



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็กฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๗
๑๗. จัดทำโดย	๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลตำแย อำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ ๓๓๑๒๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูเลียดอนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

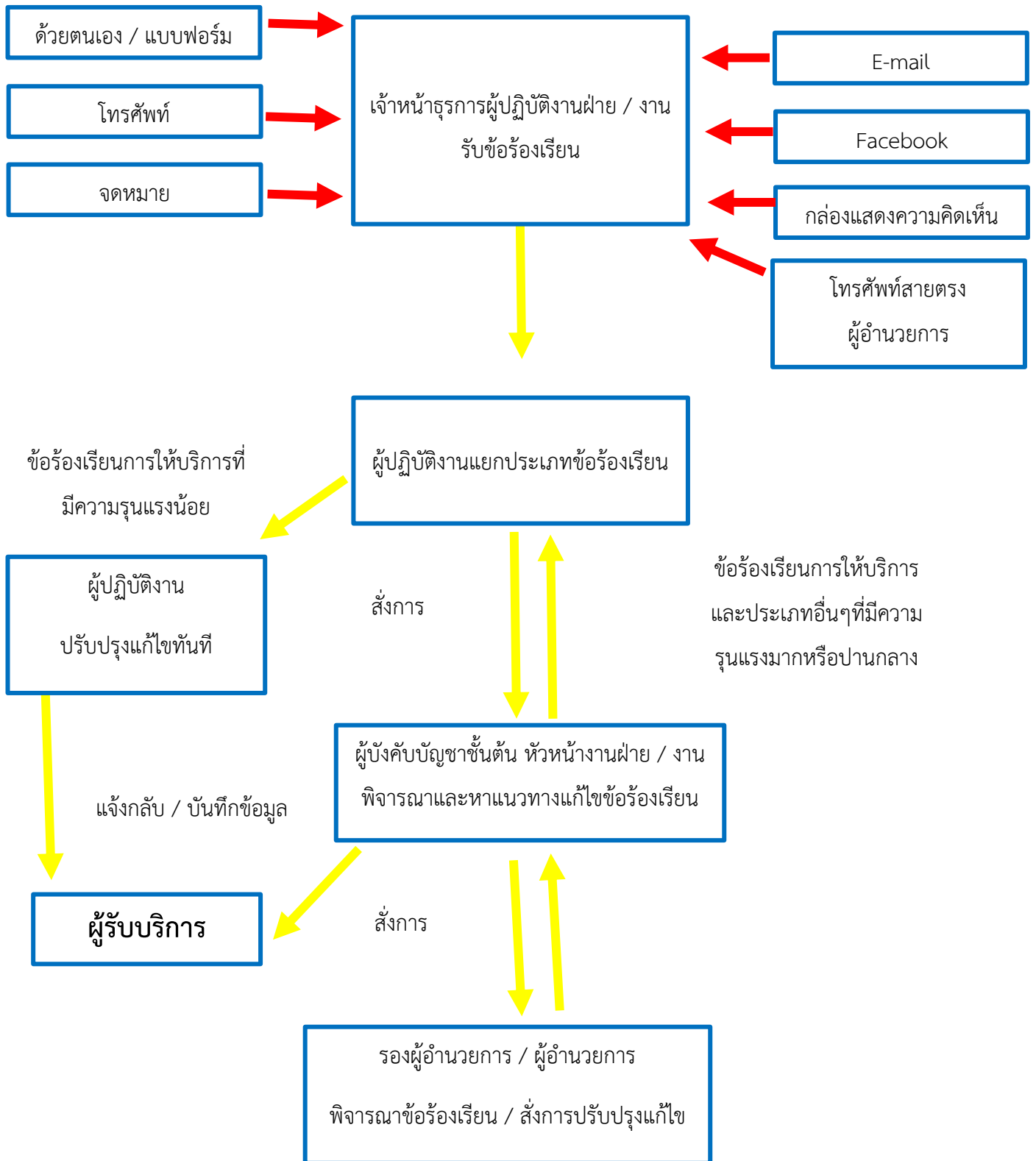
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

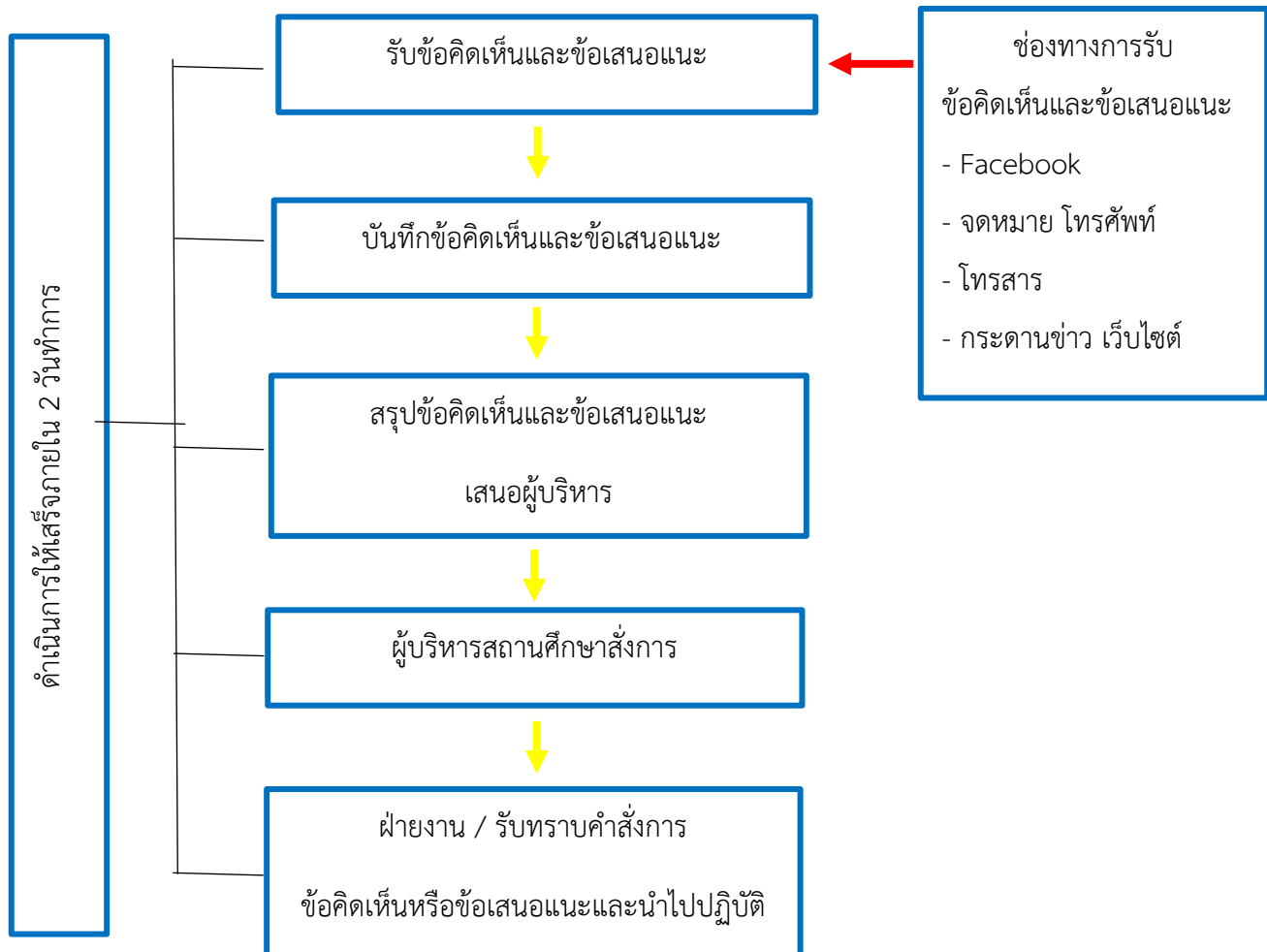
เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://data.bopp-obec.info/web/home.php?School_ID=๑๐๓๓๕๓๐๘๒๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก อำเภอพยุหะ จังหวัดศรีสะเกษ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก หมู่ที่ ๑๔ ตำบลตำแย อำเภอพยุหะ จังหวัดศรีสะเกษ รหัสไปรษณีย์ ๓๓๒๒๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ ๐๙๑๑๓๑๔๖๙๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็กให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็กดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์- ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....

.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

เบอร์โทรศัพท์.....

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๒ สิงหาคม วันแม่แห่งชาติ
ขอพระองค์ทรงพระเจริญ
ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม ข้าพระพุทธเจ้า ผู้บริหาร ครู
บุคลากรทางการศึกษา และนักเรียน
โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก



โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก

849 ถูกใจ • ผู้ติดตาม 919 คน

ส่งอีเมล

กำลังติดตาม

ส่งข้อความ

โพสต์ เกี่ยวกับ Mentions ผู้ติดตาม รูปภาพ วิดีโอ เก็บถาวร

แนะนำตัว

ประชาสัมพันธ์โรงเรียน แจ้งข่าวสาร ?

- 📍 ๗๗๙ - การศึกษา
- ☎ 093 363 5096
- ✉ ssk300@g.dit.ac.th
- 🌐 data.bopp-obec.info/web/?School_ID=1033530826

รูปภาพ

ดูรูปภาพทั้งหมด



ความเป็นส่วนตัว - ความเป็นส่วนตัว - ความเป็นส่วนตัว - คุกกี้ - เก็บถาวร - Meta © 2023

โพสต์

ดูตัวอย่าง

ถึงมือ วันสุนทรภู่และวันภาษาไทยแห่งชาติ 2566

โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก



5

ถูกใจ

แสดงความคิดเห็น

แชร์

เขียนความคิดเห็น...

ถึงมือ วันสุนทรภู่และวันภาษาไทยแห่งชาติ 2566

โรงเรียนบ้านตำแยหนองเม็ก



คำขวัญใหม่ ปี ๒๕๖๒
รักของแม่ทำให้นักเรียนรู้จัก และ ต่อจากนั้นเด็ก ๆ จะ
อดทนอดบ่น โดดเดี่ยวสิ่งใด ลุกฟาดด้วยใจไปรกราก
สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพัน
ปี...

- หน้าหลัก
- Q&A ถาม-ตอบ
- ประชาสัมพันธ์สารคดี
- ประชาสัมพันธ์โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัยสมุทรปราการ
- เข้าสู่ระบบ

- ข้อมูลพื้นฐาน**
- ▶ ข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน
 - ▶ ประวัติหน่วยงาน
 - ▶ คณะกรรมการสถานศึกษา
 - ▶ คณะกรรมการนักเรียน
 - ▶ โครงสร้างหน่วยงาน
 - ▶ ข้อมูลศูนย์พักพิงฉุกเฉิน
 - ▶ ทำเนียบผู้บริหาร
 - ▶ วิสัยทัศน์
 - ▶ พันธกิจ
 - ▶ ความสำเร็จ
 - ▶ แผนการดำเนินงาน
 - ▶ ข้อมูลติดต่อหน่วยงาน
 - ▶ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - ▶ มาตรฐานการปฏิบัติงาน
 - ▶ คู่มือปฏิบัติการประจำวัน
 - ▶ ข้าราชการนักเรียน
 - ▶ แผนบริหารงานพิเศษ

- ข้อมูลสารสนเทศ**
- ▶ ข้อมูลนักเรียน
 - ▶ ข้อมูลบุคลากร
 - ▶ ข้อมูลที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
 - ▶ ข้อมูลครุภัณฑ์
 - ▶ เว็บไซต์อื่นที่เกี่ยวข้อง

- ดาวน์โหลดเอกสารโรงเรียน**
- ▶ ผลการเรียน School MIS



Facebook Fanpage

สารคดี

โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๑
โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๑

โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๒
โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๒

โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๓
โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๓

โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๔
โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๔

โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๕
โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๕

โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๖
โรงเรียนบ้านบึงหวาย ๒๕๖๒ ตอน ๖

ผลงานโรงเรียน ครู นักเรียน

- ▶ [งานประกวด](#) [21 กรกฎาคม 2562 11.11 น.] ชม 55
- ▶ [งานประกวด](#) [21 กรกฎาคม 2562 11.11 น.] ชม 43

[ดูประวัติหน้า](#)

- คู่มือสำหรับประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก พ.ศ. 2558**
- ▶ ประเภทเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ▶ แผนการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ▶ การร้องเรียนการทุจริตประจำปี
 - ▶ ติดตามการทุจริตตามไตรมาส
 - ▶ แผนป้องกันการทุจริตประจำปี
 - ▶ รายงานการกำกับติดตามตามไตรมาส
 - ▶ ข้อมูลเชิงสถิติเบื้องต้นเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
 - ▶ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร
 - ▶ การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร
 - ▶ การประเมินความพึงพอใจ

ผู้อำนวยการโรงเรียน

นายอติศ สังเกต

รองผู้อำนวยการโรงเรียน

นายชาติยศ ทัพพงษ์

แบบฝ่ายวิชาการ

นางศุภลักษณ์ ขวัญผ่อง

นายอติศ สังเกต

นางสาวปัทมา สายทอง

นางสาวพิชิตยา แสนวัน



รายงานข้อมูล

ฐานข้อมูลโรงเรียนสุจริต

Government Procurement
www.gprocurement.go.th

