



# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนนางรองพิทยาคม อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓๒

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนนางรองพิทยาคมฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนางรองพิทยาคม ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันในโรงเรียนนางรองพิทยาคม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ประเภทของข้อร้องเรียน	๒
ความรุนแรงของข้อร้องเรียน	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	๔
ที่มาของข้อร้องเรียน	๕
ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
ช่องทางรับการร้องเรียน	๕
ขั้นตอนการตัดการข้อร้องเรียน	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ๘	

## แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โรงเรียนนางรองพิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓๒

### ๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนนางรองพิทยาคม เป็นสถานศึกษาที่ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส และแก้ไขปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใส ต่อเนื่องมากขึ้น และเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วย ความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนนางรองพิทยาคม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน และอื่นๆเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับ ข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการขององค์กรมากขึ้น จึงได้กำหนด แนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของโรงเรียนนางรองพิทยาคม มีรายละเอียดดังนี้

### ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนนางรองพิทยาคม เลขที่ ๑๓๗ หมู่ ๑๒ ถนนโชคชัย-เดชอุดม ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐานนำมาใช้ ครอบคลุม ฝ่าย/งาน/กลุ่มสาระการเรียนรู้ ของโรงเรียนนางรองพิทยาคม

๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติราชการ

### ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้ปกครองของนักเรียน และนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนนางรองพิทยาคม

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนนางรองพิทยาคม

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อกทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนนางรองพิทยาคม แจ้งข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของโรงเรียนนางรองพิทยาคม ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของโรงเรียนนางรองพิทยาคม

“ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนนางรองพิทยาคม มี ข้อคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของโรงเรียนนางรองพิทยาคม

## ๖. ประเภทของข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการให้ผู้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการที่ผู้รับบริการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขระบบในการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

## ๗. ความรุนแรงของข้อร้องเรียน

๑. ระดับความรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก เป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ต่อ ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับความรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับความรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

## ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



## ๑๐. ที่มาของข้อร้องเรียน

๑. จากช่องทางต่างๆ ตามที่ระบุช่องทางรับการร้องเรียน จำนวน ๑๐ ช่องทาง
๒. จากช่องทางอื่นๆ เช่น บัตรสนเท่ห์ สื่อ อื่นๆ

## ๑๑. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของฝ่าย / งาน / กลุ่ม สารระการ เรียนรู้ รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์ม และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่าง ดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๓. กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น Facebook Web-board ให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลนำเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๒. ช่องทางรับการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานเลขานุการผู้อำนวยการโรงเรียนนางรองพิทยาคม โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูล แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔ ๖๓๑ ๐๖๕
๔. โทรสาร หมายเลข ๐๔๔ ๖๓๑ ๐๖๕
๕. จดหมาย จำหน่ายซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียนนางรองพิทยาคม เลขที่ ๑๓๗ หมู่ ๑๒ ถนนโชคชัย-เดชอุดม ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๑๐
๖. E-mail address : info@nrpsc.ac.th.
๗. กระดานข่าว (Web-board ) ที่เว็บไซต์โรงเรียนนางรองพิทยาคม <https://wp.nrpsc.ac.th>
๘. Facebook โรงเรียนนางรองพิทยาคม
๙. กล่องรับข้อคิดเห็น / ข้อร้องเรียน
๑๐. เว็บไซต์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนนางรองพิทยาคม



### ๑๓. ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการป้อนผลกลับ ให้มีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และ เหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ ๓ หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ จะรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

๒. เมื่อได้รับการร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย / งาน / กลุ่มสาระการเรียนรู้ได้ ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามเอกสารแนบที่ ๑ โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันที พร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน / วิธีการแก้ไขต่อ ผู้บังคับบัญชา

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อรองผู้อำนวยการ/งาน/กลุ่มสาระการเรียนรู้ และเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงต่อไป และให้มีการแจ้งกลับผู้รับบริการภายใน ๗ วัน

๔. ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ / สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนใน ลักษณะเป็นบัตรสนทนาก็ให้ฝ่าย / งาน / กลุ่มสาระการเรียนรู้ ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูล นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๕. มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย

๖. ให้ทุกฝ่าย / งาน / กลุ่มสาระการเรียนรู้ รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียน ทุก ๖ เดือน

### ๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนนางรองพิทยาคม ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำ บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๘. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนางรองพิทยาคม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

**๑๙. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ (เอกสารแนบหมายเลข ๑)

**๒๐. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนางรองพิทยาคม

## แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

เลขรับที่ .....

วันที่.....

ชื่อ - นามสกุล ผู้รับบริการ.....

เลขที่บัตรประชาชน            

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

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

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....

E-mail address.....

รายละเอียดโดยสรุป.....

.....

.....

.....

คำขอที่ต้องการให้โรงเรียนดำเนินการ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง / ผู้บันทึก

ท่านสามารถยื่นแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะได้ที่ฝ่าย / งาน / กลุ่มสาระการเรียนรู้