

## การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

### กลุ่มงานวิชาการ โรงเรียนภูซางวิทยาคม

เพื่อการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ผู้รับบริการพึงพอใจในการให้บริการ เพิ่มความพึงพอใจ และลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ กลุ่มงานวิชาการ โรงเรียนภูซางวิทยาคมมีแนวทางในการรับข้อร้องเรียนและจัดการกับข้อร้องเรียน โดยจะเริ่มจากการแก้ไขปัญหา เช่น การกล่าวขอภัยในกรณีที่ยอมรับผิด หากมีข้อผิดพลาดต้องจัดการตามท้องที่ที่กำหนดไว้ เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกดีขึ้นจากการได้รับบริการที่บกพร่อง สิ่งที่ต้องดำเนินการต่อ หลังจากที่ได้รับข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาแล้ว คือ การนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น (Corrective Action) เช่น การวางระบบงานให้ใช้เวลาสั้นลง เป็นต้น โดยดำเนินการ ดังนี้

1. แบ่งข้อร้องเรียน เป็น 4 กลุ่ม ได้แก่
  - ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง (ผู้รับบริการไม่พอใจมากจนอาจเลิกใช้บริการ)
  - ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง (ผู้รับบริการจำนวนมากได้รับผลกระทบ)
  - ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและความถี่สูง
  - ข้อร้องเรียนอื่น ๆ
2. เลือกแก้ไขปัญหาในกลุ่มที่หนึ่งถึงสามก่อน โดยเฉพาะกลุ่มที่สาม
3. พิจารณาสาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนนั้น ว่าอยู่ในระดับปฏิบัติการหรือระดับบริหาร
  - ระดับปฏิบัติการ สาเหตุเกิดจากข้อบกพร่อง/ผิดพลาดในระดับบุคลากร หรือสามารถแก้ไขได้ทันที โดยไม่กระทบระดับนโยบาย และไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน
  - ระดับบริหาร สาเหตุเกิดจากข้อบกพร่อง/ผิดพลาดในระดับนโยบาย เกี่ยวข้องกับหลายส่วน/งาน เกินขอบเขตที่ส่วนงานใดส่วนงานหนึ่งจะแก้ไขได้
4. ตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา ถ้าอยู่ในระดับปฏิบัติการ ผู้ดูแลงานนั้นจะเป็นผู้ปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง หากสาเหตุเกิดขึ้นในระดับบริหาร ให้เสนอผู้บริหารพิจารณาและตัดสินใจ



แผนภาพการจัดการข้อร้องเรียน

## แบบฟอร์มข้อร้องเรียน

วันที่.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....  
ที่อยู่/ที่ทำงาน.....

.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

(ในกรณีที่ท่านต้องการทราบผลการพิจารณาข้อร้องเรียนกรุณาแจ้งที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ)  
ที่อยู่/สถานที่ติดต่อกลับ).....

.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน

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

กรุณาให้รายละเอียดวัน เวลา/ช่วงระยะเวลาที่เกิดปัญหา

.....  
.....

ท่านได้เคยแจ้งหรือรายงานเรื่องที่เกิดขึ้นนี้ไปยังที่ใดบ้าง และมีผลตอบกลับมาอย่างไร.....

.....  
.....

โปรดแนบหลักฐานสนับสนุน (ถ้ามี) เช่น สำเนาเอกสาร ภาพถ่าย ชื่อและรายละเอียดของพยาน ฯลฯ  
ข้อเสนอแนะ

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....) (.....)

โปรดส่งข้อร้องเรียนมายัง : โรงเรียนกุชวางวิทยาคม เลขที่ 318 หมู่ที่ 12 ต.สบบง อ.กุชวาง จ.พะเยา 56110  
หรือ Fax : 054-452645 หรือ E-mail : pusang36@gmail.com

สำหรับงาน/กลุ่มงาน

สาเหตุข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

วิธีการจัดการข้อร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ  
(.....)

วันที่ดำเนินการ.....