



คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ฯลฯ

ปีการศึกษา 2558



โรงเรียนวังม่วงวิทยาคม อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๔
สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

บทนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการการจัดการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แนวปฏิบัติฯ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนปทุมวิไล โรงเรียนต้นแบบโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในสถานศึกษา “โครงการโรงเรียนสุจริต” สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ได้ทราบและเข้าใจแนวปฏิบัติถึงขั้นตอน การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยยึดมั่นหลักธรรมาภิบาล บริหารงานโปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเป็นธรรมโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการ ขององค์กรมากขึ้น

(นางปราณี ลายเสื่อ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม

แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
โรงเรียนวังม่วงวิทยาคม อำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี

โดยวิสัยทัศน์ของโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4 กำหนดว่า “โรงเรียนวังม่วงวิทยาคมจัดการศึกษาให้ผู้เรียนมีความรู้คุณธรรม นำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ มีมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานและพัฒนาคุณภาพสู่ระดับสากล” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการขององค์กรมากขึ้น

จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม มีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุมในกลุ่มงาน/กลุ่มสาระการเรียนรู้ ของโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 4
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะตลอดจนคำชมเชย ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความ

1. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของครู บุคลากรทางการศึกษา ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงเรียน
2. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ผู้ประสานงานหรือผู้รับบริการของโรงเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ฯลฯ

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ให้เบาแสร้งเรียนการกระทำทุจริตจัดซื้อจัดจ้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. **ระดับรุนแรงมาก** เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
2. **ระดับรุนแรงปานกลาง** เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
3. **ระดับรุนแรงเล็กน้อย** เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ที่มาข้อร้องเรียน

1. จากช่องทางต่าง ๆ ตามที่ระบุช่องทางรับการร้องเรียน จำนวนช่องทาง
2. จากช่องทางอื่น ๆ เช่น บัตรสนเท่ห์ สื่ออื่น ๆ

ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
2. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนปทุมวิไล รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
3. กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Facebook Web-board ให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

ช่องทางรับการร้องเรียน

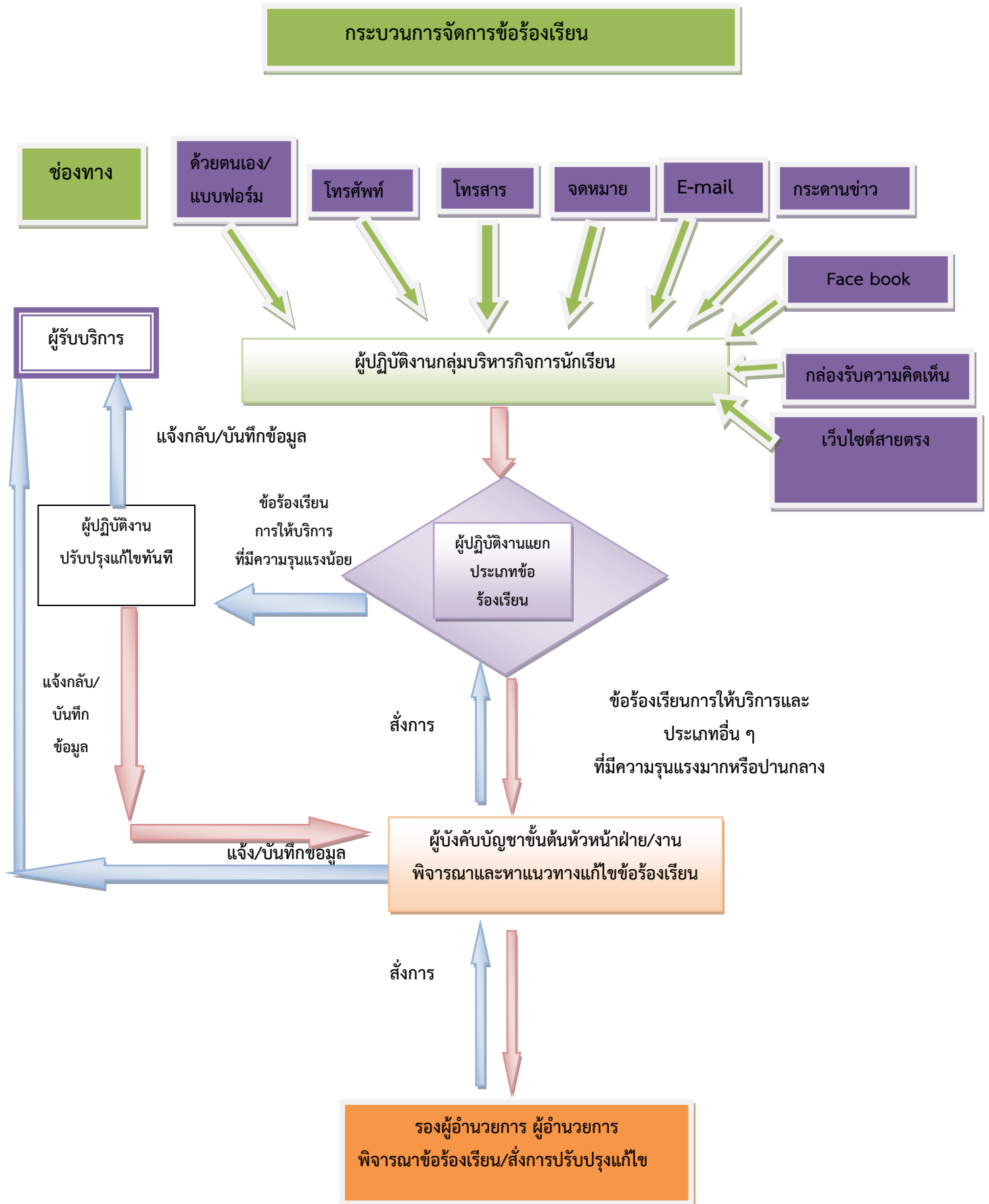
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน
โดยครูฝ่ายปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
2. โทรศัพท์ หมายเลข 036 - 364433
3. โทรสาร หมายเลข 036 - 364434
4. จดหมาย จำหน่ายซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม 110 หมู่ 5 ต.วังม่วง อ.วังม่วง จ.สระบุรี 18220
5. E-mail address : wangmuangwit@hotmail.com
6. กระดานข่าว (Web board) ที่เว็บไซต์โรงเรียนวังม่วงวิทยาคม <http://www.wangmuangwit.com>
7. Facebook ของโรงเรียนปทุมวิไล <https://www.facebook.com/wangmuangwit>
8. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน บริเวณหน้าห้องประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

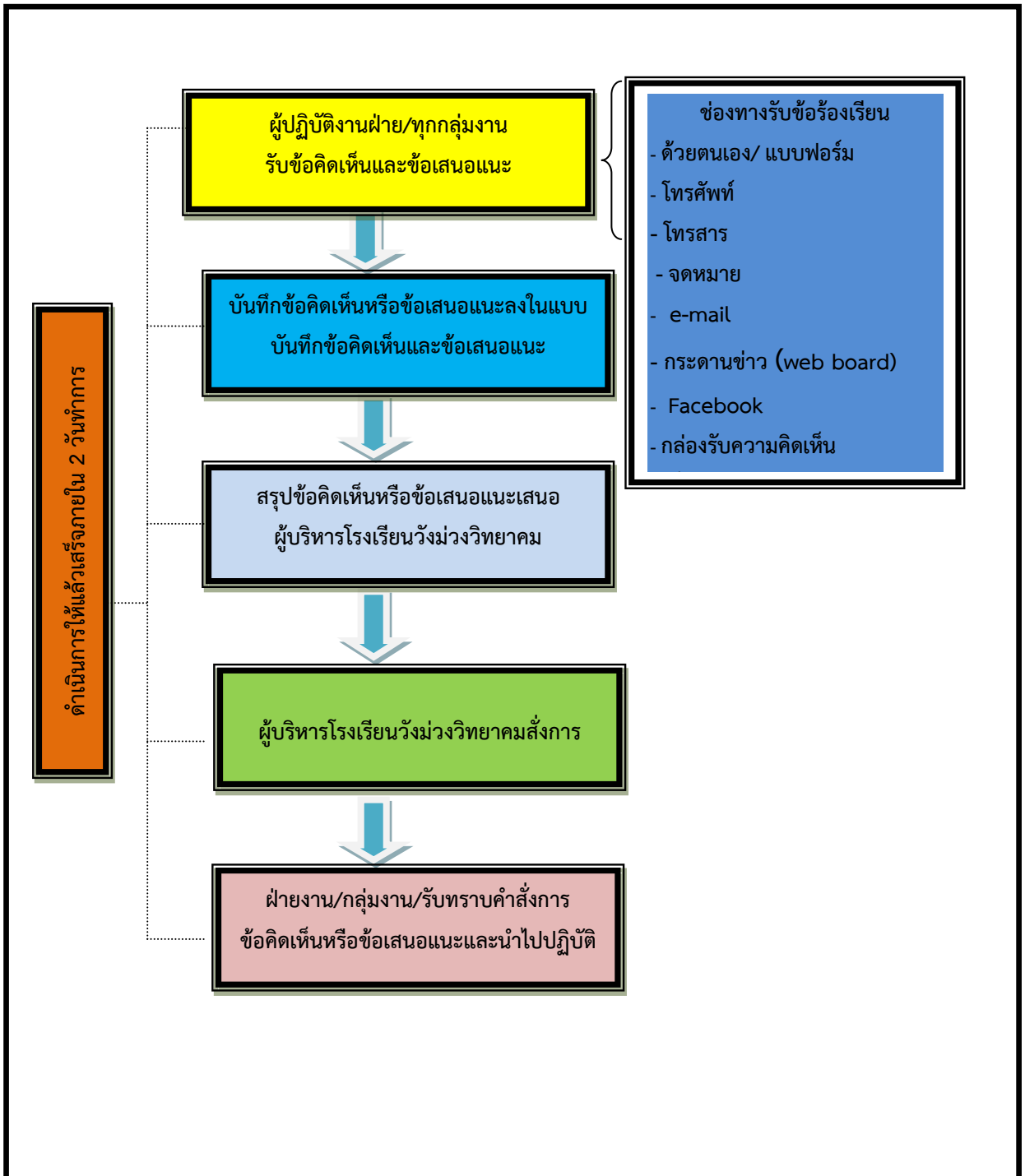
1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้มีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ 2 หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
2. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย/ทุกกลุ่ม ให้ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตาม เอกสารแนบที่ 1 โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียน เรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา
3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อ หัวหน้าฝ่าย/ทุกกลุ่ม และเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง ต่อไป และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการภายใน 7 วัน
4. ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ฝ่ายหรือกลุ่มงาน ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อพิจารณา เป็นเฉพาะกรณีไป
5. มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย
6. ให้ทุกฝ่าย/ทุกกลุ่ม รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียน ทุกๆ 6 เดือน (หากมีข้อร้องเรียนให้นำเข้าสู่วาระการประชุม เพื่อรับทราบปัญหาและทำความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปแนวปฏิบัตินี้)

ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มผู้บริหาร/กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน ตามรายละเอียดเอกสารแนบที่ 2 ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนอาจยื่นเอกสาร หลักฐานเช่น ภาพถ่าย บัญชีลงชื่อร้องเรียน หรือข้อเรียกร้องหรืออื่นๆ แนบพร้อมแบบกรอกข้อมูลร้องเรียน โดยครูหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับข้อร้องเรียนต้องเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ



กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ.....

เลขที่บัตรประชาชน - - - -

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร.....

E-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประชาชน หรือ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร.....

E-mail address.....

รายละเอียดโดยสรุป.....

.....
.....

คำขอที่ต้องการให้สำนักส่งเสริมดำเนินการ.....

.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก

ท่านสามารถยื่นแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะได้ที่สำนักงานผู้บริหาร/กลุ่มบริหารกิจการนักเรียนโรงเรียนวังม่วงวิทยาคม