



Faculty of Fine Arts
SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

กระบวนการการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและคำชมเชย

คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินงานของคณะศิลปกรรมศาสตร์นั้น การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคณะศิลปกรรมศาสตร์ต้องมีระบบในการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถรองรับปัญหาข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการผ่านช่องทางที่คณะศิลปกรรมศาสตร์กำหนด มีแนวทางการแก้ไข ตลอดจนมีแนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซ้ำเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการของคณะศิลปกรรมศาสตร์

คณะศิลปกรรมศาสตร์ จึงได้พัฒนาระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน นำไปสู่การหาแนวทางการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของคณะศิลปกรรมศาสตร์ ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน

2.2 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

2.3 เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

3. ขั้นตอนของระบบและกลไกการจัดการข้อร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ จากกล่องรับเรื่องร้องเรียน กระดานสนทนาผ่านทางเว็บไซต์ของคณะศิลปกรรมศาสตร์ รวมถึงผ่านระบบ Social Network ต่าง ๆ ฯลฯ

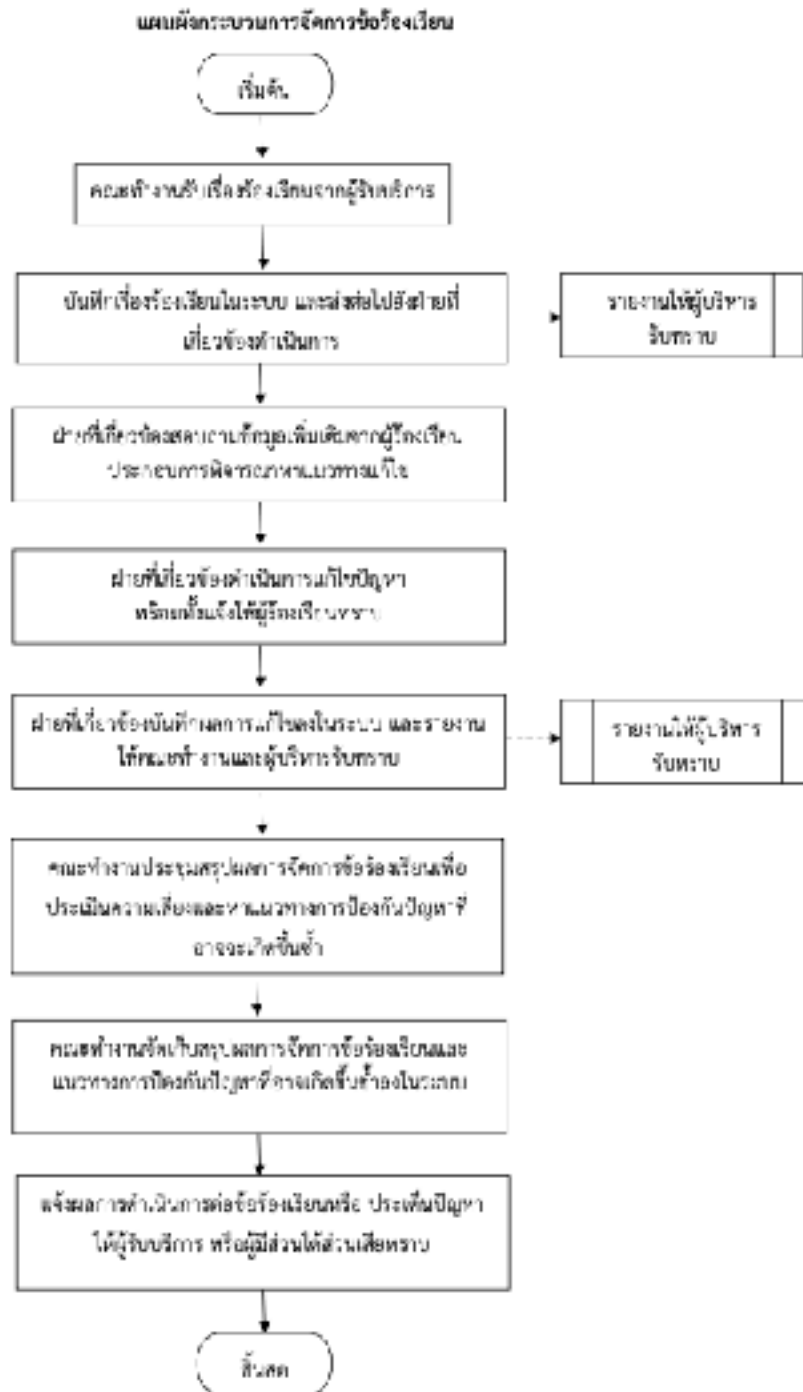
2. ทำการบันทึกข้อร้องเรียนลงระบบและส่งต่อไปยังกลุ่มภารกิจ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ

3. กลุ่มภารกิจ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อร้องเรียน และดำเนินการติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ประกอบการพิจารณาเพื่อหาแนวทางการแก้ไขและป้องกัน

4. กลุ่มภารกิจ/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในข้อร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกข้อมูลผลการแก้ไขลงในระบบ จากนั้นจึงรายงานผลการดำเนินงานให้แก่ผู้บริหารรับทราบ

5. ประชุมสรุปรายงานการร้องเรียนของผู้รับบริการ และผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหา เพื่อประเมินความเสี่ยงและหาแนวทางการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และรายงานให้แก่ผู้บริหารรับทราบ

6. จัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนลงระบบ เพื่อเผยแพร่และแบ่งปันเป็นกรณีศึกษา (Knowledge Sharing) ให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนต่อไป



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตร สนเทห์/ เอกสาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความ คิด เห็น(จดหมาย/บัตรสนเทห์/ เอกสาร	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำการ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังคณะศิลปกรรมศาสตร์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย / การสอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	คณะทำงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของคณะศิลปกรรมศาสตร์
หน่วยงาน	กลุ่มภารกิจต่าง ๆ ของคณะศิลปกรรมศาสตร์
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	คณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	หน่วยงานหรือองค์กรนอก
ระดับข้อร้องเรียน	เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ

ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนนอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่คณะกรรมการศาสตร์
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ ข้อคิดเห็น/ ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่ เป็น รูปธรรม	- การเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการ - การสอบถามข้อมูล	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - ปรับปรุงคุณภาพของคณะกรรมการศาสตร์
เวลาในการ ตอบสนอง	1 วัน	ไม่เกิน 15 วันทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	คณะทำงาน/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน	กลุ่มภารกิจ/ฝ่ายเจ้าของเรื่อง	คณะฯ ประสานและจัดการเรื่องร้องเรียน