






| | | | |
|---|--|--------------------|--|
|  <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร</p> | สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร | | |
| | ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) | | |
| | ชื่อ การรับซื้อร่องเรียน | | |
| | รหัสเอกสาร : PD-DO-04 | แก้ไขครั้งที่ : 00 | |
| | วันที่เริ่มใช้ : 1 เมษายน 2563 | หน้า : 1/3 | |

ประวัติการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

| Rev. | ว/ด/ป | หน้า | รายละเอียด |
|------|-------|------|------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | ผู้จัดทำ | ผู้ทบทวน | ผู้อนุมัติ |
|--------------|---|--|---|
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวสิริกาญจน์ หัวใจจำ | ผศ.ดร.กนกอร ระย้านิล | ผศ.ดร.นรงค์ ฉิมพาลี |
| ตำแหน่ง | นักวิชาการอุดมศึกษา | รองคณบดีฝ่ายบริหาร | คณบดี |
| ลายเซ็น |  |  |  |
| วันที่เซ็น | 1 เม.ย. 63 | 11 เม.ย. 63 | 11 เม.ย. 63 |

| | | |
|---|--|--------------------|
|  <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร</p> | สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร | |
| | ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) | |
| | ชื่อ การรับข้อร้องเรียน | |
| | รหัสเอกสาร : PD-DO-04 | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | วันที่เริ่มใช้ : 1 เมษายน 2563 | หน้า : 2/3 |

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ใช้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร ได้รับการบริการที่เหมาะสม และเพื่อให้ความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น

2. ขอบเขต

ครอบคลุมปัญหาที่เกิดจากการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร

3. นิยาม

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / การสอบถาม / ขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ใช้บริการ

หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร

4. ผู้รับผิดชอบ

สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ ได้มอบหมายให้งานบริหารและธุรการเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียน รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน เพื่อดำเนินการและเสนอผู้บริหารต่อไป

5. รายละเอียด

5.1 แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อร้องเรียน

พิจารณาบุคคลากรแต่งตั้งคณะกรรมการ โดยคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ เป็นผู้อนุมัติแต่งตั้ง

1. เจ้าหน้าที่งานบริหารและธุรการรับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง และทำการบันทึกผลในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียนเบื้องต้น เพื่อส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่ต้องแก้ไขปัญหา


5.2 การรับข้อร้องเรียน

5.2.1 การรับเรื่องร้องเรียนผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน ที่จุดติดตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนฯ

5.2.2 การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์คณะ ที่ <http://www.sc.su.ac.th>

5.2.3 จดหมาย E-mail

5.2.4 โทรศัพท์/Application Line

| | | |
|---|--|--------------------|
|  <p>คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร</p> | สำนักงานคณบดี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสกลนคร | |
| | ระเบียบปฏิบัติ (Procedure) | |
| | ชื่อ การรับข้อร้องเรียน | |
| | รหัสเอกสาร : PD-DO-04 | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| วันที่เริ่มใช้ : 1 เมษายน 2563 | หน้า : 3/3 | |

5.2.3 ตัวแทนฝ่ายบริหารเป็นผู้รวบรวมข้อร้องเรียน และลงบันทึกในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน จากผู้ใช้บริการ (FM-DO-05) และนำส่งให้คณะกรรมการสอบสวนข้อร้องเรียนพิจารณาทุกสัปดาห์ (พิจารณาความถี่)

5.3 การสอบสวนข้อร้องเรียน

5.3.1 คณะกรรมการสอบสวนข้อร้องเรียนรวบรวมหลักฐาน และสอบสวนสาเหตุที่เกิดขึ้น ร่วมกับหน่วยงานที่ได้รับการร้องเรียน

5.3.2 คณะกรรมการสอบสวนข้อร้องเรียนสรุปผลการสอบสวนข้อร้องเรียนและลงบันทึกในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ (FM-DO-05)

5.4 แก้ไขข้อร้องเรียน

นำสรุปผลการสอบสวนข้อร้องเรียนเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อนำเสนอให้คณะกรรมการประจำคณะวิทยาศาสตร์ ได้รับทราบ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข และแจ้งแนวทางการป้องกันแก้ไขให้ผู้แจ้งทราบ

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

6.1 บันทึกคุณภาพ

| รหัสเอกสาร | รายชื่อ | ระยะเวลาในการเก็บ | สถานที่จัดเก็บ | วิธีการจัดเก็บ | ผู้รับผิดชอบ |
|------------|--|-------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|
| FM-DO-05 | แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน จากผู้ใช้บริการ | 2 ปี | งานบริหารและ ธุรการ | เรียงตามวันที่ เก็บเข้าแฟ้ม | งานบริหาร และธุรการ |