

แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2



กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

**แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2**

\*\*\*\*\*

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา(โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา)ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลบนพื้นฐานความรู้ คุณธรรมและความเป็นไทย และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและ เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีรายละเอียดดังนี้

### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุมในกลุ่ม/กลุ่มงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### **คำจำกัดความ**

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

ผู้รับบริการ หมายถึง โรงเรียน หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ผู้ประสานงานหรือผู้รับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

### **ประเภทข้อร้องเรียน**

ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ ให้บริการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า

-2-

ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูดการดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ไม่พึงใจในด้านการบริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไข ในด้านการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### **ความรุนแรงข้อร้องเรียน**

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สำหรับผู้รับบริการ
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

### **ที่มาข้อร้องเรียน**

1. จากช่องทางต่าง ๆ ตามที่ระบุช่องทางรับการร้องเรียน จำนวน 5 ช่องทาง
2. จากช่องทางอื่น ๆ เช่น บัตรสนทนาห์ สื่ออื่น ๆ

### **ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

1. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่ม/งาน รับเอกสารข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน หรือเป็นผู้บันทึกข้อร้องเรียน

และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลต่อผู้ร้องเรียน

2. กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น เว็บไซต์ ให้นิติกรรวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

### ช่องทางรับการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 โดยเจ้าหน้าที่ธุรการรับข้อร้องเรียน หรือโดยนิติกรรับข้อร้องเรียน
2. โทรศัพท์ หมายเลข 077-315061
3. โทรสาร หมายเลข 077-315421
4. จดหมาย จำหน่ายของถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2  
109/1 ถนนธราธิบดี ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130
5. ที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

-3-

### ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้ เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งกลับให้มีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน ตาม แบบฟอร์มเอกสารแนบที่ 1 หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

2. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่ม/งาน ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตาม เอกสารแนบที่ 2 โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องที่ร้องเรียนการให้บริการ ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมแจ้งผลให้ผู้รับบริการได้รับทราบรายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นที่ไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับการให้บริการ ให้เสนอข้อมูลต่อนิติกรผู้อำนวยการกลุ่ม และเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เพื่อพิจารณาแก้ไข ปรับปรุง ต่อไป และให้มีการแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน

4. ในกรณีที่ ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชน หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียน ในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้กลุ่ม/งาน/ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน รวบรวมข้อมูลนำเสนอ

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะ  
กรณีไป

5. มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย
6. ให้ทุกกลุ่ม/งาน/ รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ ทุก 6 เดือน

#### **ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

กลุ่ม/งานดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอน ตามรายละเอียดเอกสารแนบที่ 3

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.....

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

คำขอที่ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ดำเนินการ

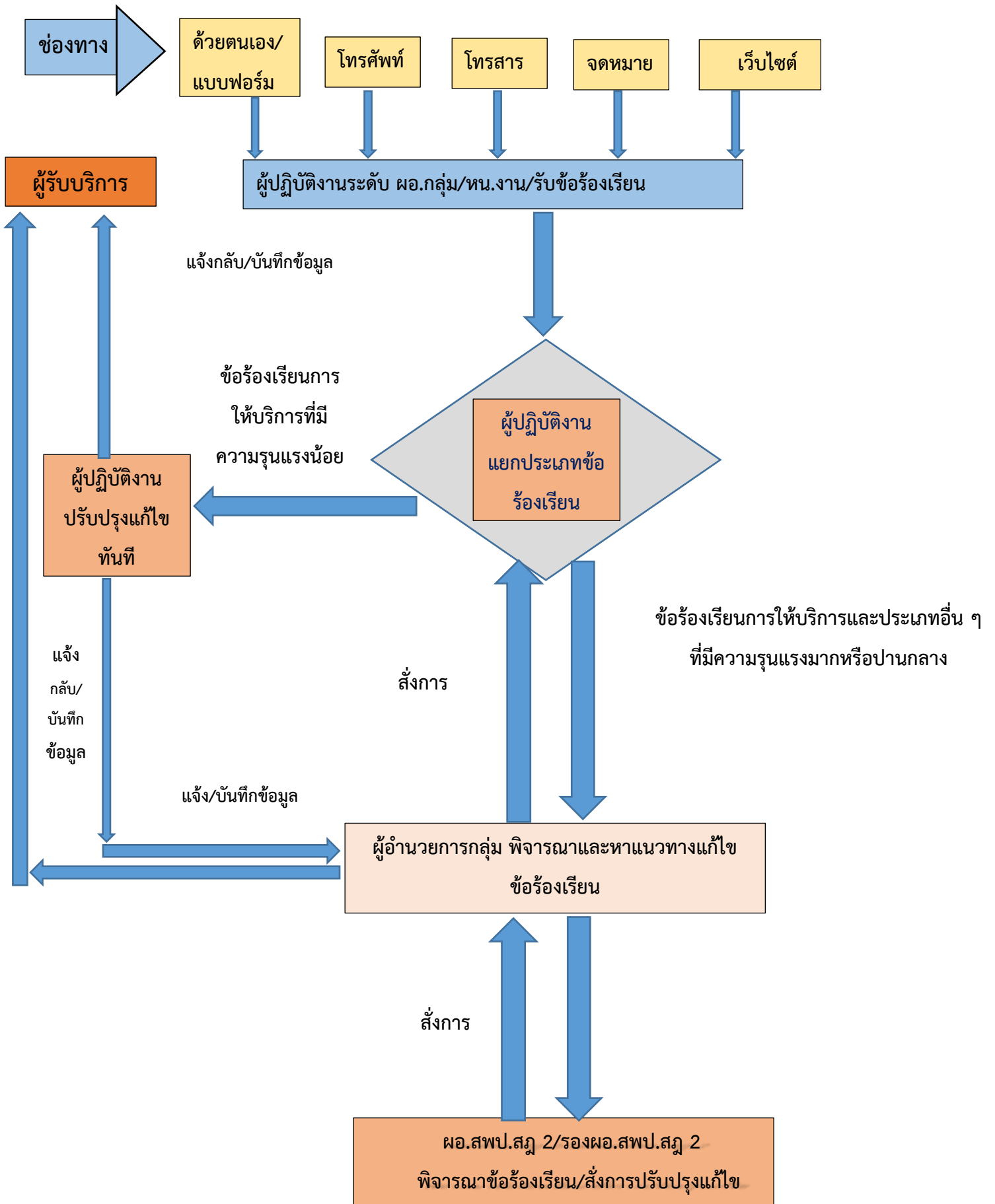
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ..... ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง/ผู้บันทึก

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





# ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

