

## แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของโรงเรียนบ้านหนองไผ่

\*\*\*\*\*

โรงเรียนบ้านหนองไผ่ ได้ตระหนักในความสำคัญของการเตรียมการด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริตในสถานศึกษา เพื่อวางรากฐานการปลูกจิตสำนึกความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นกลไกในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตของประเทศชาติให้กับครู ผู้บริหารและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนในโรงเรียน ประกอบ กับการให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและ พึงพอใจในการบริการของสถานศึกษามากขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของโรงเรียนบ้านหนองไผ่ มีรายละเอียดดังนี้

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุม ในฝ่าย/งาน ของโรงเรียนบ้านหนองไผ่
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### คำจำกัดความ

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนบ้านหนองไผ่แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านหนองไผ่ ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการ ดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านหนองไผ่
๒. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนบ้านหนองไผ่ มีข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านหนองไผ่
๓. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ผู้ประสานงานหรือผู้รับบริการของโรงเรียน บ้านหนองไผ่

### ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไข ในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### ความรุนแรงข้อร้องเรียน

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

### ที่มาข้อร้องเรียน

๑. จากช่องทางต่าง ๆ ตามที่ระบุช่องทางรับการร้องเรียน จำนวน ๗ ช่องทาง
๒. จากช่องทางอื่น ๆ เช่น บัตรสนเท่ห์ สื่ออื่น ๆ

### ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของฝ่าย/งาน/สถานี รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๓. กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Facebook Web-board ให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นรวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

### ช่องทางรับการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่โรงเรียนบ้านหนองไผ่ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๙๑๘๓ ๕๕๗๘๔ หรือ โทรศัพท์ของฝ่าย/งาน
๔. จดหมาย จำหน่ายซองถึง หน่วยงาน ฝ่าย/งาน หรือที่ โรงเรียนบ้านหนองไผ่ ตำบลหนองไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๐๐๐
๕. E-mail address : 33010054@sisaketedu1.go.th
๖. Facebook ของโรงเรียนบ้านหนองไผ่
๗. กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

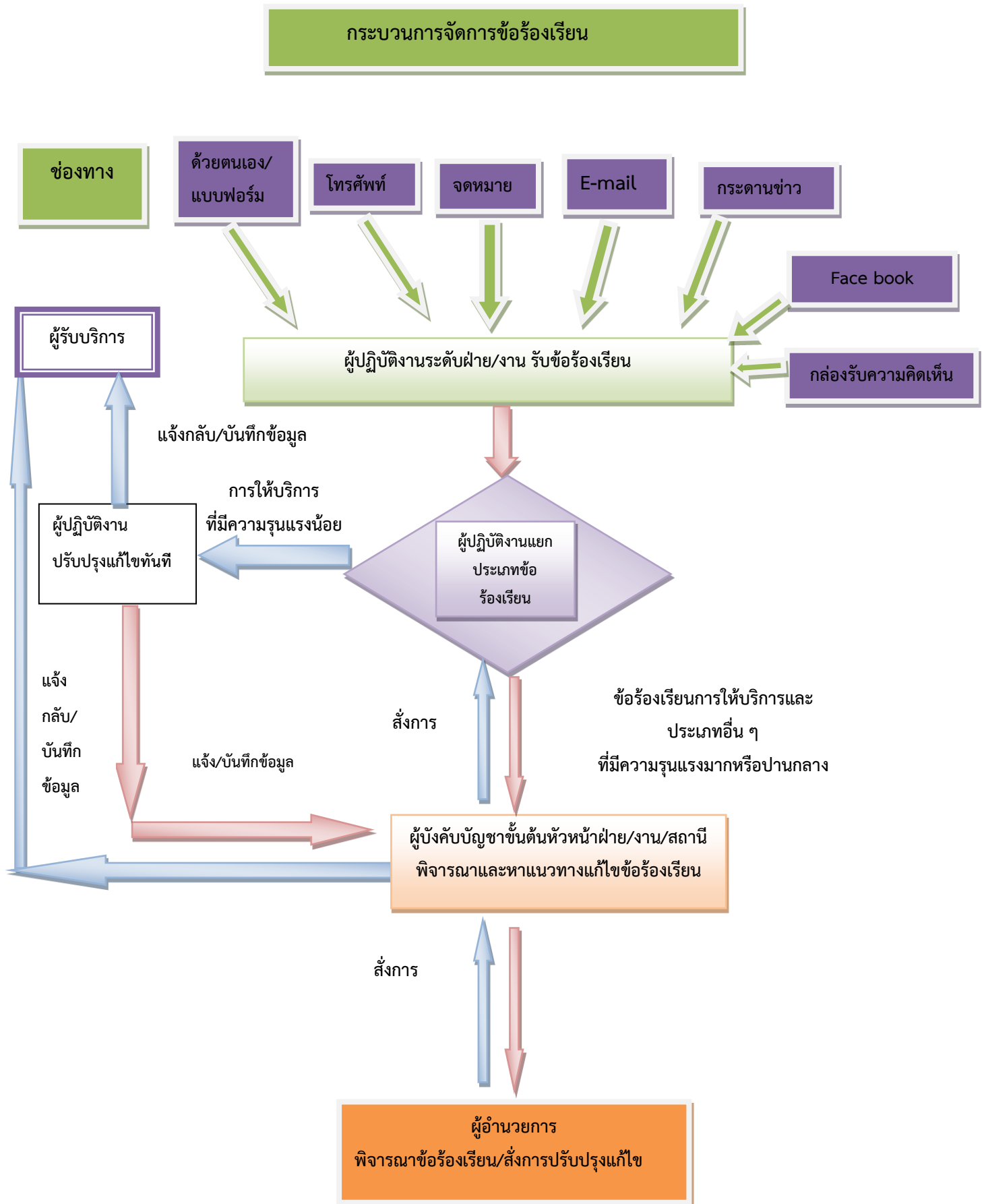
### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับ ให้มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ ๒ หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย ให้ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามเอกสารแนบที่ ๑ โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในพื้นที่พร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา
๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ให้เสนอข้อมูลต่อ หัวหน้าฝ่าย/งาน และเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงต่อไป และให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการภายใน ๗ วัน
๔. ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ฝ่าย/งาน ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป
๕. มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย
๖. ให้ทุกฝ่าย/งาน/สถานี รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ ทุก ๖ เดือน

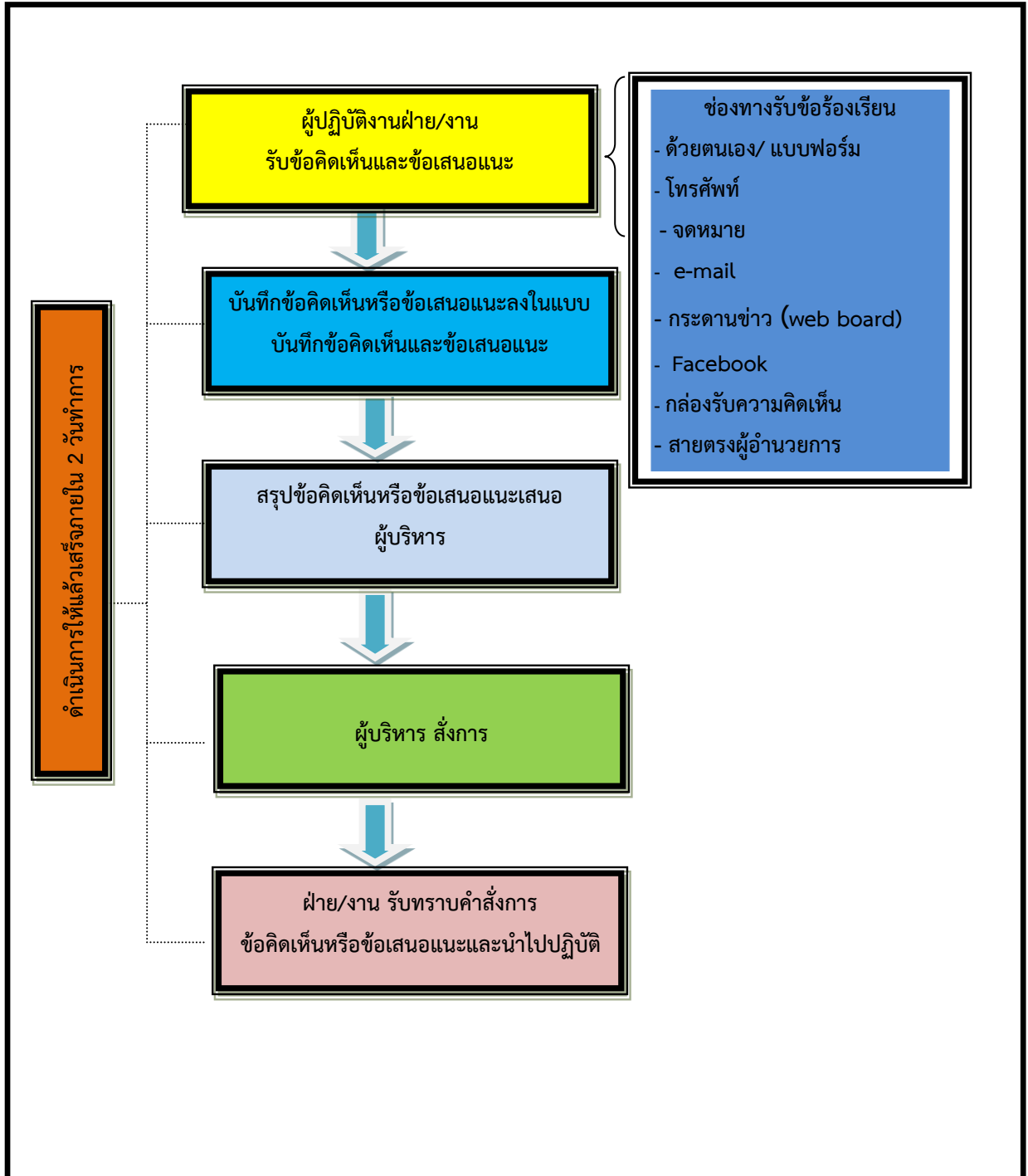
### ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ฝ่าย/งาน ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน ตามรายละเอียดเอกสารแนบที่ ๒

เอกสารแนบที่ ๑



กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ



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 ข้อเสนอแนะได้ที่ฝ่าย/งาน ของโรงเรียนบ้านหนองไผ่ ได้ทุกแห่ง



# แนวปฏิบัติ

ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ



โรงเรียนบ้านหนองไผ่

กลุ่ม CEO ฟากมูลกัณฑ์ธารมย์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

