

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เรื่อง การรับการร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะจาก Stakeholder	หมายเลขเอกสาร : มฐ.-ปร.-6
โรงเรียนสวนกุหลาบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 9		วันที่เริ่มใช้ : 1 พฤษภาคม 2557
		หน้าที่ : 1 ใน 4

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานการรับการร้องเรียน/ติชมและข้อเสนอแนะ
จาก Stakeholder

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการร้องเรียน/ติชมและข้อเสนอแนะจาก Stakeholder ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

3. นิยาม

3.1 Stakeholder หมายถึง บุคลากรหรือบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียน ได้แก่
นักเรียน ครู ผู้ปกครองนักเรียน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ประกอบการ
ขายอาหารในโรงเรียน คณะกรรมการสมาคมผู้ปกครอง-ครู และศิษย์เก่า
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการมูลนิธิโรงเรียนสวนกุหลาบ
หน่วยงานบังคับบัญชาระดับสูง

3.2 คณะกรรมการรับการร้องเรียน หมายถึง ครูที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ
รับการร้องเรียน

3.3 คณะกรรมการบริหารโรงเรียน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตาม
คำสั่งของโรงเรียน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการโรงเรียน แต่งตั้งคณะกรรมการรับการร้องเรียน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เรื่อง การรับการร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะจาก Stakeholder	หมายเลขเอกสาร : มฐ.-ปร.-6
โรงเรียนสวงวนหญิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 9		วันที่เริ่มใช้ : 1 พฤษภาคม 2557
		หน้าที่ : 2 ใน 4

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (ต่อ)

- 4.2 ประธานรับการร้องเรียน มีหน้าที่ รับการรับการร้องเรียน/ติชมและข้อเสนอแนะ จาก Stakeholder, รวบรวมคำร้องเรียน/ติชมและข้อเสนอแนะเสนอที่ประชุม คณะกรรมการรับการร้องเรียน, ออกใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน ,ลงทะเบียน ใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน, สรุปผล การดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ปัญหาและ อุปสรรค เสนอในที่ประชุมทบทวนระบบคุณภาพและการบริหาร
- 4.3 คณะกรรมการรับการร้องเรียน มีหน้าที่ ประชุมพิจารณาปัญหาหรือคำร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 5.1 ผู้อำนวยการโรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการรับการร้องเรียนก่อนการปฏิบัติงาน
- 5.2 วิธีการดำเนินการรับการร้องเรียน
- 5.2.1 ประธานรับการร้องเรียนประชุมคณะกรรมการรับการร้องเรียน
แจ้งแนวการปฏิบัติ และวิธีการรับการร้องเรียนก่อนการปฏิบัติงาน
- 5.2.2 ประธานรับการร้องเรียนแจ้งวิธีการร้องเรียนให้ Stakeholder ทราบดังนี้
- นักเรียน ครู ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ประกอบการร้านค้า
แจ้งให้ทราบในที่ประชุมต้นภาคเรียนที่ 1
 - ผู้ปกครอง แจ้งให้ทราบในคู่มือนักเรียนและผู้ปกครอง
 - กรรมการสมาคมผู้ปกครอง ครู และศิษย์เก่า กรรมการสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน กรรมการมูลนิธิโรงเรียนสวงวนหญิง แจ้งให้ทราบในที่ประชุม
- วิธีการรับการร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะ สามารถทำได้ดังนี้
- Stakeholder สามารถร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะ ได้ทาง
จดหมาย/ โทรสาร

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เรื่อง การรับการร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะจาก Stakeholder	หมายเลขเอกสาร : มฐ.-ปร.-6
โรงเรียนสวงนหญิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 9		วันที่เริ่มใช้ : 1 พฤษภาคม 2557
		หน้าที่ : 3 ใน 4

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

- Stakeholder สามารถร้องเรียน/ติชมและข้อเสนอแนะ ได้ทางโทรศัพท์/
โทรสาร
- Stakeholder สามารถร้องเรียน/ติชมและข้อเสนอแนะ ได้ทาง E-mail
ของโรงเรียน
- Stakeholder สามารถร้องเรียน/ติชมและข้อเสนอแนะได้ด้วยตนเอง
เป็นลายลักษณ์อักษร

5.3 ประธานรับการร้องเรียนเป็นผู้เปิดตู้รับการร้องเรียนวันละ 1 ครั้ง รวบรวมคำร้องเรียน
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และสรุปไว้ในทะเบียนรับการร้องเรียน

5.4 กรณีเร่งด่วนให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงเรียน

5.5 คณะกรรมการรับการร้องเรียนประชุมทุก 2 สัปดาห์ พิจารณาว่าปัญหาสมควรได้รับ
แก้ไขหรือไม่ ถ้าสมควรได้รับการแก้ไขเพราะกระทบถึงระบบคุณภาพให้ประธาน
รับการร้องเรียน จัดทำใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน และดำเนินการดังนี้

5.5.1 แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ป้องกัน ในใบร้องขอให้แก้ไข/ป้องกัน

5.5.2 ลงทะเบียนควบคุมใบร้องขอให้แก้ไข

5.5.3 ประธานรับการร้องเรียน ติดตามผลการดำเนินงาน และลงนามในส่วนที่ 6
ในใบแก้ไข/ป้องกัน และรายงานผลให้หัวหน้าฝ่ายประกันคุณภาพทราบ

5.5.4 สัปดาห์ใดไม่มีเรื่องร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะจาก Stakeholder
ให้งดประชุม

5.5.5 ในกรณีที่เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในข้อตกลงกับ Stakeholder ให้อยู่ในดุลยพินิจ
ของรองผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพหรือคณะกรรมการบริหารโรงเรียน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เรื่อง การรับการร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะจาก Stakeholder	หมายเลขเอกสาร : มฐ.-บร.-6
โรงเรียนสวทหญิง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 9		วันที่เริ่มใช้ : 1 พฤษภาคม 2557
		หน้าที่ : 4 ใน 4

5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

5.6 ประธานรับการร้องเรียน รวบรวมข้อมูล และสรุปผลการดำเนินงาน เรื่องการรับ
การร้องเรียน/ติชม และข้อเสนอแนะจาก Stakeholder ไปรายงานผลการดำเนินงาน
ในที่ประชุมทบทวนระบบคุณภาพ และการบริหาร เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และ
พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องตามมติที่ประชุม

6. เอกสารอ้างอิง

- 6.1 มฐ.-บร.-2 เรื่อง การประชุมทบทวนระบบคุณภาพและการบริหาร
6.2 มฐ.-บร.-8 เรื่อง การแก้ไขและป้องกัน

7. บันทึก

รายการ	วิธีการ จัดเก็บ	เก็บโดย	ระยะเวลาที่เก็บ
7.1 ทะเบียนรับการร้องเรียน	สมุด	ประธานคณะกรรมการรับการร้องเรียน	1 ปีการศึกษา
7.2 บันทึกประชุมคณะกรรมการ รับการร้องเรียน	สมุด	ประธานคณะกรรมการรับการร้องเรียน	3 ปีการศึกษา
7.3 บันทึกการร้องเรียน	แฟ้ม	ประธานคณะกรรมการรับการร้องเรียน	3 ปีการศึกษา
7.4 บันทึกสรุปเรื่องร้องเรียน	แฟ้ม	ประธานคณะกรรมการรับการร้องเรียน	3 ปีการศึกษา

8. เอกสารแนบ

ไม่มี