

การจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา

กลุ่มผู้ร้องเรียน	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียน
	<ol style="list-style-type: none">1. กล่องรับความคิดเห็น2. อีเมล ceit.sut@sut.ac.th3. สายตรงผู้อำนวยการ4. หนังสือร้องเรียนเป็นทางการ5. จดหมาย6. โทรศัพท์/โทรสาร7. การเข้าพบผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	<ol style="list-style-type: none">1. รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด และตอบยืนยันการได้รับข้อร้องเรียน2. บันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบบันทึกข้อร้องเรียน ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้าจำเป็น)3. เสนอแบบบันทึกข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา4. ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาพิจารณาให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ข้อมูลหรือแก้ไขข้อร้องเรียน (ภายใน 7 วันทำการ / ภายใน 15 วันทำการ)5. ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือผลการแก้ไข (ถ้ามี) เสนอต่อผู้อำนวยการฯ6. ผู้อำนวยการฯ พิจารณา สั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และมอบหมายให้แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อเสนอแนะ)7. สรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน เสนอต่อผู้อำนวยการฯ8. รวบรวมข้อมูล จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ และทบทวนเพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ

แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow : การรับเรื่องร้องเรียน (ผ่านอีเมล ceit.sut@sut.ac.th)

ลำดับ	ผังการปฏิบัติงาน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ทุกวัน ที่อีเมล ceit.sut@sut.ac.th - รอบเช้า เวลา 09.00 น. - รอบบ่าย เวลา 16.00 น.	ตรวจสอบอีเมลตรงตามเวลาที่กำหนด		10 นาที	
2		กรณีพบเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ				
		- ผู้รับผิดชอบฯ ดำเนินการตอบรับเรื่องร้องเรียนทันทีหรือภายในวัน 1 วันทำการ	ข้อมูลถูกต้อง ผู้ร้องเรียนได้รับการตอบกลับตามเวลาที่กำหนด		ทันที / ภายใน 1 วัน	แบบตอบรับเรื่องร้องเรียน (ภายใน 1 วันทำการ)
		- ผู้รับผิดชอบฯ นำเรื่องร้องเรียนบันทึกในแบบบันทึกการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา			10 นาที	แบบบันทึกการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา
		- ผู้รับผิดชอบฯ วิเคราะห์หัวข้อร้องเรียนในเบื้องต้น - เสนอแบบบันทึกการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาต่อผู้อำนวยการพิจารณาแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในกรอบเวลาที่กำหนด (ภายใน 7 วันทำการ / ภายใน 15 วันทำการ)			1 วัน	
		- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินงานหรือคำชี้แจง การแก้ไข (ถ้ามี) เสนอผู้อำนวยการ				
		- ผู้อำนวยการพิจารณา และสั่งการให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ แจ้งผลการดำเนินงานถึงผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อเสนอแนะ (ดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ / 15 วันทำการ)	ข้อมูลถูกต้อง ผู้ร้องเรียนได้รับการตอบกลับตามเวลาที่กำหนด		7 วันทำการ / 15 วันทำการ	แบบชี้แจงเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ลำดับ	ผังการปฏิบัติงาน	รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3		ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะประจำเดือน นำเสนอผู้อำนวยการ			ทุกเดือน	แบบสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะประจำเดือน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน
1. ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ทุกวัน อีเมล ceit.sut@sut.ac.th - รอบเช้า เวลา 09.00 น. - รอบบ่าย เวลา 16.00 น.	- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านอีเมล ceit.sut@sut.ac.th ตามเวลาที่กำหนด
2. กรณีพบเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	- ผู้รับผิดชอบดำเนินการตอบรับเรื่องร้องเรียนทันทีหรือภายในวัน 1 วันทำการ (ตามแบบตอบรับเรื่องร้องเรียน) - นำเรื่องร้องเรียนบันทึกในแบบบันทึกการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา - วิเคราะห์หัวข้อร้องเรียนในเบื้องต้น ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้าจำเป็น) - เสนอแบบบันทึกการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษาต่อผู้อำนวยการพิจารณาแจ้งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการขอเท็จจริง - ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการตรวจสอบขอเท็จจริง ให้ข้อมูลเพิ่มเติม หรือผลการแก้ไข (ถ้ามี) เสนอผู้อำนวยการ - ผู้อำนวยการฯ พิจารณา สั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และมอบหมายให้แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน/ผู้ให้ข้อเสนอแนะ)
3. สรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบดำเนินการสรุปข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ประจำเดือนนำเสนอผู้อำนวยการ