



# คู่มือการดำเนินเรื่องร้องเรียนการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของ บุคลากรในสถานศึกษา



โรงเรียนวัดบางปรือ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

## คำนำ

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ประพฤติมิชอบของโรงเรียนวัดบางปรือ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โรงเรียนวัดบางปรือ

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นางสาวศุภกัญญา ทวีผล  
ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดบางปรือ

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

|                                                                            |   |
|----------------------------------------------------------------------------|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล.....                                                   | ๑ |
| ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางปรือ.....   | ๑ |
| ๓. สถานที่ตั้ง.....                                                        | ๑ |
| ๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ.....                                                | ๑ |
| ๕. วัตถุประสงค์.....                                                       | ๑ |
| ๖. คำจำกัดความ.....                                                        | ๑ |
| ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....                                              | ๒ |
| ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์.....                   | ๓ |
| ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....                                               | ๔ |
| ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ.....                       | ๔ |
| ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน.....                                             | ๕ |
| ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน..... | ๕ |
| ๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน.....                                        | ๖ |
| ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน.....                       | ๖ |
| ๑๕. มาตรฐานงาน.....                                                        | ๖ |
| ๑๖. แบบฟอร์ม.....                                                          | ๖ |
| ๑๗. จัดทำโดย.....                                                          | ๖ |
| ภาคผนวก.....                                                               | ๗ |
| - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์.....                 | ๘ |

## แนวปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และประพตติมิชอบ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางปรือ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางปรือ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนวัดบางปรือจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด ชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดบางปรือ เลขที่ ๑๐/๑ หมู่ ๘ ตำบลห้วยแร่ อำเภอมือง จังหวัดตราด ๒๓๐๐๐

### ๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย นายกิริติ อิงเสถียร หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล ศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความ ต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางปรือ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนวัดบางปรือ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อกทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์= Facebook

### ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ผู้กระทำทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ การทุจริตของทางราชการ

๒. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจใตงานการให้สบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆหมายถึงข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบ ภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการและระยะเวลาดำเนินการเพื่อตอบสนองเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และประพฤติมิชอบ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐น.
- เมื่อได้รับแจ้งเรื่องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบแล้ว ผู้รับผิดชอบจะต้องเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรณีเร่งด่วนต้องเสนอทันที และกรณีทั่วไปภายใน ๑ วันทำการ

### ๘. รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

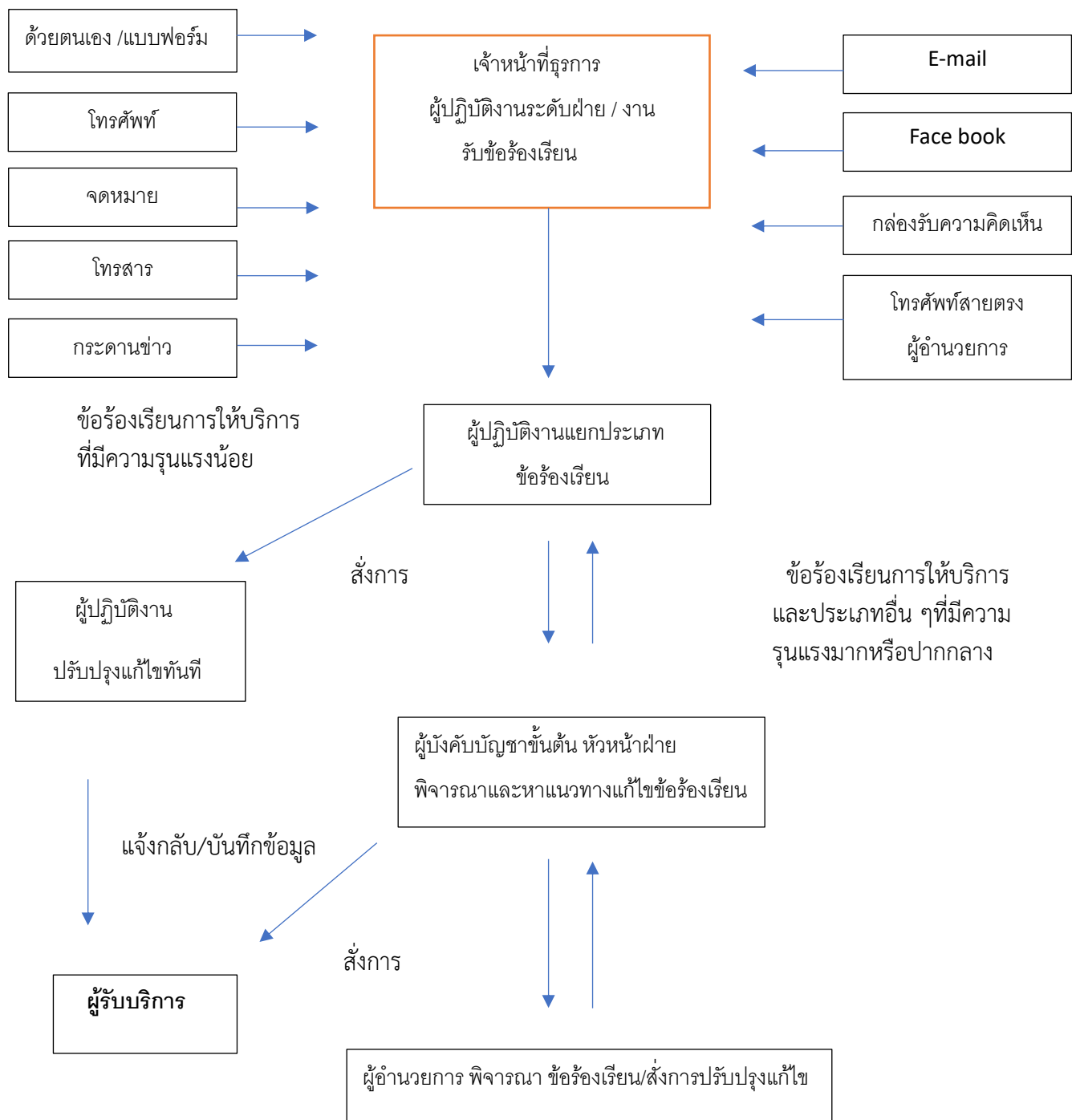
๘.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยข้อมูล ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง และช่วงเวลาการกระทำผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๒ รายละเอียดข้อมูลข้อกล่าวหา เอกสาร หรือหลักฐานเพื่อชี้เบาะแสที่จะสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการตามประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และกล่าวโทษ

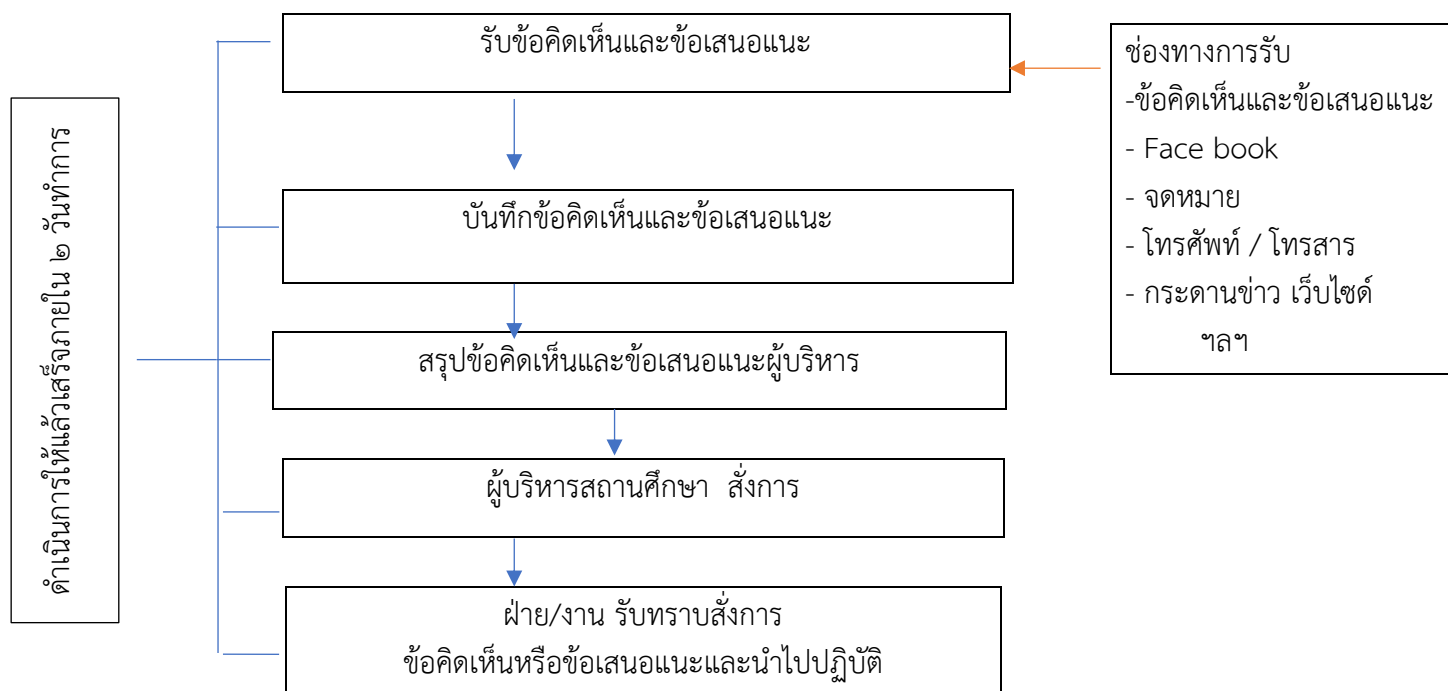
๘.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนวัดบางปรือ

## ๙. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



## ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



### ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๐.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนวัดบางปรือ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๑. ช่องทางและระยะเวลาวิธีการให้บุคคลภายในและภายนอก แจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                    | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ โรงเรียนวัดบางปรือ | วัน เวลา<br>ราชการ         | ภายใน ๑ วันทำการ<br><br>ระยะเวลาดำเนินการ                              |          |

| ช่องทาง                                                                                                                      | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบ ช่องทาง | รับข้อร้องเรียน/ร้อง<br>ทุกข์ เพื่อประสาน<br>หาทางแก้ไข ปัญหา | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>www.watbp.ac.th                                                                                     | ทุกวัน                          | ภายใน ๑ วันทำการ                                              |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook<br>สถานักเรียนโรงเรียน<br>วัดบางปรือ                                                                   | ทุกวัน                          | ภายใน ๑ วันทำการ                                              |          |
| ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้า<br>ของถึง โรงเรียนวัดบางปรือ<br>เลขที่ ๑๐/๑ หมู่ ๘ ตำบลห้วย<br>แร่ อำเภอมือง จังหวัดตราด<br>๒๓๐๐๐ | ทุกวัน                          | ภายใน ๑ วันทำการ                                              |          |
| กล่องรับความคิดเห็น<br>ณ โรงเรียนวัดบางปรือ                                                                                  | ทุกวัน                          | ภายใน ๑ วันทำการ                                              |          |
| โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ<br>โรงเรียน<br>หมายเลข ๐๙๑ - ๗๙๖๔๗๙๒                                                               | ทุกวัน                          | ภายใน ๑ วันทำการ                                              |          |

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๓.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวัดบางปรือ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

๑๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

#### ๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางปรือ ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### ๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดบางปรือ

## ภาคผนวก



## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์และประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดบางปรือ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



โรงเรียนวัดบางปรือ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด