



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับ^๒ขอ^๒เรียน

เกี่ยวกับอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามพันธกิจ
ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

**คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียนเกี่ยวกับอาคารสถานที่
และสิ่งอำนวยความสะดวกตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี**

1. วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียน เกี่ยวกับอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบและมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการรับร้องเรียนของ ศูนย์การศึกษา จังหวัดอุดรธานี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับ จากช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขตการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับร้องเรียนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนนำเสนอคณะผู้บริหารพิจารณา/สั่งการ ขั้นตอนประสานงานกับฝ่ายงานและส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน และขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารคณะเพื่อรับทราบแนวทางการแก้ไข ข้อร้องเรียน

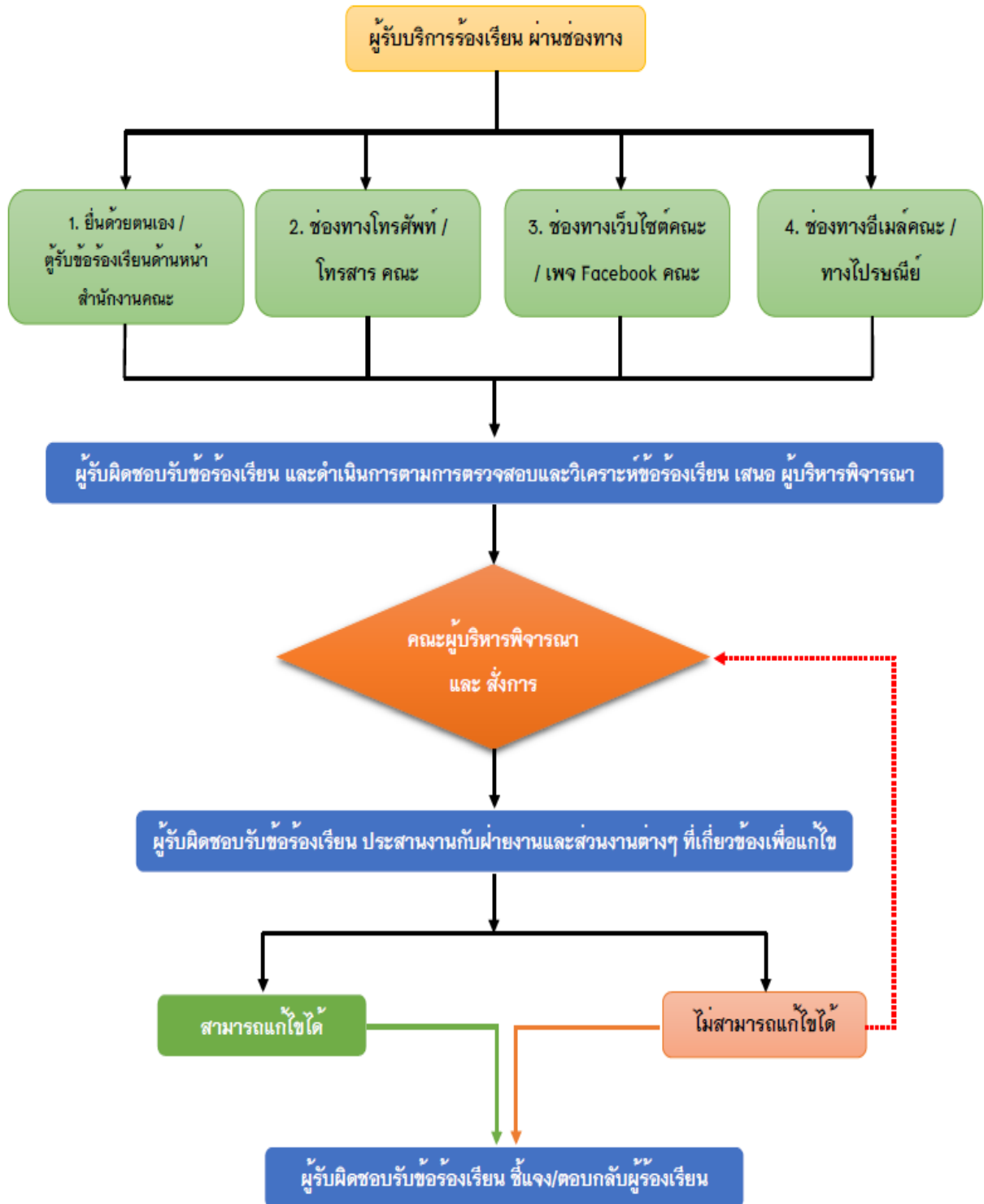
3. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ หรือแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องน้ำ จุดบริการ (WIFI) เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี และบุคคลทั่วไป

4. แผนผังการปฏิบัติงาน



5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1 ผู้รับบริการ ผ่านช่องทาง

5.1.1 ยื่นด้วยตนเอง หรือ ใส่งานผู้รับข้อร้องเรียนด้านหน้าสำนักงานมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี

5.1.2 ช่องทาง โทรศัพท์ 04 212 9556

5.1.3 ช่องทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
www.udon.ssru.ac.th หรือ ทาง เพจ Facebook ศูนย์การศึกษาจังหวัด
อุดรธานีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

5.1.4 ช่องทางอีเมลล์มหาวิทยาลัย ssru.udon@gmail.com หรือ ทางไปรษณีย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี เลขที่ 707 หมู่ 3
บ้านหนองบุ ตำบลสามพร้าว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000

5.2 ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน และดำเนินการตามการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
เสนอ ผู้บริหารพิจารณา

5.3 คณะผู้บริหารพิจารณา และ สั่งการ

5.4 ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ประสานงานกับฝ่ายงานและส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข

5.4.1 สามารถแก้ไขได้ ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน

5.4.2 ไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน
แจ้งคณะผู้บริหารพิจารณาอีกครั้ง

6. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการเปิดตู้รับข้อร้องเรียนทุกวันที่ 15 และทุกสิ้นเดือน เดือนละ 2 ครั้ง และ
ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี
เลขที่ 707 หมู่ 3 บ.หนองบุ ต.สามพร้าว อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000.
โทรศัพท์ 04 212 9556 www.udon.ssru.ac.th