

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา	
	รหัสกระบวนการงาน : QP-ESD-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562	หน้าที่ : 1 จาก 9

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
(นายโกวิทย์ ประดิษฐ์ผล) นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	(นายนิทัศน์ สุทธิรักษ์) หัวหน้ากลุ่มงานสถิติและสารสนเทศ การศึกษา	(นายนิทัศน์ สุทธิรักษ์) หัวหน้ากลุ่มงานสถิติและสารสนเทศ การศึกษา/QMR
04/02/2562	06/02/2562	07/02/2562

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา	
	รหัสกระบวนการ : QP-ESD-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562	หน้าที่ : 2 จาก 9

วัตถุประสงค์

- เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการและ นำมาทำการวิเคราะห์ ปัญหาสาเหตุ และแนวทางแก้ไข
- เพื่อลด ข้อผิดพลาด ข้อบกพร่อง และปัญหาที่ได้จากการร้องเรียนจากผู้รับบริการ
- เพื่อปรับปรุง บริการอย่างต่อเนื่อง
- เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

ขอบข่าย

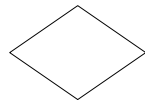
ระเบียบปฏิบัตินี้ใช้สำหรับการวัดความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง จัดการด้านการให้บริการของกองบริการการศึกษา

เอกสาร/ข้อมูลที่ใช้ปฏิบัติงาน

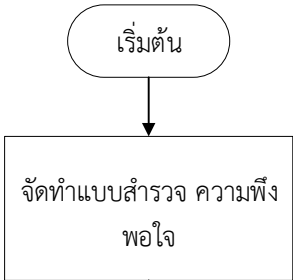
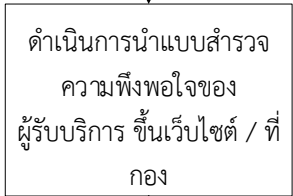
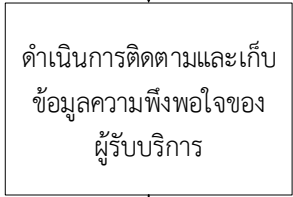
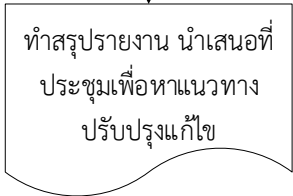
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
- แบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา	
	รหัสกระบวนการงาน : QP-ESD-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562	หน้าที่ : 3 จาก 9

แผนผังการดำเนินงาน

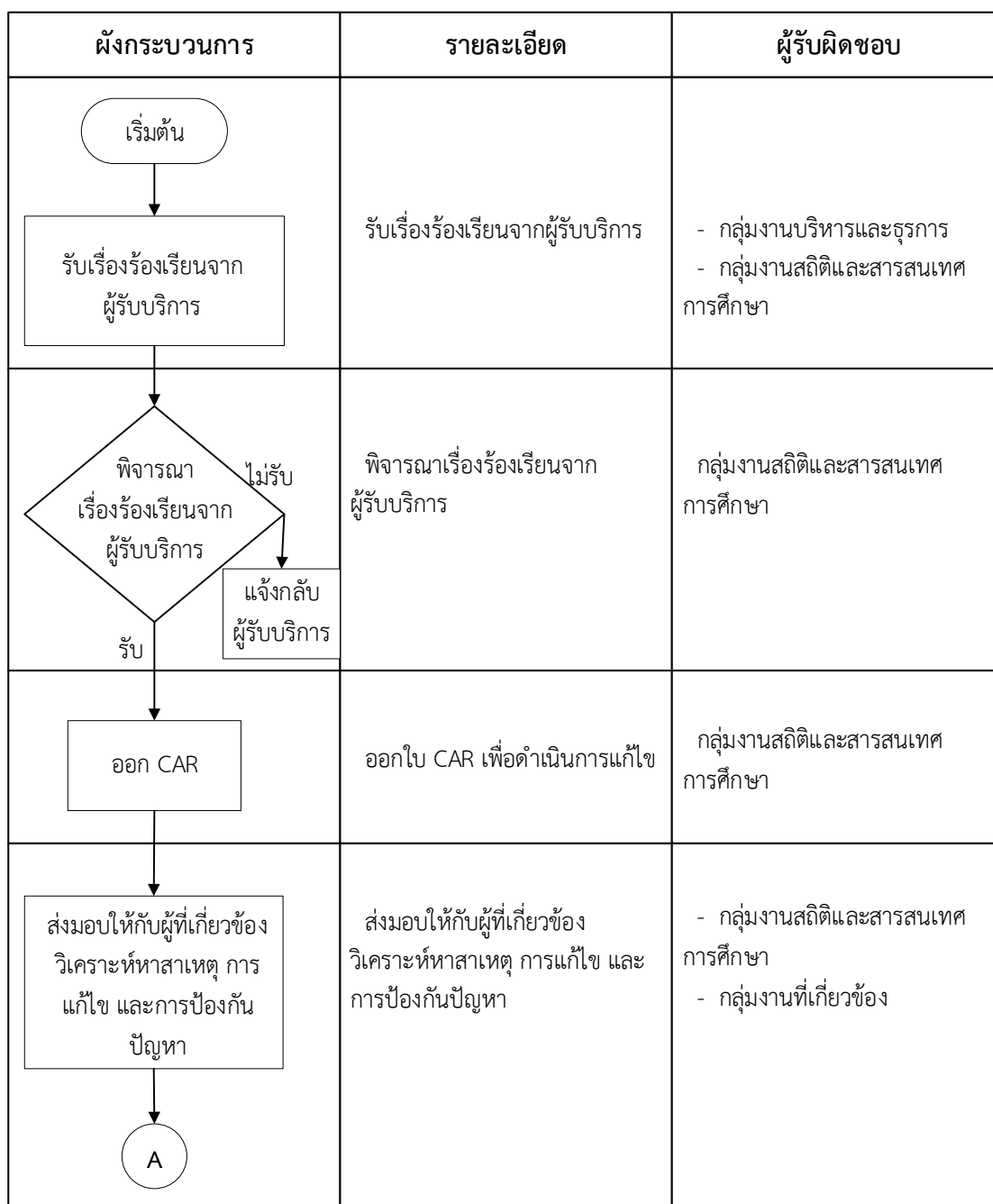
สัญลักษณ์					
	เริ่มต้น/สิ้นสุด	เอกสาร	ดำเนินการ	พิจารณา	จุดเชื่อมต่อ

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา	
	รหัสกระบวนการ : QP-ESD-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562	หน้าที่ : 4 จาก 9

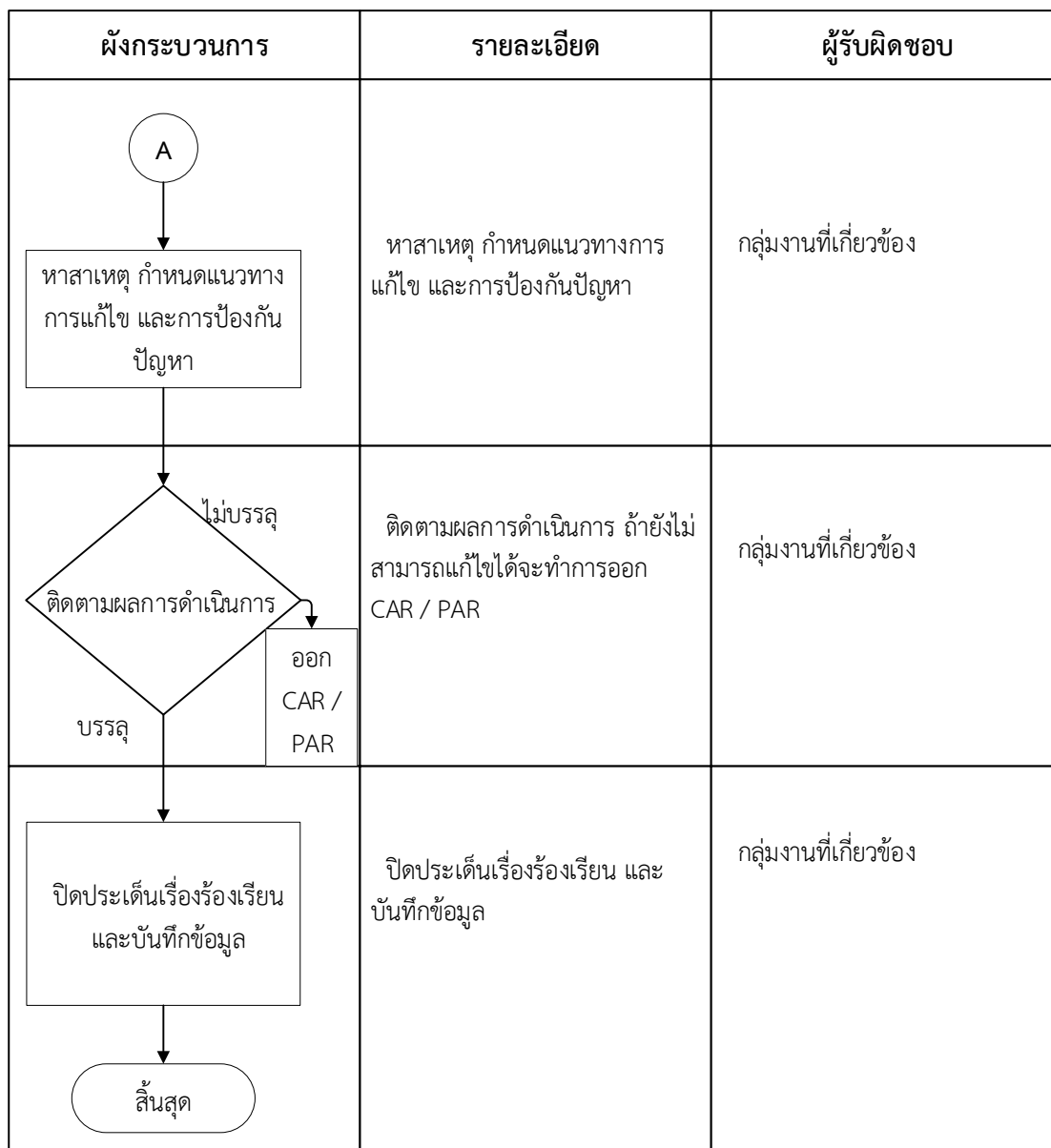
ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศ นักศึกษาจัดทำแบบสำรวจ ความพึงพอใจ	กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศ การศึกษา
	ดำเนินการนำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นเว็บไซต์ / ที่กอง	เจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนักศึกษา
	ดำเนินการติดตามและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนักศึกษา
	ทำสรุปรายงาน นำเสนอที่ประชุมเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขในการประชุมฝ่ายบริหาร	กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศ การศึกษา

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา	
	รหัสกระบวนการ : QP-ESD-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562	หน้าที่ : 5 จาก 9

• การรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ



 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ		
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา		
	รหัสกระบวนการ : QP-ESD-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 01	
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562	หน้าที่ : 6 จาก 9	



 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ		
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา		
	รหัสกระบวนการงาน : QP-ESD-05-01		แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562		หน้าที่ : 7 จาก 9

ขั้นตอนการดำเนินงาน

รายละเอียดการดำเนินงาน

1.1 การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

1.1.1 เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (FM-ESD-05-02) เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของผู้รับบริการ จำนวน 2 ครั้งต่อปี โดยจะทำการรวบรวมข้อมูลทุกเดือนกุมภาพันธ์ และเดือนกันยายนของทุกปี

1.1.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ นำแบบสำรวจขึ้นเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา และนำเอกสารแบบสำรวจไว้ที่กองบริการการศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลความพึงพอใจ

1.1.3 ผู้รับบริการจะทำการส่งข้อมูลกลับมายังเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา หรือส่งที่กองบริการการศึกษา

1.1.4 เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา จะนำข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาสรุประดับคะแนน

โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา	
	รหัสกระบวนการงาน : QP-ESD-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562	หน้าที่ : 8 จาก 9

1.1.5 หลักเกณฑ์ในการประเมิน

นำคะแนนในแต่ละหัวข้อของผู้รับบริการแต่ละรายมารวมกัน แล้วหารด้วยจำนวนข้อ (คิดเป็นระดับคะแนน) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละราย ตามแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (FM-ESD-05-02) และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

1.1.6 เกณฑ์การประเมิน

- ในกรณีที่มีคะแนนอยู่ระดับ 85% หรือ มากกว่า ถือว่า ผ่านเกณฑ์การประเมิน
- ในกรณีที่มีระดับอยู่ต่ำกว่า 85% ถือว่า ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน จะต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในการทำงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป

หมายเหตุ : ในกรณีที่ผ่านเกณฑ์ 85% หรือมากกว่า ให้นำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (FM-ESD-05-02) มาวิเคราะห์ว่าในแต่ละหัวข้อย่อยของผู้รับบริการ แต่ละรายในคะแนนเท่ากับ 1 (น้อยที่สุด) ซึ่งหมายถึงว่า ควรปรับปรุงหรือไม่ ถ้ามีให้นำมาออก PAR

1.1.7 การนำผลการประเมินมาใช้

เมื่อสรุปผลการประเมินแล้ว เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษาจะต้องนำผลการประเมินมานำเสนอในที่ประชุม Management Review เพื่อแจ้งให้ที่ประชุมรับทราบว่า ในกรณีที่ได้รับ ความพึงพอใจจากผู้รับบริการควรที่จะรักษาระดับไว้ต่อไป และในกรณีที่ผู้รับบริการประเมินในเกณฑ์ต่ำต้องเริ่มพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

1.2 การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ

1.2.1 เจ้าหน้าที่กลุ่มงานบริหารและธุรการ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา รับเรื่องร้องเรียนพร้อมรายละเอียด และข้อมูลต่างๆ ทางเว็บไซต์ หรือผู้รับบริการมาส่งแบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ (FM-ESD-05-01) ที่กองบริการการศึกษา

 กองบริการการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	ระเบียบปฏิบัติ : การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและ การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ	
	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ : กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษา	
	รหัสกระบวนการ : QP-ESD-05-01	แก้ไขครั้งที่ : 01
	วันที่บังคับใช้ : 07/02/2562	หน้าที่ : 9 จาก 9

1.2.2 เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษาส่งแบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ (FM-ESD-05-01) ให้กับ QMR เพื่อปฏิบัติตาม คู่มือปฏิบัติงานเรื่องการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน และการปรับปรุง (QP-ESD-00-04)

1.2.3 QMR ดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและส่งมอบให้กับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการหาสาเหตุ และแนวทางการป้องกัน

1.2.4 กลุ่มงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดำเนินการวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดแนวทางการแก้ไขการป้องกันปัญหา และแจ้งผู้รับบริการทราบภายใน 15 วันทำการ (หลังจากข้อร้องเรียนได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง)

1.2.5 ติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน หลังจากได้กำหนดแนวทางการแก้ไข การป้องกันปัญหากับเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น ถ้าผลการติดตามบรรลุ จะปิดประเด็นเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อมูล กรณีที่ไม่บรรลุจะดำเนินการออกไป CAR อีกครั้ง

หมายเหตุ การรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนจากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานสถิติและสารสนเทศการศึกษาจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อนำเข้าประชุมการทบทวนระบบโดยฝ่ายบริหารตาม คู่มือปฏิบัติงานเรื่องการทบทวนระบบโดยฝ่ายบริหาร (QP-ESD-00-03)

ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสาร :

- แบบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ (FM-ESD-05-01)

ระยะเวลาจัดเก็บ : 2 ปี

- แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ (FM-ESD-05-02)

ระยะเวลาจัดเก็บ : 2 ปี