ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(WORK INSTRUCTION: WI)

การจัดการข้อร้องเรียน

ห้ามทำสำเนา คัดลอก หรือเผยแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต

ประวัติการแก้ไข (Revised History)

ครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข
1	จัดทำครั้งแรก
2	แก้ไขครั้งที่ 1 เพิ่มคำจัดกัดความ ‘ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่เป็นปัญหาปัจจุบัน ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาร้องเรียนต่อศูนย์ฯ จากการให้บริการของศูนย์ฯ ภายใต้ขอบเขต บริการห้องสมุด บริการโสตทัศนูปกรณ์และบริการผลิตเอกสาร’

ห้ามทำสำเนา คัดลอก หรือเผยแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ 4
2. ขอบเขต 4
3. คำจำกัดความ 4
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง 5
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow 6-7
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8-9
7. เอกสารบันทึก 10

ห้ามทำสำเนา คัดลอก หรือเผยแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้ใช้สำหรับจัดการข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

3. คำจำกัดความ

มหาวิทยาลัย	หมายถึง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	หมายถึง	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
หัวหน้าหน่วยงาน	หมายถึง	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
หัวหน้าฝ่าย	หมายถึง	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ผู้ใช้บริการ	หมายถึง	นักศึกษา และบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องที่เป็นปัญหาปัจจุบัน ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาร้องเรียนต่อศูนย์ฯ จากการให้บริการของศูนย์ฯ ภายใต้ขอบเขต บริการห้องสมุด บริการโสตทัศนูปกรณ์และบริการผลิตเอกสาร

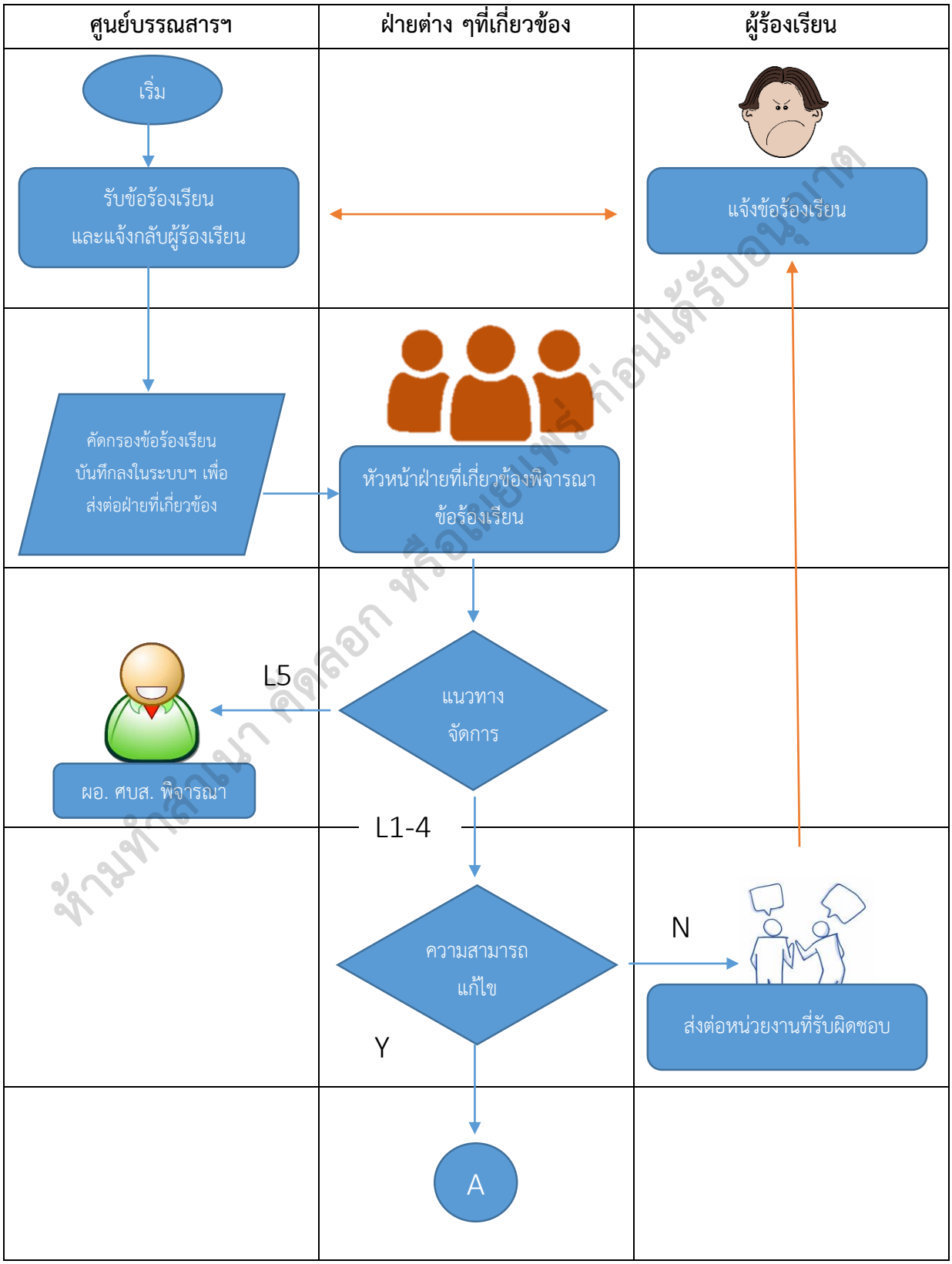
ห้ามทำสำเนา คัดลอก หรือเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต

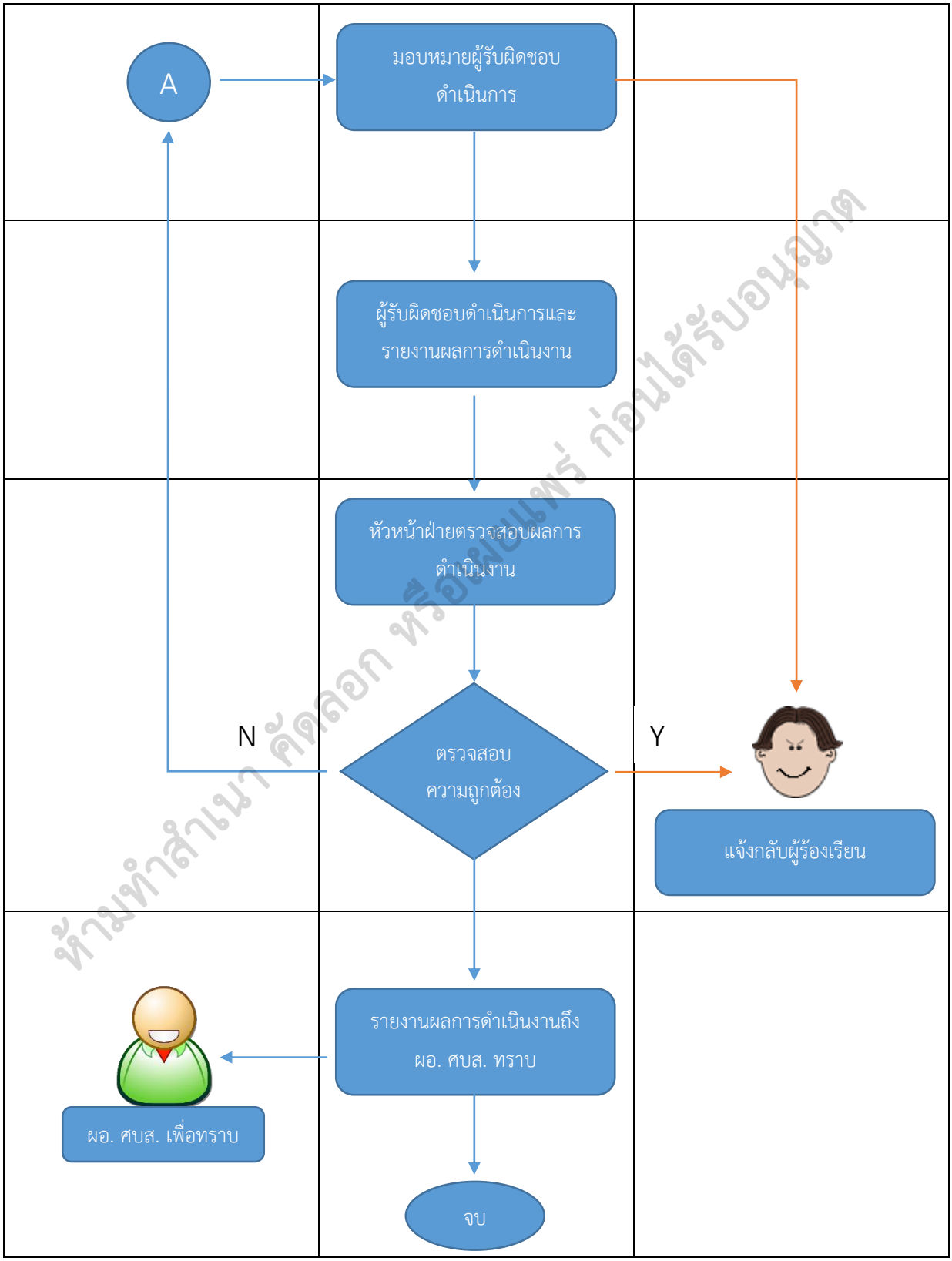
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ที่	ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร
4.1	ฟอร์มกรอกข้อร้องเรียน	FM-CLREM-00-00-21
4.2	คู่มือ Complaint Management สำหรับหัวหน้าฝ่าย	SD-CLREM-00-00-04
4.3	คู่มือ Complaint Management สำหรับผู้ได้รับมอบหมายงาน	SD-CLREM-00-00-05
4.4	คู่มือ Complaint Management สำหรับบุคลากร ศบส.	SD-CLREM-00-00-06

ห้ามทำสำเนา คัดลอก หรือเผยแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow





ห้ามทำสำเนา คัดลอก หรือเผยแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การรับข้อร้องเรียน

ศูนย์บรรณสารฯ จัดช่องทางการฟังเสียงของผู้ใช้บริการไว้หลายช่องทางดังนี้ line, Face Book, email กล่องรับความคิดเห็น แบบประเมินความพึงพอใจและแบบประเมินออนไลน์

6.2 บันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ

การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบนั้น เมื่อ ศบส. ได้รับข้อร้องเรียนบุคลากรผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน จากนั้นผู้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการบันทึกข้อมูลการร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ดังรายละเอียดในคู่มือ Complaint Management สำหรับบุคลากร ศบส. (SD-CLREM-00-00-06) เพื่อส่งมอบข้อร้องเรียนไปยังฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ภายใน 1 วัน

6.3 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับข้อร้องเรียนไปพิจารณาดำเนินการ ตามคู่มือ Complaint Management สำหรับหัวหน้าฝ่าย(SD-CLREM-00-00-04) โดยหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นๆ จะได้รับการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทาง email จากนั้นหัวหน้าฝ่ายเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาในเรื่องดังต่อไปนี้

6.3.1 แนวทางจัดการข้อร้องเรียน หากข้อร้องเรียนอยู่ในระดับรุนแรงส่งผลกระทบต่อ ศบส. (L5) ให้หัวหน้าฝ่ายรายงานไปยัง ผอ. ศบส. เพื่อพิจารณา

6.3.2 นอกเหนือจากนั้นแนวทางระดับ L1-L4 ให้พิจารณาว่าอยู่ในขีดความสามารถที่ดำเนินการได้เองหรือจำเป็นต้องส่งมอบต่อไปยังหน่วยงานภายใน มทส. ที่มีส่วนรับผิดชอบพิจาณาดำเนินการ (หากส่งมอบหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการระบบจะส่ง email แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ)

Level 1 พนักงานพบเห็นและมีโอกาสเกิดข้อร้องเรียน โดยจะต้องมอบหมายดำเนินการหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

Level 2 มีการร้องเรียนโดยสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว

Level 3 มีการร้องเรียนและการมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

Level 4 มีการร้องเรียนโดยต้องประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

Level 5 มีการร้องเรียนเกิดการฟ้องร้อง (social/press/มหาวิทยาลัย)

ห้ามทำสำเนา คัดลอก ดัดแปลงแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต

6.4 การมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดำเนินการตามคู่มือ Complaint Management สำหรับผู้ได้รับมอบหมายงาน (SD-CLREM-00-00-05)

6.4.1 หัวหน้าฝ่ายหลังจากที่ได้พิจารณาข้อร้องเรียนแล้วว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับงานใด หัวหน้าฝ่ายก็จำดำเนินการมอบหมายงานไปยังผู้รับผิดชอบ ระบบฯ จะทำการส่งข้อมูลข้อร้องเรียนรวมทั้งคำสั่งจากหัวหน้าฝ่ายไปทาง email รวมทั้งแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนถึงลำดับขั้นตอนการดำเนินการ

6.4.2 ผู้ได้รับมอบหมายงานจะได้รับ email ข้อร้องเรียนซึ่งสามารถเรียกดูรายละเอียดของข้อร้องเรียนและคำสั่งจากหัวหน้าฝ่ายเพื่อเข้าดำเนินการตรวจสอบ

6.4.3 เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จผู้รับผิดชอบจะต้องรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบฯ ถึงวิธีการหรือรายละเอียดในการดำเนินการ ระบบฯ จะทำการส่ง email ถึงหัวหน้าฝ่ายเพื่อพิจารณาผลการดำเนินการ

6.4.4 หัวหน้าฝ่ายจะได้รับ email รายงานผลการดำเนินงานจากผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ และเมื่อหัวหน้าฝ่ายพิจารณาแล้วเห็นว่าดำเนินการได้เรียบร้อย ก็จะดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

6.5 การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่อผู้บริหาร

ภายหลังจากหัวหน้าฝ่ายได้แจ้งกลับผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องรียนเรียบร้อยแล้วนั้น หัวหน้าฝ่ายจะต้องดำเนินการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้น ๆไปยังผู้อำนวยการศูนย์ให้รับทราบโดยระบบฯ จะทำการส่ง email เมื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จ

ห้ามทำสำเนา คัดลอก เผยแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต

7. เอกสารบันทึก

ที่	ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ
1.	รายงานการจัดการข้อร้องเรียน	บดินทร์	http://sutlib2.sut.ac.th/complaint/reports/reports.cfm	ตลอดไป	ในฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน
2.	การฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการข้อร้องเรียน	บดินทร์	http://archives.sut.ac.th/iso9001/handle/123456789/1089	ตลอดไป	จัดเก็บใน Google drive บันทึกเป็นไฟล์

ห้ามทำสำเนา คัดลอก หรือเผยแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต