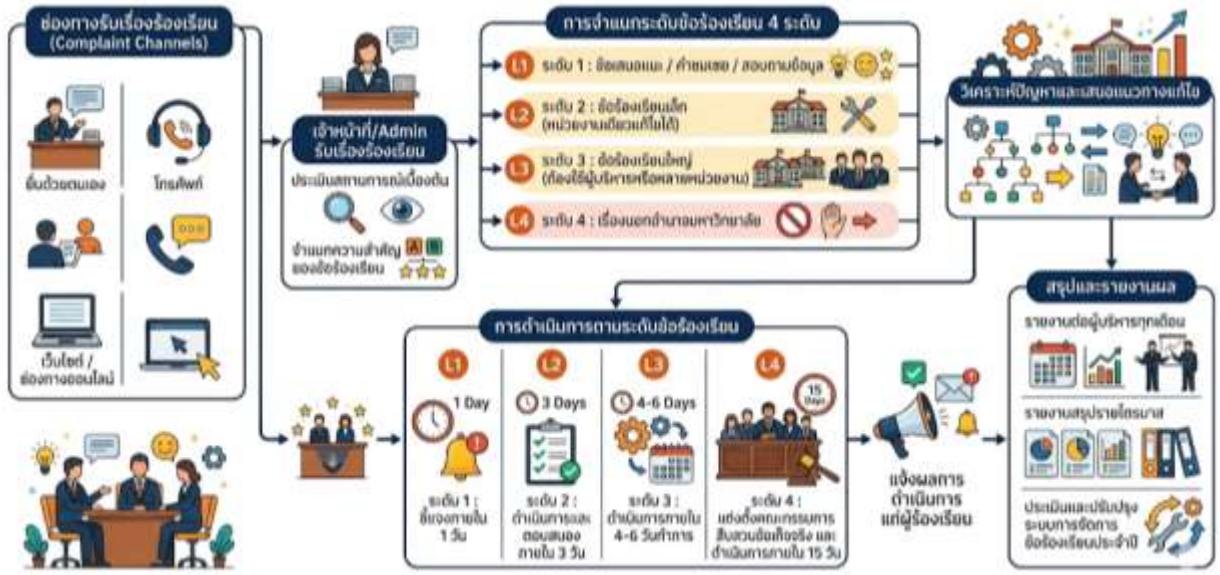
3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน



ภาพที่ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

มรอย.กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีงานนิติการเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่อง กลั่นกรอง ประสานงาน และติดตามผลการดำเนินการ กระบวนการครอบคลุมตั้งแต่การเปิดรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่เข้าถึงง่าย การตรวจสอบข้อเท็จจริง การส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การเสนอผู้บริหารพิจารณา การดำเนินการแก้ไข และการแจ้งผลกลับแก่ผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างเป็นธรรม รวดเร็ว และเกิดความเชื่อมั่นต่อระบบบริการของมหาวิทยาลัย ตามภาพที่ 3.2ก(3) กระบวนการดังกล่าว*ถ่ายทอด*ไปยังคณะ สำนัก/สถาบัน กอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดบทบาทของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ได้แก่ หน่วยงานรับเรื่องเป็นด่านหน้า งานนิติการทำหน้าที่ประสานและกำกับกระบวนการ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไข ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติแนวทางแก้ปัญหา และหน่วยงานปฏิบัติตอบกลับผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน กระบวนการดังกล่าวนำไปใช้ครอบคลุมทุกพันธกิจ ทั้งการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงระบบร้องเรียนได้อย่างเท่าเทียม โดยมี*การบูรณาการระบบ*การจัดการข้อร้องเรียนเข้ากับระบบบริหารจัดการลูกค้า ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ระบบสนับสนุนผู้เรียนและผู้รับบริการ และการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า โดยนำข้อมูลข้อร้องเรียนเชื่อมโยงกับผลลัพธ์หมวด 7.2 เพื่อสะท้อนประสิทธิผลของการตอบสนองลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม ผลการดำเนินงานมีข้อร้องเรียนในพันธกิจหลักเป็น 0 เรื่อง และความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่ากระบวนการมีความเชื่อมโยงกับการสร้างความเชื่อมั่น ลดความไม่พึงพอใจ และสนับสนุนความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

มรอย.ใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนเป็นเครื่องมือสำคัญใน*การเรียนรู้และปรับปรุงบริการ* โดยติดตามตัวชี้วัดหลายมิติ เช่น ระยะเวลาการให้บริการ จำนวนข้อร้องเรียน สัดส่วนการแก้ไขปัญหาสำเร็จ ความพึงพอใจหลังการแก้ไข อัตราข้อร้องเรียนที่ลดลง และจำนวนช่องทางรับเรื่อง ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา สรุปบทเรียน และกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ ส่งผลให้การจัดการข้อร้องเรียนไม่เป็นเพียงการแก้ไขรายกรณี แต่เป็นกลไกการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง