

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย

ด้วยโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 เป็นหน่วยงาน ตามกฎหมายที่มีหน้าที่หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย ให้ เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา และโรงเรียนอยุธยาวิทยาลัยเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ จึงมี โอกาสที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้ เพื่อให้บริการจัดการศึกษาแก่นักเรียนในชุมชน มีคุณภาพและ เสมอภาพ ตลอดจนการบริหารงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ และให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ( PMQA ) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ( Good governance ) จึงได้มี การกำหนด กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการ บริหารของโรงเรียน และมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ
๓. เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 ให้สอดคล้องกับการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ( PMQA )

### คำจำกัดความ

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึงเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นคำ ชมเชย การสอบถาม การร้องขอ ข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน คู่สัญญาต่าง ๆ กับ โรงเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายังโรงเรียน

**เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ครูหรือบุคลากร ที่ได้รับมอบหมายคำสั่งให้ปฏิบัติงานเป็นเจ้ าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องของโรงเรียน

**กลุ่มงาน/ฝ่าย** หมายถึง กลุ่มสำนักงานอำนวยการ กลุ่มงานบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน กลุ่มงานบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานวิชาการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป กลุ่มสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ และกลุ่มงานอื่น ๆ ที่มีการกำหนดภาระงาน

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการ ศึกษาอื่น ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ

ระดับเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ  
ดังนี้

ระดับ	1	2	3
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามการร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขไม่ได้
	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ขอคิดเห็นคำชมเชย การสอบถามข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน และผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และได้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น
	การสอบถามข้อมูล การคัดถ่ายสำเนาเอกสารข้อมูลที่มีผู้ร้องขอ	การร้องเรียนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลผิดพลาด	การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะครู หรือกรณีร้องเรียนการทุจริตเงินอุดหนุนของโรงเรียน
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ภายใน 4-15 วันทำการ	มากกว่า 15 วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มงาน/สาระฯ เจ้าของเรื่อง	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรทราบ

## ๒. ช่องทางรับการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

### ๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียน ควรถามชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

### ๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๔.๒ เรื่องร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่าน รองผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ ที่รับผิดชอบดูแล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑-๑๕ วันทำการ

๔.๓ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่าน ผู้อำนวยการโรงเรียน มอบหมายให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนอาจมากกว่า ๑๕ วันทำการ

### ๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วยงาน สรุปรายงานผู้อำนวยการโรงเรียน และจัดรวบรวมเป็นข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียน

## แผนภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

