบคุณครับ
26	ขอสอบถามครับ ถ้าจ่ายเงินค่าเรียนซัมเมอร์ไป ตอนไหนเงินจะเข้าระบบครับ
27	ขออนุญาตคะ พอดีจะถอนวิชาสัตว์พันแทะและกระต่ายที่ลงซัมเมอร์ออก แต่มั่นขึ้นว่า *** ท่านถูก Lock ให้ไม่สามารถทำ การลงทะเบียนได้*** มันคืออะไรหรอคะ ก่อนหน้านั้นขึ้นว่ามียอดค้างชำระ เลยคิดว่ายังไม่จ่ายค่าเทอมเลยถอนไม่ได้ ก็เลยไป จ่ายค่าเทอม แล้วมันก็ขึ้นแบบนี้ มันก็ยังถอนไม่ได้อยู่ดี ควรทำยังไงดีคะ
28	ขออนุญาตสอบถามคะ ถ้าชำระเงินค่าลงทะเบียนซัมเมอร์ไม่ทันต้องทำยังไงต่อหรอคะ
29	ทำไมใน REG ผมไม่เห็นที่ประเมินรายวิชาครับ มันต้องเข้าตรงไหน
30	ขออนุญาตสอบถามครับ เรื่องลงทะเบียนเรียนซัมเมอร์ เราจะลงวิชาเรียนที่เคยลงเรียนไปแล้วซ้ำกันได้ไหมครับ. ปล.รหัสเดียวกัน
31	ขอโทษครับ ทราบสรีป และคำอธิบายรายวิชา ต้องไปขอเองใหม้ยครับ
32	ขออนุญาตสอบถามหน่อยครับ ถ้าเราจะขอคำอธิบายรายวิชาเราต้องไปขอที่อาจารย์ที่เราเรียนใหม้ยครับ
33	ขออนุญาตรบกวนถามหน่อยคับ เกรตของ มข. สามารถโอนไป รามคำแหง ได้ไหมคับ
34	ขอ สอบถามหน่อยนะคะ ใครที่สอบคอมฯ เมื่อ เดือน มกราคม ที่ผ่านมา เข้าดูผลสอบคอมฯได้ไหมคะ แล้วถ้าเข้าดูไม่ได้ต้อง ติดต่อได้ที่ไหนคะ รบกวนด้วยนะคะ และ จะ ขอบคุณเป็นอย่างมาก ค่ะ
35	ขออนุญาตสอบถามครับ : ยกเลิกบริการส่งเกรดถึงบ้านที่ไหนครับ ต้องทำอะไรบ้าง/เทอมก่อนที่ส่งไป จะเข้าบ้านไม่ได้แล้ว ถ้าเทอมนี้ยังส่งไปอีก จะไม่มีนามสกุลใช้แล้วละครับ #ถ้ายกเลิกไม่ได้ #ขอเปลี่ยนสถานที่ส่งได้มั้ยครับ #ขอบคุณล่วงหน้าครับ
36	รบกวนหน่อยครับ จะติดต่องานรับเข้าศึกษาอย่างไรครับ เปิดรับสอบโควต้า แต่ผมยังไม่ได้รับแจ้ง user กับ password ที่จะ ใช้ดำเนินการสมัครสอบให้กับนักเรียนครับผม(ร.ร.โสภณกเต็นประชาอุปถัมภ์)

	
37	ทำไมวันที่ใบแจ้งยอดชำระเงินมันดูแปลกๆครับ 
38	ขออนุญาตสอบถามเรื่องการลงทะเบียนนะค่ะ/พอดีว่ามีวิชานึงที่ต้องลง แต่เป็นวิชาที่เป็นตัวต่อจากเทอมที่แล้วแต่เกรดยังไม่ออก แล้วถ้าจะหมดเขตยืนยันแล้วเกรดก็ยังไม่ออก ควรทำยังไงดีคะ คือมันกดลงไม่ได้เลยอะค่ะ ขอบคุณล่วงหน้าค่ะ
39	ไม่ทราบว่ามีนักศึกษาติดอะไรคะ ทั้งๆ ที่เรียนจบตามหลักสูตร แต่ต้องมาจ่ายเงินเพื่อรักษาสภาพนักศึกษาต่อ

.....

