



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับข้อร้องเรียน

เกี่ยวกับอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียนเกี่ยวกับอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก**  
**ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

**1. วัตถุประสงค์**

คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียน เกี่ยวกับอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ ผู้รับผิดชอบและมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการรับร้องเรียนของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**2. ขอบเขตการปฏิบัติงาน**

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ขั้นตอนการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ขั้นตอนนำเสนอคณะผู้บริหารพิจารณา/สั่งการ ขั้นตอนประสานงานกับฝ่ายงานและ ส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน และขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารคณะเพื่อรับทราบแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน

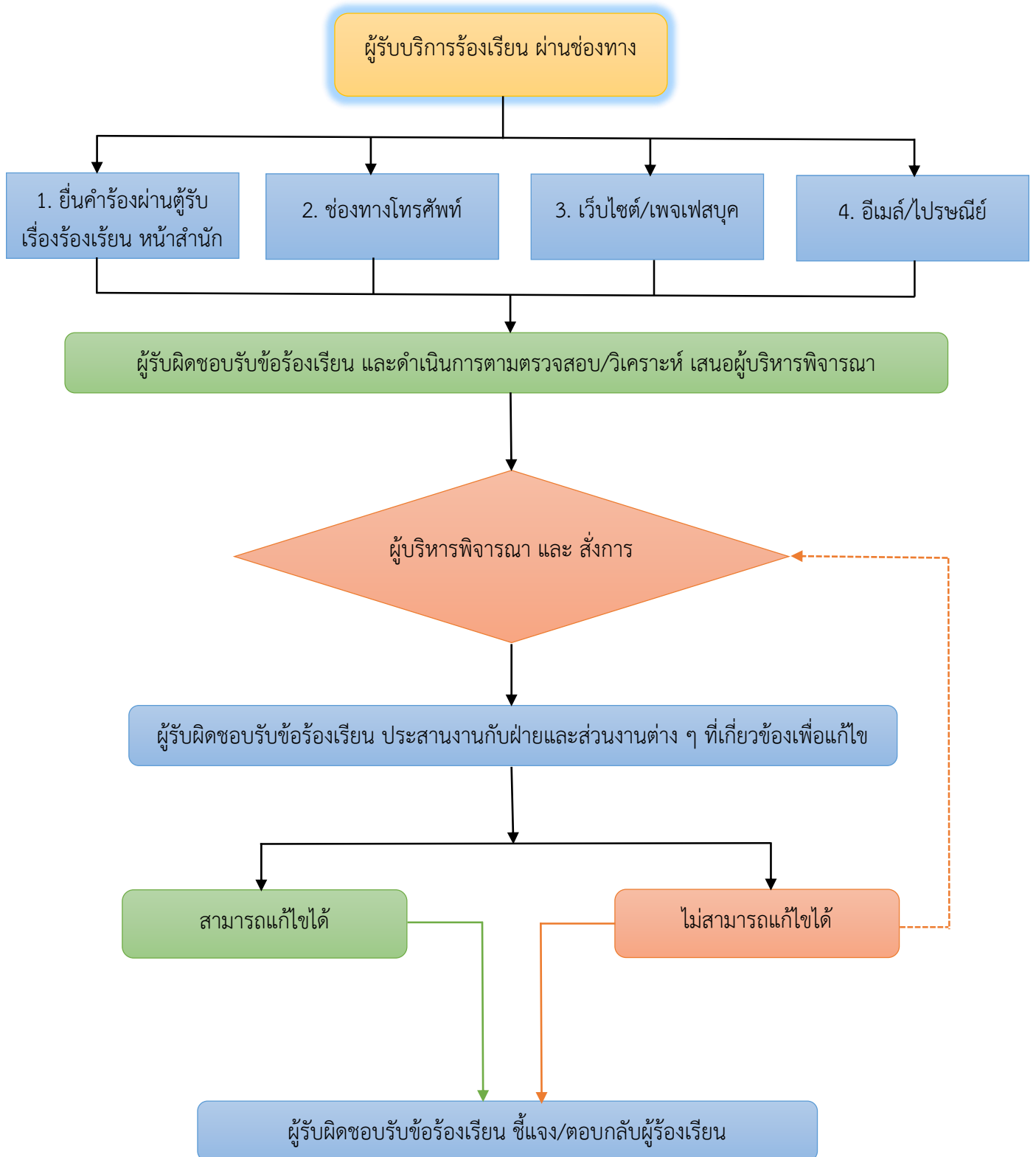
**3. คำจำกัดความ**

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้รับการ ตอบสนอง ความต้องการ ความพึงพอใจ หรือแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสถานที่ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

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

**ผู้รับบริการ** หมายถึง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และบุคคลทั่วไป

#### 4. แผนผังการปฏิบัติงาน



## 5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

### 5.1 ผู้รับบริการ ผ่านช่องทาง

5.1.1 ยื่นด้วยตนเอง หรือ ใส่ในตู้รับข้อร้องเรียนด้านหน้าสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและ  
นวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

5.1.2 เบอร์โทรสำนักฯ 02-160-1265 ถึง 1270 ต่อ 101,103,104,201,203,204,205,  
301,302,305

5.1.3 ช่องทางเว็บไซต์สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ <https://gen-ed.ssru.ac.th/> หรือ  
ทางเพจ Facebook สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ

5.1.4 ช่องทางอีเมลคณะ gen-ed@ssru.ac.th หรือ ทางไปรษณีย์สำนักวิชาการศึกษา  
ทั่วไปฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร  
10300.

5.2 ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน และดำเนินการตามการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน  
เสนอผู้บริหารพิจารณา

### 5.3 คณะผู้บริหารพิจารณา และ สั่งการ

5.4 ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ประสานงานกับฝ่ายงานและส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อ  
แก้ไข

5.4.1 สามารถแก้ไขได้ ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน

5.4.2 ไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน ชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน แจ้งคณะ  
ผู้บริหารพิจารณาอีกครั้ง

## 6. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการเปิดตู้รับข้อร้องเรียนทุกวันที่ 15 และทุกสิ้นเดือน เดือนละ 2 ครั้ง  
และดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
เลขที่ 1 ถนนอุทองนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. 10300  
โทรศัพท์ 02 160 1143 – 1145 โทรสาร 02 160 1146  
<https://gen-ed.ssru.ac.th>