

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ
Complaint / Suggestions Form

* Required field

รายละเอียด / Description *

วันที่เกิดเหตุ / The Date of the Event

เวลา / Time

ไฟล์แนบ / Attach File

Choose file No file chosen

ประเภท / Type

- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน / Request for Staff or Organization
- ร้องเรียนการให้บริการ / request for Services
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย / Comment Suggestion and Compliment
- สอบถามข้อมูล / Question
- ร้องขอข้อมูล / Request for Information
- อื่นๆ / Other

ข้อเสนอแนะ / Suggestion



ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน / Name *

หมายเลขโทรศัพท์/Phone Number

ที่อยู่ / Address

อีเมล / Email

มีความประสงค์ขอให้อัปปิดชื่อ / Stay Anonymous

Send



คำสั่ง สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ 054 /2562

เรื่อง มอบหมายผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานวิทยทรัพยากร

เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานวิทยทรัพยากร ตามคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน (PM-CPS-01) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สำนักงานฯ จึงขอยกเลิกคำสั่งที่ 021/2562 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2562 และกำหนดให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายต่อไปนี้ ทำหน้าที่จัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามรายละเอียดแนบท้ายคำสั่งนี้

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	ผู้ได้รับมอบหมาย
1. โทรศัพท์	บุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร
2. หนังสือ/จดหมาย	
3. ผู้รับบริการร้องเรียนด้วยตนเอง	
4. กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็นของสำนักงานฯ	1) นางสาวชฌาพัม เอกวัฒน์ 2) นางปิยวรรณ ตระกูลฤทธิ์
5. แบบฟอร์มออนไลน์ผ่านเว็บ	1) นางระเบียบ แสงจันทร์ 2) นางฉัตรวรรณ สุดใจประภารัตน์ 3) นางสาวชานธิป หลาบมาลา
6. Facebook / Instagram	1) นางสาวสมร ไพศรี 2) นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์ 3) นายธวัช บุญจันทร์ 4) นางสาวชฌาพัม เอกวัฒน์
7. Line	1) นางสาวกนกกร กมลเพชร 2) นางสาวปิยธิดา ห่อประทุม 3) นายธวัช บุญจันทร์ 4) นางสาวอมรรัตน์ ศรีสุรภานนท์ 5) นางสาวชฌาพัม เอกวัฒน์ 6) ประธานประชาสัมพันธ์
8. Webmaster	1) นายธวัช บุญจันทร์ 2) นางสาวปิยธิดา ห่อประทุม 3) นายอภิวัฒน์ แก้วหะวงษ์ 4) นางสาวพิมพ์นภา อมฤตราชัย 5) นางสาวชฌาพัม เอกวัฒน์

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่สำนักงานวิทยทรัพยากรประกาศใช้ระบบบริหารงานคุณภาพ เป็นต้นไป จนกว่าจะมีคำสั่ง

เปลี่ยนแปลง

สั่ง ณ วันที่ 21 มิถุนายน 2562

(รองศาสตราจารย์ ดร. ออมร เพชรสม)

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร

แนวปฏิบัติของผู้ได้รับมอบหมายจัดการข้อร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไข

1. โทรศัพท์

- 1) ให้ผู้ได้รับมอบหมายบันทึกลงในแบบฟอร์มออนไลน์ที่ <https://www.car.chula.ac.th/complaint/official.php>
- 2) ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพดำเนินการจำแนกข้อร้องเรียน และส่งต่อไปยังฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

2. หนังสือ / จดหมาย / บัตรสนทนา

- กรณี เปิดผนึก 1) ให้ผู้ได้รับมอบหมายรับและบันทึกลงในแบบฟอร์มออนไลน์ที่ <https://www.car.chula.ac.th/complaint/official.php> (พร้อมแนบหลักฐาน)
- 2) ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพดำเนินการจำแนกข้อร้องเรียน และส่งต่อไปยังฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไขต่อไป
- กรณี ปิดผนึก 1) ให้ผู้ได้รับมอบหมายนำส่ง งานสารบรรณ ฝ่ายบริหาร สำนักงานวิทยทรัพยากร
- 2) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ลงทะเบียนรับเรื่องและดำเนินการเสนอตามขั้นตอน พร้อมบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มออนไลน์ที่ <https://www.car.chula.ac.th/complaint/official.php> (พร้อมแนบหลักฐาน)
 - 3) ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพดำเนินการจำแนกข้อร้องเรียน และส่งต่อไปยังฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

3. ผู้รับบริการร้องเรียนด้วยตนเอง

บุคลากรแนะนำช่องทางรับข้อร้องเรียนของสำนักงานวิทยทรัพยากร และให้ผู้ได้รับมอบหมายในแต่ละช่องดำเนินการตามแนวปฏิบัติของช่องทางนั้น ๆ

- กรณี บุคลากรเป็นผู้รับข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ให้บันทึกลงในแบบฟอร์มออนไลน์ที่ <https://www.car.chula.ac.th/complaint/official.php> (พร้อมแนบหลักฐาน ถ้ามี)
- ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพดำเนินการจำแนกข้อร้องเรียน และส่งต่อไปยังฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

4. กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น

- 1) ให้ผู้ได้รับมอบหมายเปิดกล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็นของสำนักงานวิทยทรัพยากร ทุกวันศุกร์ และบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มออนไลน์ที่ <https://www.car.chula.ac.th/complaint/official.php> พร้อมสแกนแบบฟอร์มข้อร้องเรียน (FM-CPS-01) ดังกล่าวแนบด้วย
- 2) ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพดำเนินการจำแนกข้อร้องเรียน และส่งต่อไปยังฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

5. แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน/เสนอแนะออนไลน์ <https://www.car.chula.ac.th/complaint/wc.php> ผ่าน Web

ให้ผู้ได้รับมอบหมาย ติดตาม ตรวจสอบ ทุกวัน หากมีข้อร้องเรียนให้ผู้ได้รับมอบหมายจำแนกระดับข้อร้องเรียน และส่งต่อไปยังฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

6. โซเชียลมีเดีย

6.1 Facebook & Instagram

- 1) ให้ผู้ได้รับมอบหมาย ติดตาม ตรวจสอบ จัดการ และส่งต่อข้อร้องเรียน ทุกวัน
กรณี สามารถตอบข้อคำถาม ข้อร้องเรียนได้ ให้ดำเนินการในทันที
กรณี ไม่สามารถตอบข้อคำถาม ข้อร้องเรียนได้ ให้ผู้ได้รับมอบหมายประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อขอรับทราบคำตอบ และหรือแนวทางแก้ไขเพื่อแจ้งกลับผู้รับบริการในโอกาสต่อไป
- 2) ให้ผู้ได้รับมอบหมายบันทึกคำถามที่มีการถามบ่อย ข้อร้องเรียนที่ให้คำตอบเรียบร้อยแล้ว ลงในแบบฟอร์มออนไลน์ที่ <https://www.car.chula.ac.th/complaint/official.php>
กรณี ยังไม่สามารถหาคำตอบ หรือจัดการข้อร้องเรียนได้ในวันดังกล่าว ให้ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการส่งข้อร้องเรียนต่อไปยังผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ ดำเนินการจำแนกข้อร้องเรียน และส่งต่อไปยังฝ่าย/ศูนย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไขต่อไป

6.2 Line

ให้ผู้ได้รับมอบหมาย ติดตาม ตรวจสอบ ทุกวัน และให้ใช้แนวทางปฏิบัติเช่นเดียวกับ ข้อ 5.1

6.3 Webmaster (E-mail : Chulalibrary@car.chula.ac.th)

ให้ผู้ได้รับมอบหมาย ติดตาม ตรวจสอบ ทุกวัน และให้ใช้แนวทางปฏิบัติเช่นเดียวกับ ข้อ 5.1

หมายเหตุ

1. กรณี บุคลากรพบคำถามที่ผู้รับบริการมีการสอบถามบ่อยครั้ง (ไม่ใช่ข้อร้องเรียน) บุคลากรสามารถส่งข้อมูลคำถามนั้น ๆ ให้สำนักงานฯ รับทราบ ผ่านการบันทึกในแบบฟอร์มข้อร้องเรียนออนไลน์ที่ <https://www.car.chula.ac.th/complaint/official.php> เนื่องจากคำถามที่ผู้รับบริการถามบ่อย อาจเป็นโอกาสให้สำนักงานฯ ใช้เป็นข้อมูลเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสำนักงานฯ ได้ต่อไป
2. ศึกษาคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้จาก “คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน และความพึงพอใจ (PM-CPS-01)”

รายงานสรุปผลขอเรียนการให้บริการ / Request for services

ประจำเดือนตุลาคม 2562

เลขที่รับ	วันที่รับ	ช่องทางการเรียน	ประเภท	รายละเอียด	ชั้นความลับ	ระดับการขอเรียน	ศูนย์ฝ่ายที่รับผิดชอบ	การแก้ไข	สถานะขอเรียน
32	20 ต.ค. 62	website	ขอเรียนการให้บริการ	ผู้ใช้บริการแจ้งไปที่สถานีวิทยุทศพวว่า “สำนักงานของเราเลยกำหนดการตรวจลิฟต์ที่ใช้งานอยู่ (ลงวันที่ 30 กันยายน 2562) จึงขอรบกวนให้ทางเราตรวจสอบและดำเนินการ เพื่อรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ”	ไม่ลับ	ระดับ 1	ฝ่ายบริหาร	สำนักงานฯ ได้ดำเนินการต่ออายุสัญญาการบำรุงรักษาลิฟท์โดยสาร ประจำปี 2563 เริ่มต้น 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563 ตามสัญญาที่ 35000000005 เรียบร้อยแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างบริษัทจัดส่งเอกสาร	เสร็จสิ้น