

SIPOC กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

Key Stakeholder	Key Input	Sub Process	Key Output	Key Customer คือคนที่รับ output
S1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย S2 ผู้บริหารห้องสมุด S10 ผู้ปฏิบัติงาน S12 ผู้ใช้บริการ S15 ตัวแทนจำหน่าย S17 ชุมชน	I1 แผนปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน I2 การจัดการข้อร้องเรียน I3 แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการตามข้อร้องเรียน	Step 1 การกำหนดกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Step 2 กำหนดวิธีการรับข้อร้องเรียน ของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Step 3 การดำเนินการกับข้อร้องเรียน Step 4 การจัดการตามข้อร้องเรียน Step 5 การประเมินวิธีการจัดการตามข้อร้องเรียน Step 6 รายงานผลการประเมิน	O1 ข้อร้องเรียน O2 ผลการประเมินการจัดการตามข้อร้องเรียน	C1 ผู้บริหารมหาวิทยาลัย C2 ผู้บริหารห้องสมุด C9 ผู้ปฏิบัติงาน
S1, S2 ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและ ผู้บริการห้องสมุดได้รับ ข้อร้องเรียนเพื่อนำมา แก้ไขและปรับปรุง S10, S12, S15, S17	I1 แผนปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดให้ดำเนินการ เช่น - บันทึกข้อมูล - นำเสนอผู้เกี่ยวข้อง ฯ I2 การจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนด	Step 1 การกำหนดกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม OP Step 2 กำหนดวิธีการรับข้อร้องเรียน ของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ บันทึกจากกล่องรับความคิดเห็น จดหมาย จดหมาย	O1 ข้อมูลการร้องเรียน หลากหลายรูปแบบ O2 ผลการประเมินการจัดการตามข้อร้องเรียน	C1,2,9 ได้รับผลการแก้ไข/ ปรับปรุง ตามข้อ ร้องเรียน

Key Stakeholder	Key Input	Sub Process	Key Output	Key Customer คือคนที่รับ output
<p>ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีช่องทางร้องเรียน</p> <p>S10, S12, S15,S17 ได้แจ้งข้อร้องเรียน เพื่อการแก้ไขและปรับปรุง</p>	<p>ขั้นตอนการดำเนินการ</p> <p>13 แบบประเมินความพึงพอใจในการจัดการตามข้อร้องเรียน</p>	<p>อิเล็กทรอนิกส์Webboard</p> <p>Facebookฯ</p> <p>Step 3 ดำเนินการกับข้อร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับผิดชอบการรับข้อร้องเรียน</li> <li>- การบันทึก</li> <li>- การนำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้อง, ผู้บังคับบัญชา</li> </ul> <p>Step 4 จัดการตามข้อร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้เกี่ยวข้องแก้ไขทันที กรณีแก้ไขปรับปรุงได้ รายงานบังคับบัญชา</li> <li>- รายงานผู้บังคับบัญชาแก้ไขปรับปรุง</li> <li>- นำเสนอเข้าที่ประชุมลำดับ กรณีต้องใช้เวลาและงบประมาณ</li> <li>- แจ้งข้อมูลร้องเรียน ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้ว และยังต้องใช้เวลาและงบประมาณ ให้ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul>		

Key Stakeholder	Key Input	Sub Process	Key Output	Key Customer คือคนที่รับ output
		<p>Step 5 ประเมินวิธีการจัดการตามข้อร้องเรียน เป็นรายกรณี ที่จำเป็นจะต้องนำผลมาพิจารณา เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น</p> <p>Step 6 รายงานผลการประเมินแก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บังคับบัญชา โดยวาจา และบันทึก ในที่ประชุม</p>		
KPI	KPI	KPI	KPI	KPI
ระบบและกลไกในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ	แผนปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ระบบการจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพ และมีการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน