



## คู่มือแนวปฏิบัติ

การจัดการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ฯลฯ

ปีการศึกษา ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔



โรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓  
สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

## บทนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการการจัดการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ แนวปฏิบัติฯ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม โรงเรียนต้นแบบโครงการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม และธรรมาภิบาลในสถานศึกษา “โครงการโรงเรียนสุจริต” โรงเรียน สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๓ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ ได้ทราบและเข้าใจแนวปฏิบัติถึงขั้นตอน การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการด้านต่างๆ โดยยึดมั่นหลักธรรมาภิบาล บริหารงานโปร่งใส เป็นธรรมสามารถตรวจสอบได้ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกิดความยุติธรรมเสมอภาค โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการขององค์กรมากขึ้น

(นางจรรุญ จารุสาร)

ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม

**แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ**  
**โรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**

\*\*\*\*\*

โดยวิสัยทัศน์ของโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓ กำหนดว่า “ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม เป็นผู้นำด้านบริการวิชาการที่มีคุณภาพเพื่อบริการแก่ชุมชนและสังคม” และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและได้กำหนดนโยบายด้านคุณภาพว่า “มุ่งเน้นการบริการ ที่มีมาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการขององค์กรมากขึ้น

จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม มีรายละเอียดดังนี้

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุมในกลุ่มงาน/กลุ่มสาระการเรียนรู้ ของโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต ๓
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะตลอดจน คำชมเชย ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

**คำจำกัดความ**

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของครู บุคลากรทางการศึกษา ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของโรงเรียน
๒. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม
๓. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ผู้ประสานงานหรือผู้รับบริการของโรงเรียน ผู้ปกครองนักเรียน ฯลฯ

**ประเภทข้อร้องเรียน**

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ให้เบาแสร้งเรียนการกระทำทุจริตจัดซื้อจัดจ้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

### ที่มาข้อร้องเรียน

๑. จากช่องทางต่าง ๆ ตามที่ระบุช่องทางรับการร้องเรียน จำนวน ๘ ช่องทาง
๒. จากช่องทางอื่น ๆ เช่น บัตรสนเท่ห์ สื่ออื่น ๆ

### ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาและทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๒. กรณีร้องเรียน ณ โรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๓. กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Facebook Web-board ให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

### ช่องทางรับการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โดยครูฝ่ายปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๒ - ๕๒๕- ๐๘๓๐
๓. โทรสาร หมายเลข ๐๒ - ๙๖๖ -๕๙๘๙
๔. จดหมาย จำหน่ายซองถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม ๔๗ ถ.พิบูลสงคราม ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
๕. E-mail address : [khemapiratararam@hotmail.com](mailto:khemapiratararam@hotmail.com)
๖. กระดานข่าว (Web board) ที่เว็บไซต์โรงเรียน;ตเขมาภิรตาราม <http://www.kma.ac.th>
๗. Facebook ของโรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม <https://www.facebook.com/watkhemapiratararam>
๘. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน บริเวณหน้าห้องประชาสัมพันธ์

### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียนตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ ๒ หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย/ทุกกลุ่ม ให้ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามเอกสารแนบที่ ๑ โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในพื้นที่พร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อ หัวหน้าฝ่าย/ทุกกลุ่ม และเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุง ต่อไป และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการภายใน ๗ วัน

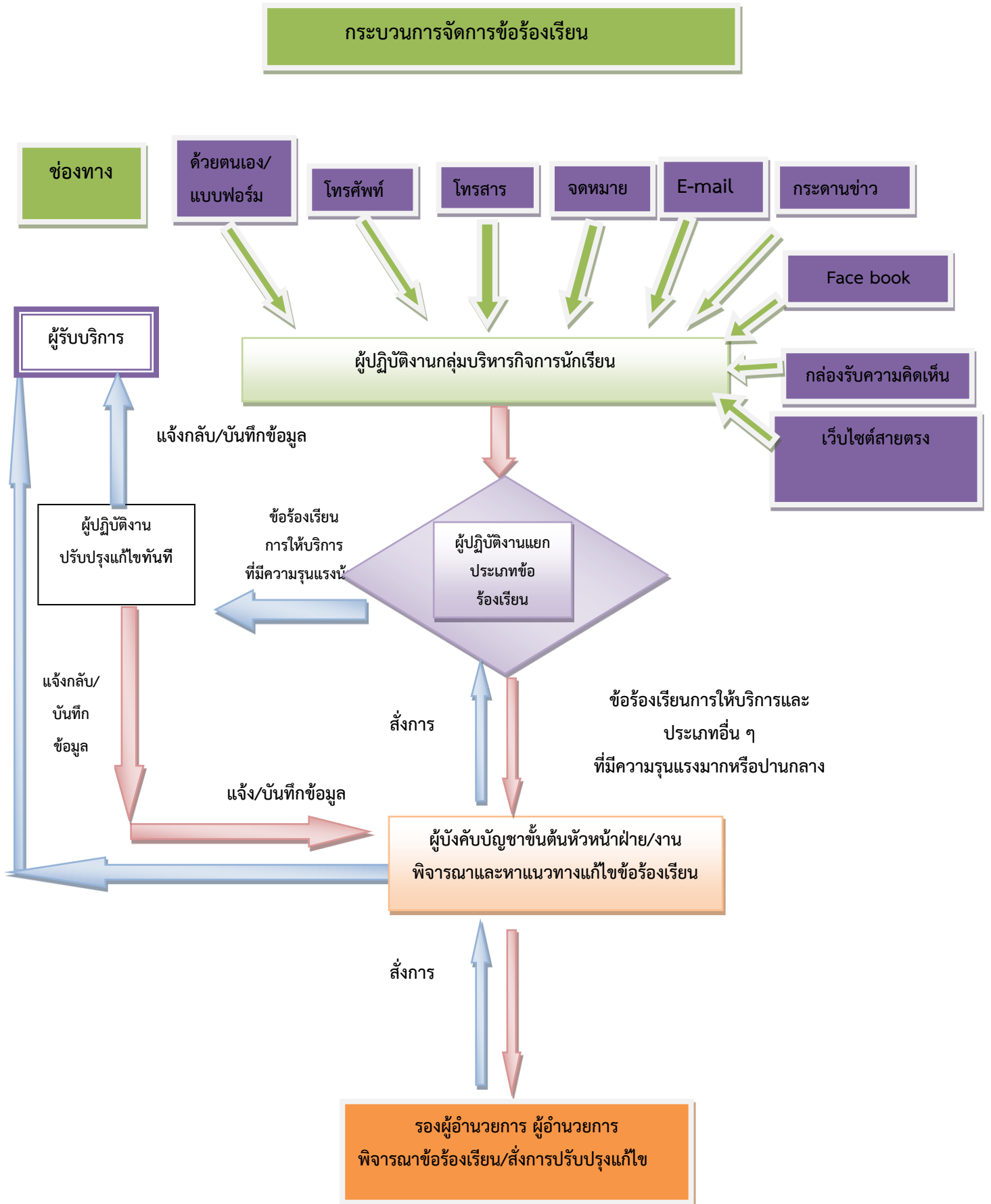
๔. ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนทน่ให้ฝ่ายหรือกลุ่มงาน ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๕. มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย

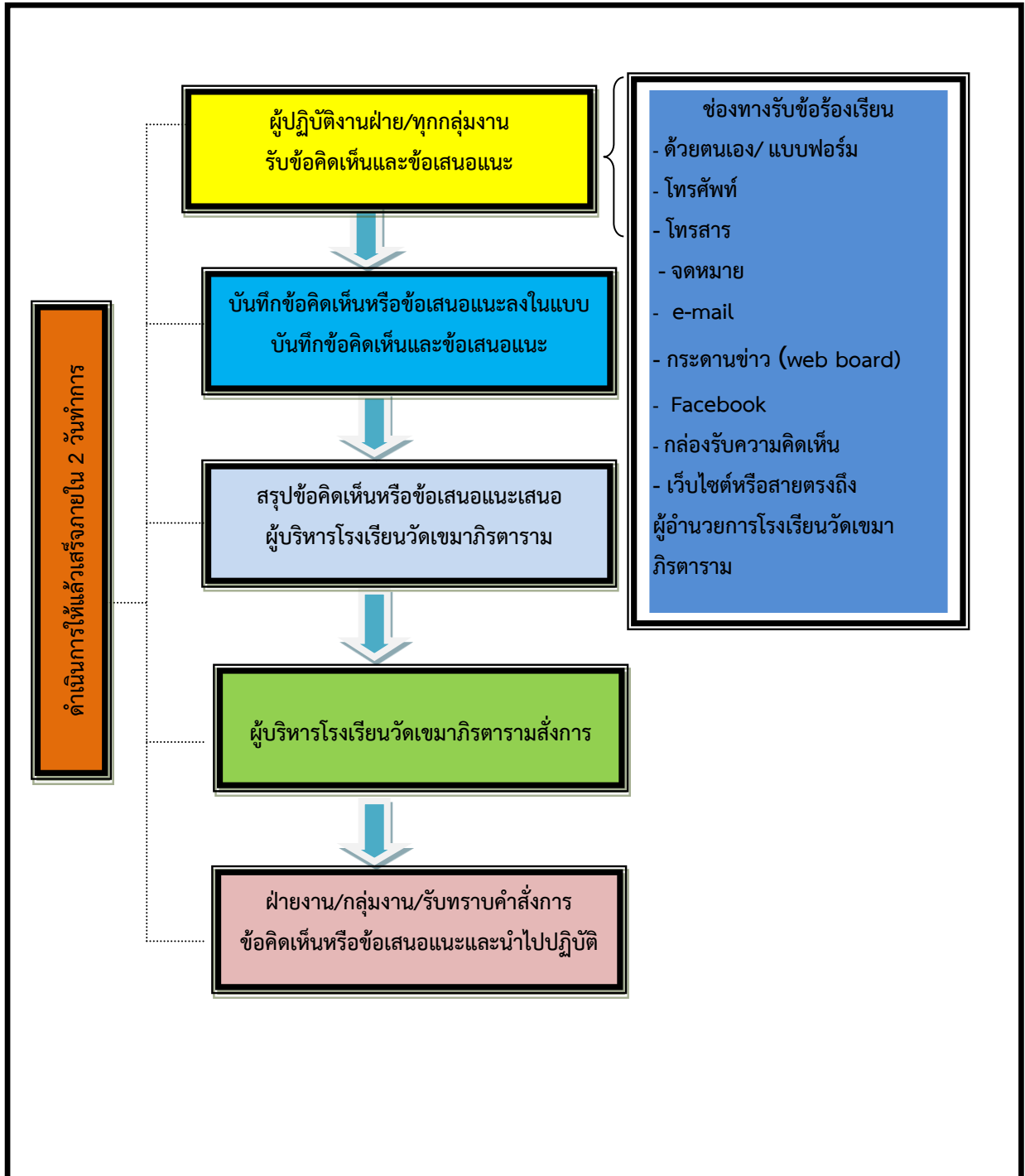
๖. ให้ทุกฝ่าย/ทุกกลุ่ม รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงเรียน ทุกๆ ๖ เดือน (หากมีข้อร้องเรียนให้นำเข้าสู่วาระการประชุม เพื่อรับทราบปัญหาและทำความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เป็นไปแนวปฏิบัตินี้)

### ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่มผู้บริหาร/กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน ตามรายละเอียดเอกสารแนบที่ ๒ 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.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

คำขอที่ต้องการให้โรงเรียนดำเนินการ.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก

**หมายเหตุ** ท่านสามารถยื่นแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะได้ที่สำนักงานผู้บริหาร/

กลุ่มบริหารกิจการนักเรียน โรงเรียนปทุมวิไล หรือช่องทางที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ทั้ง ๘ ช่องทาง