



คู่มือการส่งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำขั้นตอนการส่งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือคำติชม รวมถึงวิธีการติดตามผลการดำเนินการ เพื่อให้ท่านมั่นใจว่าทุกความคิดเห็นของท่านจะได้รับการดูแลและแก้ไขอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม



ส่วนที่ 1: ขั้นตอนการส่งข้อร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มออนไลน์

ขั้นตอนที่ 1: เข้าสู่หน้าเว็บไซต์

- ไปที่ลิงก์: [หน้าแบบฟอร์มสายตรงคนบดี](#)
- แนะนำให้เตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะร้องเรียนให้พร้อมก่อนเริ่มกรอกแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ 2: ระบุรายละเอียดของข้อร้องเรียน

เมื่ออยู่ในหน้าแบบฟอร์ม ให้ท่านกรอกข้อมูลตามหัวข้อดังต่อไปนี้ให้ชัดเจนที่สุด:

- เรื่องที่ต้องการร้องเรียน/เสนอแนะ:** สรุปหัวข้อสั้นๆ ให้ตรงประเด็น
- รายละเอียดเหตุการณ์:** ระบุข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น โดยควรครอบคลุมคำถามเหล่านี้ (ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร) เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบ
- สิ่งที่ต้องการให้คณะฯ ดำเนินการ:** ระบุความคาดหวัง หรือข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ 3: แนบเอกสารหลักฐาน (ถ้ามี)

- หากท่านมีรูปภาพ, ไฟล์เอกสาร, หรือภาพหน้าจอที่เกี่ยวข้อง ท่านสามารถแนบไฟล์ลงในฟอร์มได้ (แนะนำให้ใช้ไฟล์ .JPG, .PNG หรือ .PDF)
- หมายเหตุ: การมีหลักฐานที่ชัดเจนจะช่วยให้กระบวนการตรวจสอบรวดเร็วยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4: ข้อมูลสำหรับติดต่อกลับ (สำคัญสำหรับการติดตามผล)

- ท่านสามารถเลือก **ไม่ระบุตัวตน (Anonymous)** ได้หากต้องการปกปิดข้อมูลส่วนตัว
- แต่หากท่านต้องการติดตามผล หรือให้เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้า กรุณากรอก **ชื่อ-นามสกุล, เบอร์โทรศัพท์ และ อีเมล** ให้ถูกต้องครบถ้วน (ทางคณะฯ จะเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับสูงสุด)

ขั้นตอนที่ 5: ตรวจสอบและกดยืนยันการส่ง

- ตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดอีกครั้ง
- กดปุ่ม **"ส่ง" (Submit)**
- หากระบบบันทึกข้อมูลสำเร็จ จะมีข้อความตอบรับแสดงขึ้นบนหน้าจอ

ข้อแนะนำ: โปรดแคปหน้าจอหรือจดจำเวลาที่ท่านส่งข้อมูลไว้เพื่อใช้อ้างอิงในการติดตามผล



ส่วนที่ 2: ขั้นตอนและกระบวนการติดตามผลการดำเนินการ

หลังจากที่ท่านกดส่งข้อร้องเรียนแล้ว ทางคณะพยาบาลศาสตร์มีขั้นตอนการจัดการและระยะเวลาดำเนินการดังนี้:

กระบวนการทำงานของคณะฯ:

1. **รับเรื่องและคัดกรอง (ภายใน 1-3 วันทำการ):** เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องและส่งตรงถึงคณบดี หรือผู้บริหารที่รับผิดชอบโดยตรง
2. **ตรวจสอบข้อเท็จจริง (ภายใน 7-14 วันทำการ):** ตั้งคณะกรรมการหรือมอบหมายผู้เกี่ยวข้องลงพื้นที่/ตรวจสอบข้อมูล
3. **แจ้งผลการดำเนินการ:** เมื่อได้ข้อสรุป ทางคณะฯ จะดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผลกลับไปยังท่านผ่านช่องทางที่ท่านให้ไว้



ข้อแนะนำเพิ่มเติมสำหรับผู้ใช้งาน:

- การร้องเรียนที่เป็นประโยชน์ ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง ไม่ใช่ถ้อยคำหยาบคาย หรือใส่ร้ายป้ายสีบุคคลอื่น
- ข้อมูลทั้งหมดจะถูกส่งตรงถึงผู้บริหาร และบริหารจัดการด้วยมาตรฐานการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

วิธีติดตามความคืบหน้าด้วยตนเอง

หากล่วงเลยระยะเวลาที่กำหนดแล้วท่านยังไม่ได้รับการติดต่อกลับ หรือต้องการสอบถามความคืบหน้าเพิ่มเติม ท่านสามารถติดตามผลได้ผ่านช่องทางต่อไปนี้:



โทรศัพท์: 02-649-5000 ต่อ 21800 (ในวันและเวลาราชการ)

ข้อมูลที่ต้องเตรียมเมื่อโทรติดตามผล: แจ้งชื่อ-นามสกุล (หากท่านระบุไว้ในฟอร์ม) พร้อมระบุ "วันที่และเวลา" ที่ท่านได้ส่งข้อมูลผ่านฟอร์มออนไลน์สายตรงคณบดี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ค้นหาข้อมูลในระบบได้รวดเร็วขึ้น