

## รายงานผลกิจกรรม ๒.๑.๑ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสะดวกยิ่งขึ้น (รอบ ๕ เดือนแรก)

### วัตถุประสงค์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนมีการทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำทุกปี ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จึงปรับปรุงให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อซักถามของหน่วยงานมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มเติมในหลายส่วน เพื่อให้ง่ายต่อการควบคุม ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

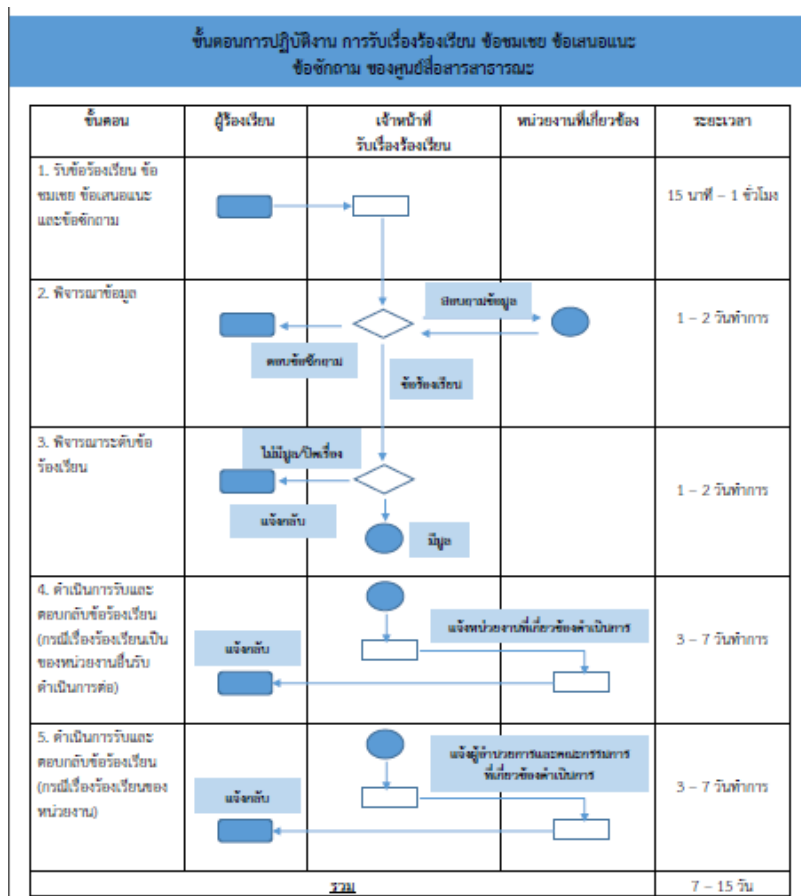
เป้าหมาย ๒ ครั้ง

ตัวชี้วัด ร้อยละของจำนวนครั้งการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัด ดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย ๑ ครั้ง คิดเป็นผลลัพธ์ ร้อยละ ๕๐

### สรุปผลการดำเนินงาน

- Flowchart ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



- Flowchart งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ภายหลังจากการทบทวน ปรับปรุง และแก้ไข

## กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อชมเชย ข้อเสนอแนะ ข้อซักถาม

### 1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้มีมาตรฐานการรับเรื่องร้องเรียน ข้อชมเชย ข้อเสนอแนะ ข้อซักถามของหน่วยงาน
- เพื่อควบคุมให้การรับเรื่องร้องเรียน ข้อชมเชย ข้อเสนอแนะ ข้อซักถามเป็นไปข้อปฏิบัติที่กำหนด
- เพื่อให้มีการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ข้อชมเชย ข้อเสนอแนะ ข้อซักถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ขอบเขต

เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมการรับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย ข้อเสนอแนะ และข้อซักถาม พิจารณาข้อมูล พิจารณาระดับข้อร้องเรียน การดำเนินการรับและตอบกลับข้อร้องเรียน

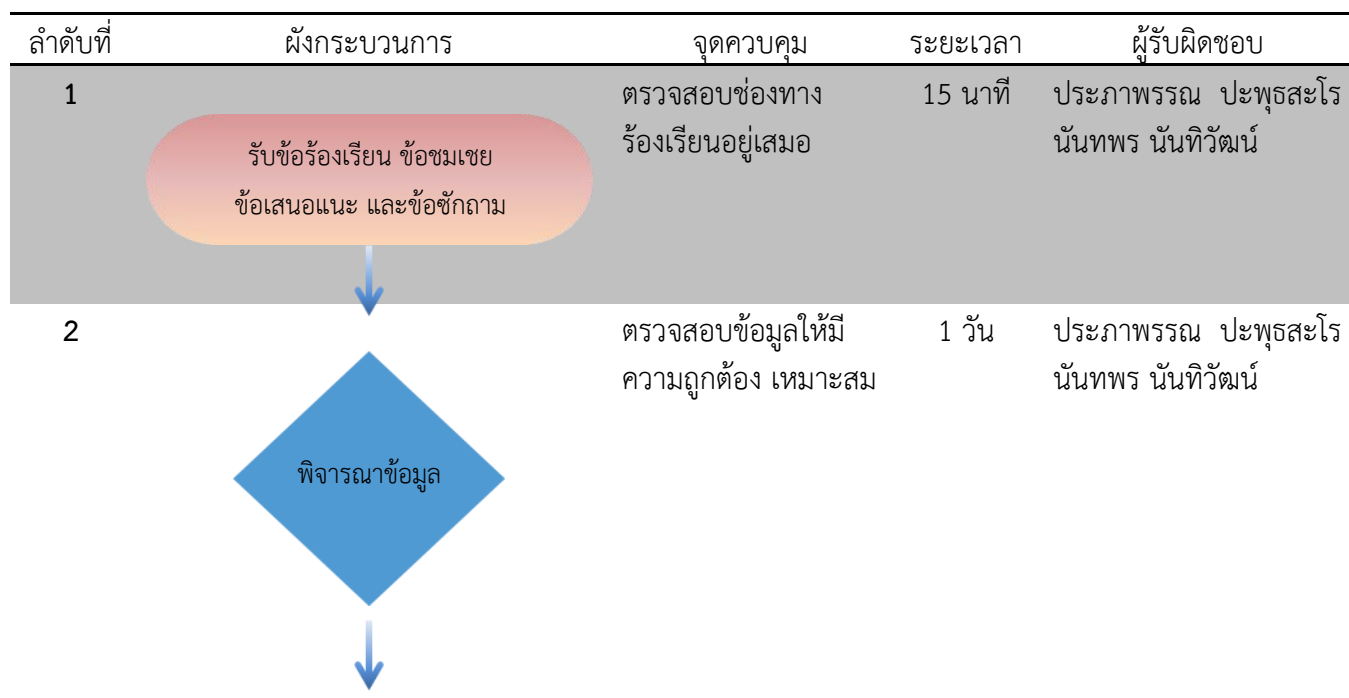
### 3. ผู้รับผิดชอบ



- |                       |             |                                 |
|-----------------------|-------------|---------------------------------|
| 3.1) นางสาวประภาพรพรณ | ปะพุทธสะโร  | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ |
| 3.2) นางสาวนันทพร     | นันทวิวัฒน์ | พนักงานพิมพ์ ส3                 |

### 4. เอกสารอ้างอิง

-

### 5. แผนภูมิการทำงาน



ลำดับที่	ผังกระบวนการ	จุดควบคุม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
3		ตรวจสอบให้มีความถูกต้อง เหมาะสม	1 วัน	ประภาพรรณ ปะพุดสะโร นันทพร นันทิววัฒน์
5		แยกเรื่องหน่วยงานอื่น รับดำเนินการต่อ และ หน่วยงานดำเนินการ เองให้ชัดเจน	3 วัน	ประภาพรรณ ปะพุดสะโร นันทพร นันทิววัฒน์
รวมระยะเวลา 5 วัน 15 นาที				

## 6. รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน ข้อชมเชย ข้อเสนอแนะ และข้อซักถาม จาก 6 ช่องทาง ได้แก่
  - 1.1) Facebook anamaidoh
  - 1.2) Line @pranamai
  - 1.3) Instagram Doh.anamai
  - 1.4) Twitter Anamai NEWS และ @Pr\_Anamai
  - 1.5) โทรศัพท์ 0-2590-4195
  - 1.6) จดหมายจำหน่ายซองถึง ศูนย์สื่อสารสาธารณะ อาคาร 2 ชั้น 1 เลขที่ 88/22 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

โดยลำดับที่ 1.1 - 1.4 นางสาวประภาพรรณ ปะพุดสะโร เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่วนลำดับที่ 1.5 - 1.6 นางสาวนันทพร นันทิววัฒน์ เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 2) พิจารณาข้อมูล ทำการสอบถามข้อมูลจากผู้มาติดต่อก่อน จึงแยกเรื่องที่สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที เรื่องที่ต้องยืนยันข้อมูลจากหน่วยงานวิชาการ และเรื่องร้องเรียนที่ต้องสอบถามว่าเรื่องดังกล่าวมีมูล-ไม่มีมูล
- 3) พิจารณาระดับข้อร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูลทำการแจ้งกลับผู้มาติดต่อและปิดเรื่อง ส่วนกรณีเรื่องร้องเรียนมีมูลดำเนินการขั้นตอนต่อไป
- 4) ดำเนินการรับและตอบกลับข้อร้องเรียน
  - 4.1) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นของหน่วยงานอื่น ให้ประสานงานแจ้งหน่วยงานอื่นรับดำเนินการต่อ และแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบการส่งเรื่องดังกล่าวไปหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
  - 4.2) กรณีเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ให้แจ้งผู้อำนวยการและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และแจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบ