



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน
ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

กระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ. ๒๕๖๑

หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่มาจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยให้เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์และหัวหน้าฝ่ายอำนวยการเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มที่เว็บไซต์ของฝ่ายอำนวยการ <https://person.mwit.ac.th/๐๑-Statutes/๕๘-๑๕-๐๕-FormForComplain.pdf>

๒) ทางจดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ส่งถึง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เลขที่ ๓๖๔ หมู่ ๕ ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐”

๓) ทางโทรศัพท์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ หมายเลข ๐ ๒๘๔๙ ๗๑๔๙

๔) ทางสังคมออนไลน์ผ่าน Facebook ที่ <https://www.facebook.com/pages/Mahidol-Wittayanusorn-School-Official/๒๙๒๐๔๒๗๔๗๔๙๒๒๒๐>

๕) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยส่งมาที่ school@mwit.ac.th

๖) ผู้รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จะมีการตรวจสอบข้อร้องเรียนในช่องทางต่างๆ เป็นประจำทุกวัน ในช่วงเวลา ๐๙.๐๐ น.

ประเภทของการจัดการกระบวนการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

๒) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

ทั้งนี้ แต่ละประเภท มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และพิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือไม่ หากอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ นำเสนอเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะนั้น เสนอต่อผู้บริหารเพื่อโปรดพิจารณา

(๓) ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข หรือป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ตามที่เสนอในเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

(๔) ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามที่สั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วัน ทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๒) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน

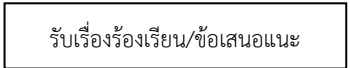
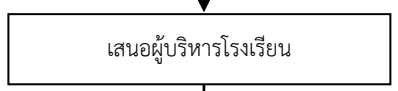
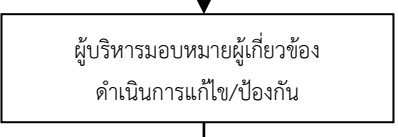
(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

	มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP) การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	รหัสงาน SOP 07-04-16	เวลารวมตลอดกระบวนการ 1-2 วัน
---	--	---------------------------------	---

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1				
2		5 นาที/ ครั้ง	รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ จากช่องทาง ต่างๆ ซึ่งมีทั้งหมด 6 ช่องทาง คือ - ผู้รับเรื่องร้องเรียน - ไปรษณีย์ - E-mail - Facebook - โทรศัพท์ - ด้วยตนเอง	งานประชาสัมพันธ์
3		10 นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาว่าอยู่ใน ขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่	งานประชาสัมพันธ์
4		15 นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อ ผู้บริหารเพื่อโปรดพิจารณา	งานประชาสัมพันธ์
5		2 ชั่วโมง	ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข/ ป้องกัน	
6		1-2 วัน	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ตามที่สั่งการ	- สาขาวิชา/ฝ่าย - งานสารบรรณ
7				

เฉพาะเจ้าหน้าที่รับเรื่อง
เลขที่รับ.....
วันที่.....เวลา.....
ผู้รับเรื่อง :

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

เขียนที่.....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

ใคร่ขอร้องเรียน/เสนอแนะ มายังโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ
(.....)

จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์