

## มาตรการและแนวปฏิบัติการมีส่วนร่วม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

\*\*\*\*\*

เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นไปโดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง ตลอดจนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เรื่อง กรอบ แนวทางการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย มหาวิทยาลัยจึงกำหนดมาตรการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม ดังนี้

วัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ภายใต้พันธกิจด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการรวมถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

มาตรการที่ ๑. กำหนดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยทางเว็บไซต์ และ/หรือ รายงาน ประจำปีเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบ

มาตรการที่ ๒. กำหนดให้งานเลขานุการ จัดทำช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ตลอดจนความคาดหวังของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการพัฒนาหน่วยงานและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ (Call Center) จดหมาย เว็บไซต์ จดหมาย/แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการแจ้งข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นด้วย ตนเอง

มาตรการที่ ๓. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการรวมถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จัดกิจกรรมเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ตามความเหมาะสมของบริบทในการดำเนินงานนั้น ๆ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลการจัดกิจกรรมดังกล่าวต่อสาธารณะ

มาตรการที่ ๔. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบพันธกิจด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการรวมถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในภาพรวมและรายข้อในมิติต่าง ๆ ตลอดจนวิเคราะห์และรายงานผลต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

มาตรการที่ ๕. กำหนดให้หน่วยงานหลักที่เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย เป็นแกนหลักในการจัดทำระบบจัดการข้อร้องเรียน เพื่อคัดกรอง บริหารจัดการ และติดตามประเมินผลการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับ ผ่านช่องทางตามข้อ ๒

มาตรการที่ ๖. กำหนดให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

มาตรการที่ ๗. กำหนดให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นตัวชี้วัดหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในพันธกิจที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย