



ประกาศโรงเรียนดอนพุดวิทยา

เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

โดยที่เป็นการสมควรให้มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยของโรงเรียนดอนพุดวิทยา เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลมีมาตรฐานและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานอันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ โรงเรียนดอนพุดวิทยา จึงประกาศกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศโรงเรียนดอนพุดวิทยา เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการโรงเรียนดอนพุดวิทยา ได้ลงนามในประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนดอนพุดวิทยา

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับโรงเรียนดอนพุดวิทยา

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในโรงเรียนดอนพุดวิทยา ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของโรงเรียนดอนพุดวิทยา

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนดอนพุดวิทยาได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนดอนพุดวิทยา

รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ
โรงเรียนดอนพุดวิทยา เช่นจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงการ
ศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยหรือศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัด สำนักงานนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

-หน้า๒-

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนดอนพุดวิทยา
มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนดอนพุดวิทยา

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากโรงเรียนดอนพุดวิทยา มีคำชมเชย
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของโรงเรียนดอนพุดวิทยา

ข้อ ๔ ให้มี “ศูนย์รับข้อร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และ
คำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับข้อร้องเรียน
ต่างๆ โดยให้กลุ่มบริหารงานงบประมาณเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่สำนักงานผู้อำนวยการ หรือกลุ่ม
บริหารงานงบประมาณโดยเจ้าหน้าที่ (คณะกรรมการ) ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือ
ผู้รับบริการ กรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๖-๓๙๕๐๕๐

๓. โทรสาร หมายเลข ๐๓๖-๓๙๕๐๕๐

๔. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนดอนพุดวิทยา เลขที่ ๑๒๑/๒ ตำบล
ดอนพุด อำเภอดอนพุด จังหวัดสระบุรี ๑๘๒๑๐

๕. E-mail address : donput11@gmail.com

๖. กระดานข่าว (Web board) ที่เว็บไซต์โรงเรียนดอนพุดวิทยา
Donphutwiththaya.ac.th

๗. Facebook ประชาสัมพันธ์โรงเรียนดอนพุดวิทยา

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์
รับข้อร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอ
ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ ๖ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มี ๑ ประเภท กล่าวคือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงเรียนดอนพุดวิทยา ซึ่งมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๖.๑ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๖.๒ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สรุปรายข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

-หน้า๓-

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดได้รับข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปรายข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียนเพื่อศูนย์รับข้อร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

๖.๓ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน

ในกรณีที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

๖.๔ เมื่อได้ดำเนินการตาม ๖.๓ วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อ

ร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๖.๕ เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นไปตามแบบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๗ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มี ประเภทเดียว คือ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของโรงเรียนซึ่งมีกระบวนการจัดการ ดังนี้

-หน้า๔-

๗.๑ เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นเสนอให้ผู้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๗.๒ ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม ๗.๑ ให้สำนักหรือกองในสังกัดสำนักงานทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๗.๓ แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

๗.๔ การดำเนินการตาม ๗.๑ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ส่วน ๗.๒ – ๗.๓ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๘ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะต้องกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับ

ของทางราชการอย่างเคร่งครัด แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ให้เป็นไปตามแบบ
แบบฟอร์ม

ข้อ ๙ ให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของโรงเรียน ให้กลุ่มงาน
เทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียนดอนพุดวิทยา เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลตามในเว็บไซต์ของโรงเรียน ตาม
รายละเอียดที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนแจ้งให้ดำเนินการดังกล่าว

ข้อ ๑๐ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้
วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๘

ลงชื่อ



(นายวิชา จิตปัญยพงศ์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนดอนพุดวิทยา