



มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
(Standard Operation Procedure : SOP)
การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

รหัสงาน
SOP 07-04-16

เวลารวมตลอดกระบวนการ
30 นาที

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1				
2		5 นาที/ ครั้ง	รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ จากช่องทาง ต่างๆ ซึ่งมีทั้งหมด 6 ช่องทาง คือ - ผู้รับเรื่องร้องเรียน - ไปรษณีย์ - E-mail - Facebook - โทรศัพท์ - ด้วยตนเอง	งานประชาสัมพันธ์
3		10 นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาว่าอยู่ใน ขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่	งานประชาสัมพันธ์
4		15 นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อ ผู้บริหารเพื่อโปรดพิจารณา	งานประชาสัมพันธ์
5			ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข/ ป้องกัน	
6			ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ตามที่สั่งการ	- สาขาวิชา/ฝ่าย - งานสารบรรณ
7				