



## คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



โรงเรียนสาธิตกิจประชาสรรค์ รัชมิ่งคลาภิเษก  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอำนาจ



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รัชมั่งคลาภิเษก ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบมี มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รัชมั่งคลาภิเษก

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รัชมั่งคลาภิเษก

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหารมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนสาธิตกิจประชาสรรค์ รัชมิ่งคลาสิก ตั้งอยู่เลขที่ ๑๑๙ หมู่ ๖ ตำบลน้ำมวบ อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ๕๕๑๑๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๔-๐๕๔๖๘๘

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานรัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนสาธิตกิจประชาสรรค์ รัชมิ่งคลาสิก มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๕. คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป  
**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/ ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขงกลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียน โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย / การร้องขอข้อมูล ฯลฯ

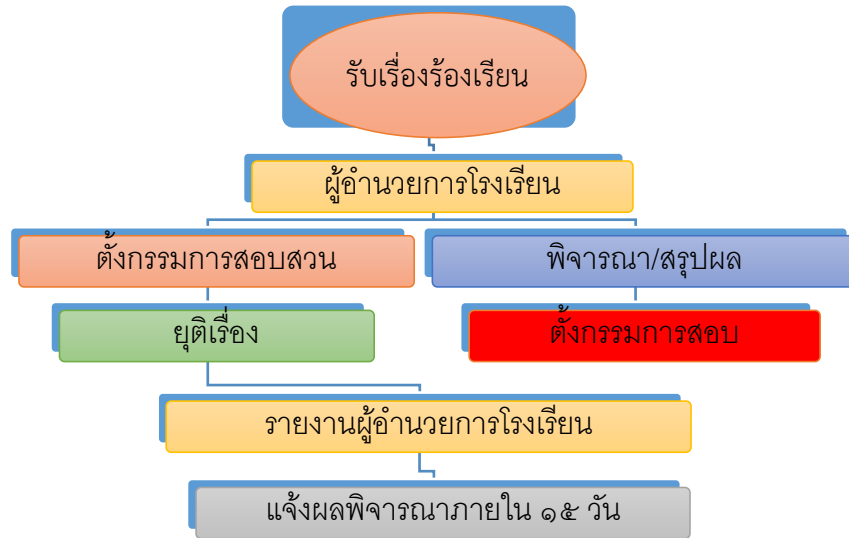
**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางเว็บไซต์ของโรงเรียนสาธิตกิจประชาสรรค์ รัชมิ่งคลาสิก ทางไลน์ ทางเฟสบุค ทางโทรศัพท์/สายตรง บริหาร/กล่องความคิดเห็น

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนทุ่งช้าง

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลา ๑๕ วัน ทำการ)

| ลำดับ        | รายละเอียด  | ระยะเวลา<br>ดำเนินการ | ผู้รับผิดชอบ                            |
|--------------|---|-----------------------|---|
| ขั้นตอนที่ ๑ | รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์   |                       |   |
| ขั้นตอนที่ ๒ | วิเคราะห์เรื่อง   |                       |   |
| ขั้นตอนที่ ๓ | การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่อง<br>ร้องเรียน/ ร้องทุกข์  | ๑ วันทำการ            | ฝ่ายบุคคล                               |
| ขั้นตอนที่ ๔ | ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์<br>แล้วรายงานให้ผอ. โรงเรียนผอ.โรงเรียนสาธิตกิจ<br>ประชาสรรค์ รัชมังคลาภิเษก ทราบ<br>หากมีกรณีแจ้ง โรงเรียนที่เกี่ยวข้อง<br>ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์<br>- กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน<br>- กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน | ๗ วันทำการ            | ฝ่ายบุคคล<br><br>โรงเรียน ที่เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่ ๕ | หากโรงเรียนที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ<br>ดำเนินการให้รายงาน ผอ.โรงเรียนสาธิตกิจประชา<br>สรรค์ รัชมังคลาภิเษก<br>สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้ง  | ๑ วันทำการ            | ฝ่ายบุคคล                               |
| ขั้นตอนที่ ๖ | ผลการดำเนินการ จากโรงเรียนที่เกี่ยวข้องพร้อม<br>ทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทาง แก้ไข  | ๗ วันทำการ            | ฝ่ายบุคคล                               |
| ขั้นตอนที่ ๗ | แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ  | ๑๕ วันทำการ           | ฝ่ายบุคคล                               |