



KM

กองข้อมูลข่าวสาร

**การพัฒนากระบวนการ
การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์**

กข.ฟอ.

ภารกิจหลัก



กระบวนการจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์
(ข้อร้องเรียน)

Why 1

Why 2

พิจารณา

ปัจจัยภายใน

พนักงานมีความเข้าใจไม่เพียงพอ

ไม่มีการฝึกอบรม

กระบวนการงาน

- ไม่มีการตรวจสอบขั้นตอน

- ไม่มีการประเมินผลเพื่อนำมาปรับปรุง

NG

ปัญหา การจัดการ
ข้อร้องเรียน
ไม่ทันเวลาที่
กำหนด
(15 วันทำการ)

ปัจจัยภายนอก

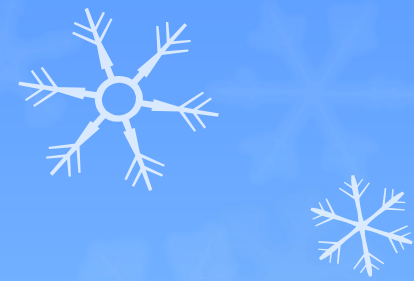
- การประสานงานระหว่าง กข.
และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน

แนวทางผลสัมฤทธิ์ต่างกัน

- การประสานงานระหว่าง
หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนกับ
หน้าห้องผู้บริหารมีความ
เข้าใจไม่ตรงกัน

- เนื้อหาข้อมูล
- ข้อผิดพลาดในการพิมพ์ตัวอักษร
- ขาดความเข้าใจในข้อกำหนดที่ระบุไว้ใน
ระเบียบฯ

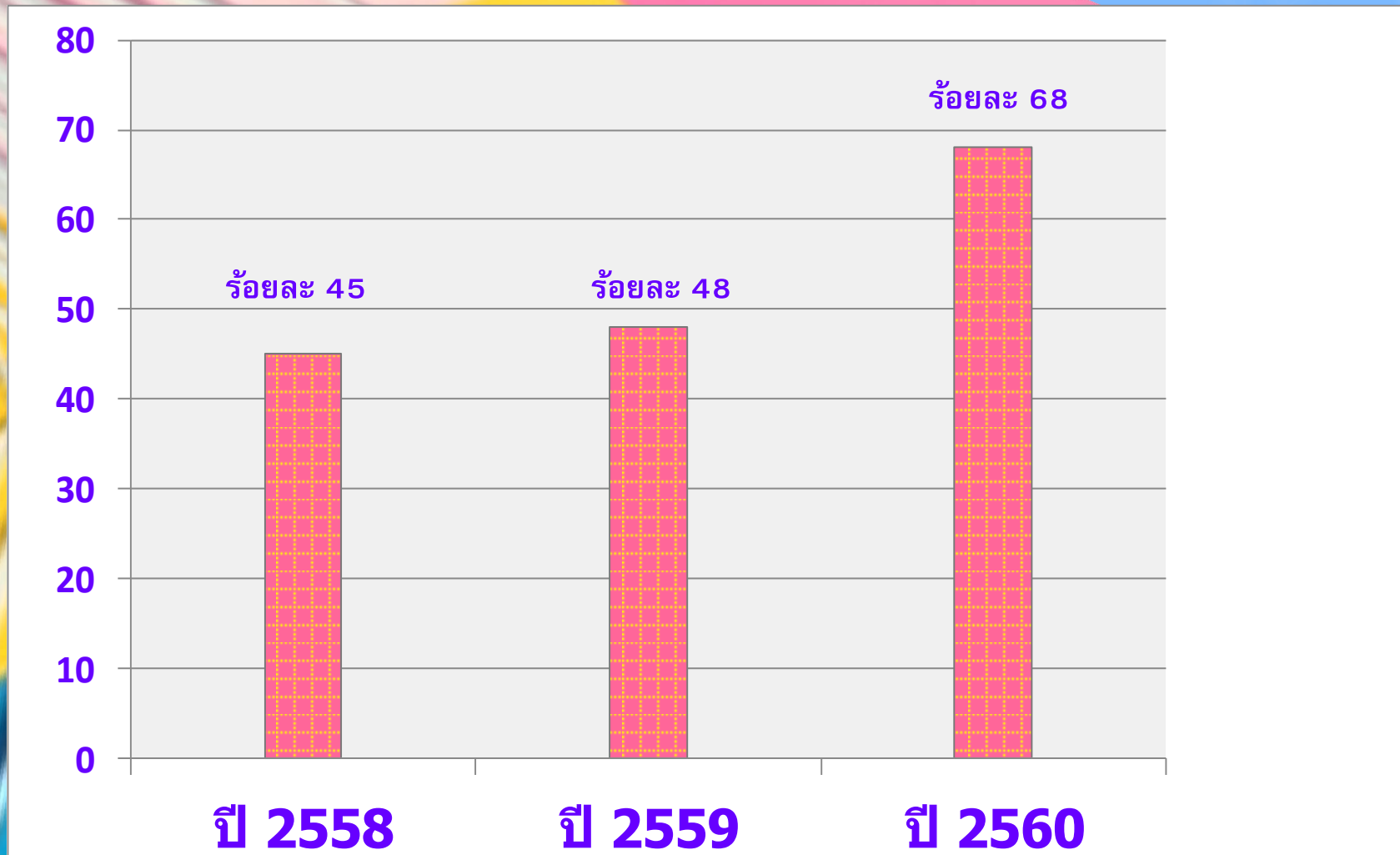
แนวทางแก้ไขปัญหาฯ



- นำสถิติผลการจัดการข้อร้องเรียนย้อนหลัง 3 ปี มาเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ
- ตรวจสอบ / ประเมินผลกระบวนการงานฯ ที่ผ่านมา
- ปรับปรุงคู่มือกระบวนการงานฯ
- จัดทำชุดความรู้เกี่ยวกับระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติฯ
- อำนวยความสะดวกและผู้ประสานงานประจำหน่วยงาน
- จัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการงานฯ
- จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและหน้าห้องผู้บริหาร

ผลลัพธ์สถิติการจัดการข้อร้องเรียนย้อนหลัง 3 ปี

ผลสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน



ผลวิเคราะห์ปัญหา
เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
กระบวนการฯ

ปัจจัยภายใน

- พนักงานขาดความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของตัวชี้วัดกระบวนการฯ
- หน่วยงานไม่มีการทบทวนกระบวนการฯ

ปัจจัยภายนอก

- การประสานงานระหว่าง กข. และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนมีความเข้าใจไม่ตรงกัน
- ต้องใช้ระยะเวลาในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนกับหน้าห้องผู้บริหาร

**การพัฒนากระบวนการ
การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์**

ตัวชี้วัด : ผลสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน
แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

↑
การพัฒนาระบบการจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์
↓

คำเป้าหมาย

- ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใน 15 วันทำการ
- ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนผู้ร้องเรียนทั้งหมด

ประสิทธิภาพ

การจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

ประสิทธิผล

ผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

ยุทธศาสตร์

พัฒนากระบวนการงานฯ ให้มีประสิทธิภาพ

พัฒนาพนักงานในหน่วยงานให้มีความรู้
ความเข้าใจกระบวนการงานฯ

ตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์
ข้อ 3. การจัดการซื้อร้องเรียน
ข้อ 6. การปรับปรุงกระบวนการงานฯ

วัตถุประสงค์
ของการพัฒนา
กระบวนการจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในกระบวนการงานฯ และพัฒนา
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ

เพื่อสร้างความเข้าใจและสัมพันธอันดีระหว่าง
หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนและหน้าห้องผู้บริหาร

เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตามยุทธศาสตร์ข้อ 3 และข้อ 6
ตามระบบงานประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ SEPA

หัวข้อความรู้
ที่สนับสนุน
กระบวนการงานฯ

ระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติในการรับ
เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2554

คู่มือขั้นตอนกระบวนการงานจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ชุดความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และรายชื่อ
ผู้ประสานงานประจำหน่วยงานต่างๆ ใน กทท.

รายชื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Tacit Knowledge)

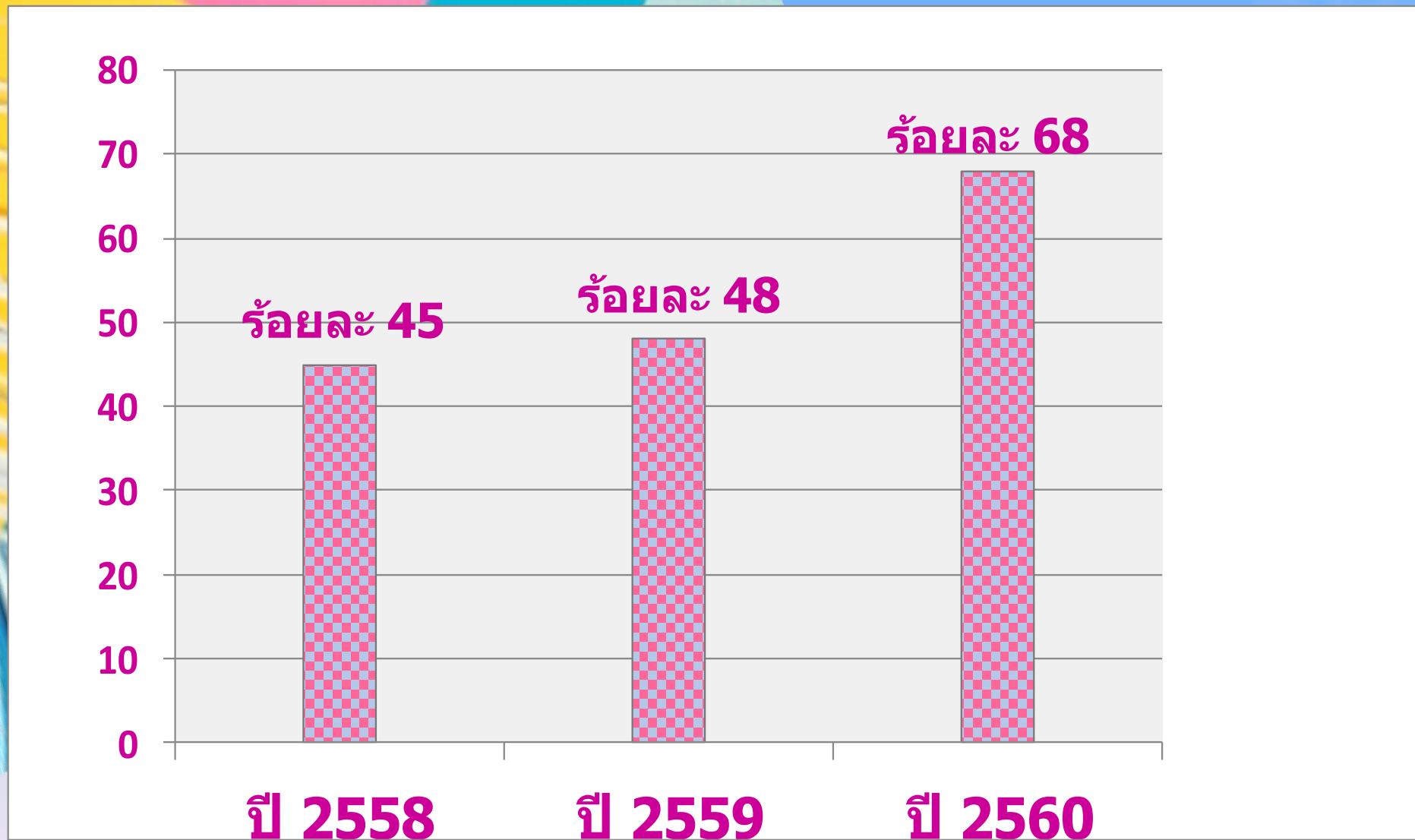
- | | |
|----------------|------------|
| - นายวีรจิตต์ | จังหวัดเลย |
| - นางสาวเกศินี | แก้วโกสุม |
| - นายฐิณัช | บรรจงจิตร |

เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติการในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

- พนักงาน กข.
- เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
- หน้าห้องผู้บริหาร

กิจกรรม เครื่องมือ การจัดการความรู้
และการพัฒนากระบวนการงาน

1. สถิติข้อร้องเรียนย้อนหลัง 3 ปี



2. ตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการฯ โดยจัดทำแบบฟอร์ม การควบคุมฯ และเพิ่มขั้นตอนการติดตามผล เพื่อให้การจัดการ ข้อร้องเรียนเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนด

 แบบฟอร์มการควบคุมการติดตามผลการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (แก้ไขครั้งที่.....)							
ประเภท	ชื่อเรื่อง	วันที่ส่ง บันทึกออก	ติดตามผล ครั้งที่ ๑	ติดตามผล ครั้งที่ ๒	วันครบ กำหนด	(พนักงาน กข.)	หมายเหตุ
	เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง						
๑.๔ เรื่องทั่วไป	ขอความอนุเคราะห์การผ่อน ผันการคืนพื้นที่ตลาดกลางคืน สะพานพุทธที่ขายในพื้นที่ของ กทท. (ฝพต.)	๒ ต.ค. ๖๐	๕ ต.ค. ๖๐	๑๙ ต.ค. ๖๐	๒๕ ต.ค. ๖๐	ฐิณัช	(๑๐ วัน ทำการ)

3. ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน/จัดทำชุดความรู้ เกี่ยวกับระเบียบว่าด้วยวิธีปฏิบัติฯ

	งานรับเรื่องราวร้องทุกข์		กทท. - .../...
	วันเริ่มใช้ : ๓ มิถุนายน ๒๕๖๓	แก้ไขครั้งที่ : ๒	หน้า ๓ ของ ๓๗ หน้า
☐ คู่มือปฏิบัติงาน กทท.		☐ คู่มือตามระบบ PSMS-MS	
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์			
ผู้จัดทำ ตำแหน่ง	(นางสาวรุปีสา กนิษฐานนท์) ทรร./พ.ศ...../๒๕๖๑.....	ผู้อนุมัติ ตำแหน่ง	(นายพนพล อังคนพงค์) อภจ./พ.ศ...../๒๕๖๑.....

“ระเบียบ กทท. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติ
ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ
ผู้ให้บริการการท่าเรือแห่งประเทศไทย
พ.ศ. 2554”



ชุดความรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และ
รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานประจำหน่วยงานต่าง ๆ ของ กทท.

อำนาจหน้าที่และรายชื่อ
ผู้ประสานงานประจำ
หน่วยงานต่างๆ ใน กทท.



4. การจัดอบรมภายในเกี่ยวกับกระบวนการงานจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กข. มีการจัดอบรมภายในเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานจำนวน 4 ท่าน เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2560 ผลลัพธ์ที่ได้หลังจากอบรมทำให้พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจในกระบวนการงานและสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน



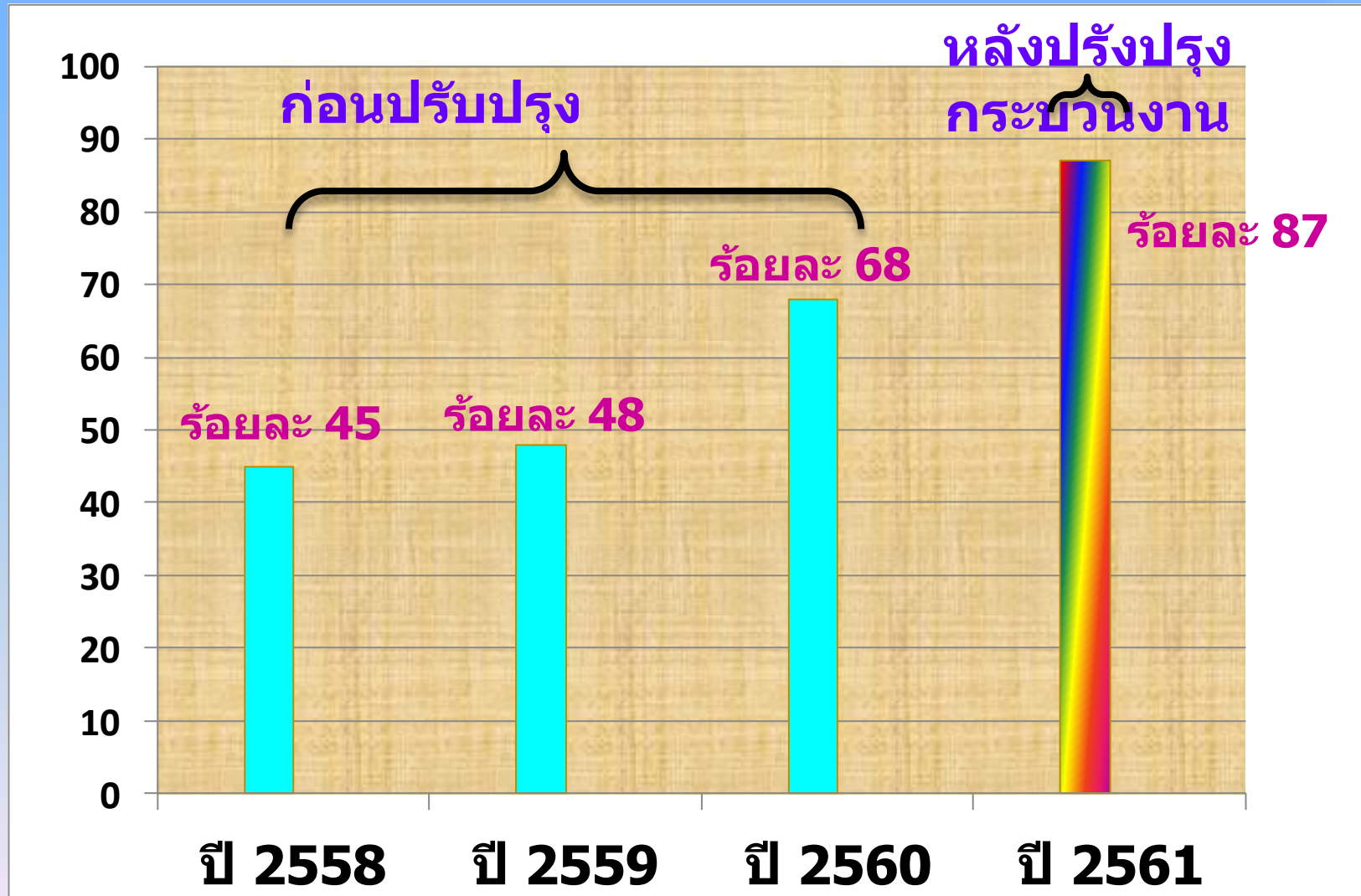
5. การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจ เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2561

ผลลัพธ์ที่ได้หลังจากประชุม คือ ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและเข้าใจกระบวนการงาน
รวมทั้งร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน



สถิติข้อร้องเรียน ปี 2561
หลังจากปรับปรุงกระบวนการงาน

ร้อยละ 87



(ตั้งแต่ 1 ต.ค. 60- 31 ส.ค. 61)