



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก  
สะดวกตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ผู้จัดทำ

นายอำเภอ เพชรว่าว

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียนเกี่ยวกับอาคารสถานที่ และสิ่ง  
อำนวยความสะดวกตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1. วัตถุประสงค์

คณะครุศาสตร์ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ ผู้รับผิดชอบและมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการรับข้อร้องเรียนของคณะครุศาสตร์ ใช้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขตการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนของคณะครุศาสตร์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับ และรวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบและ วิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนนำเสนอคณะผู้บริหาร พิจารณา/สั่งการ ขั้นตอนประสานงานกับฝ่ายงานและ ส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ ร้องเรียน และขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผล การจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารคณะครุศาสตร์ เพื่อรับทราบแนวทางการ แก้ไขข้อร้องเรียน

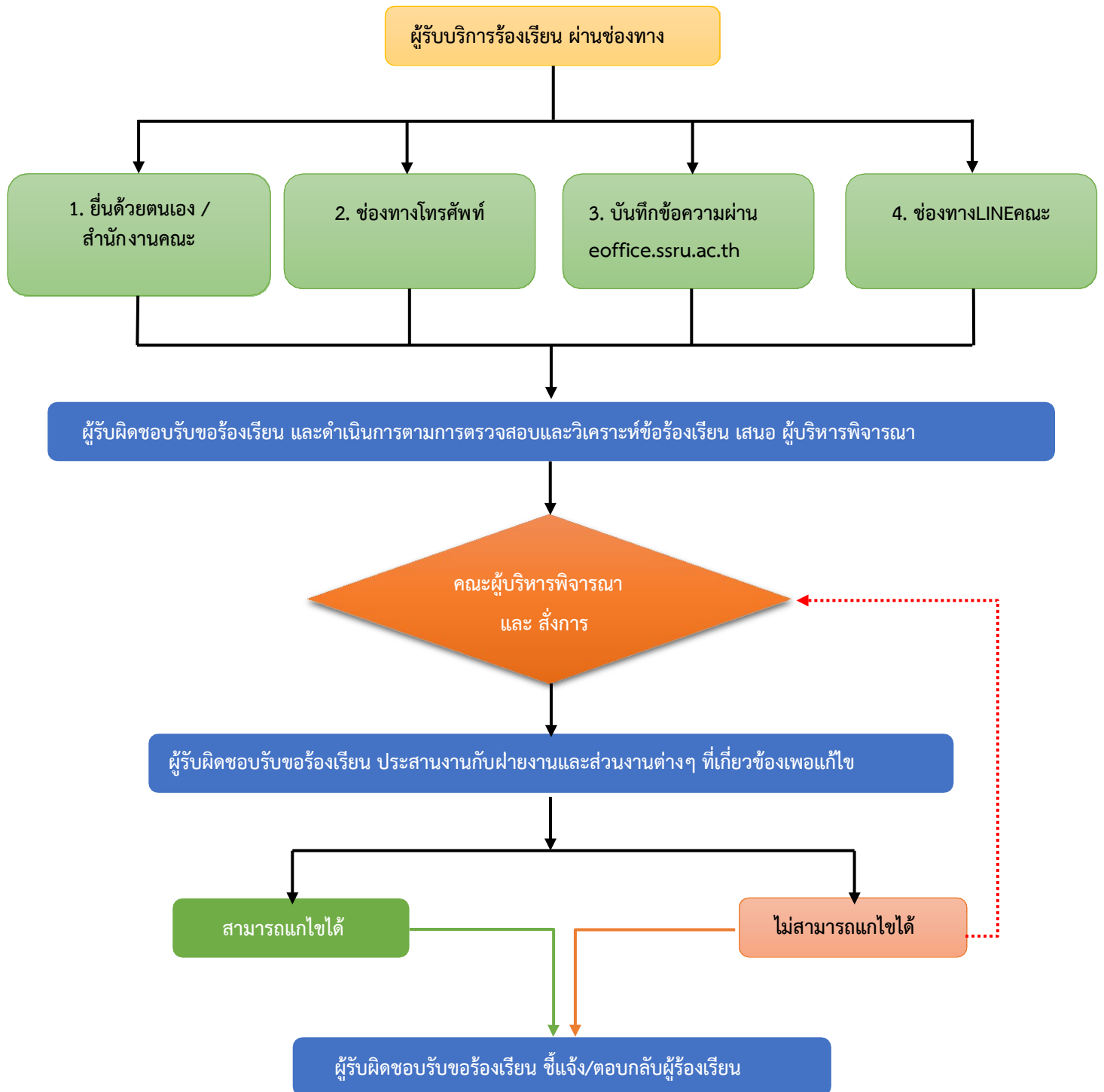
3. คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจ หรือแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

**อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องน้ำ จุดบริการ (WIFI) เป็นต้น

**ผู้รับบริการ** หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาของคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และบุคคลทั่วไป

#### 4. แผนผังการปฏิบัติงาน



## 5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

### 5.1 ผู้รับบริการ ผ่านช่องทาง

5.1.1 ยื่นด้วยตนเอง หรือใส่ในตู้รับข้อร้องเรียนด้านหน้าสำนักงานคณะกรรมการ

5.1.2 ช่องทาง โทรศัพท์คณะ 02 160 1058-1060 หรือ โทรสาร 02 160 1057

5.1.3 ช่องทางเว็บไซต์คณะกรรมการ [www.edu.ssru.ac.th](http://www.edu.ssru.ac.th) หรือ ทาง เพจ Facebook คณะกรรมการ

5.1.4 ช่องทางอีเมลคณะ [edu@ssru.ac.th](mailto:edu@ssru.ac.th) หรือ

ทาง LINE คณะกรรมการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทงนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300.

5.2 ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน และดำเนินการตามการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เสนอผู้บริหารพิจารณา

5.3 คณะผู้บริหารพิจารณา และ สั่งการ

5.4 ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ประสานงานกับฝ่ายงานและส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข

5.4.1 สามารถแก้ไขได้ ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน

5.4.2 ไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน แจ้ง คณะผู้บริหารพิจารณาอีกครั้ง

## 6. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการเปิดรับข้อร้องเรียนทุกวันที 15 และทุกสิ้นเดือน เดือนละ 2 ครั้ง และดำเนินการแก้ไขเรื่องข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ



คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก  
แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. 10300 โทรศัพท์ 02 160 1058 – 1060  
โทรสาร 02 160 1057 [www.edu.sru.ac.th](http://www.edu.sru.ac.th)