



# คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีการศึกษา 2566

โรงเรียนราชภัฏศิลป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ



คู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ประจำปีการศึกษา 2566

โรงเรียนราชภัฏศิลปศาสตร์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียนเรื่องการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อระบุวิธีการและกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้รับผู้มาขอรับบริการในการร้องเรียน เมื่อพบเห็นการกระทำอันก่อนให้เกิดความสงสัยว่ามีการทุจริต โดยสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้หลากหลายช่องทาง เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การกรอกแบบฟอร์มร้องทุกข์ การติดต่อทางโทรศัพท์หรือจดหมายตามที่อยู่ของโรงเรียน ช่องทางเว็บไซต์ Facebook และอื่น ๆ เพื่อทำให้เกิดเป็นมาตรฐานเดียวกันในการจัดการเกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนในโรงเรียน

โรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์

ปีการศึกษา 2566

## สารบัญ

### เรื่อง

1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. การรับร้องเรียนเรื่องการทุจริต .....	1
3. สถานที่ตั้ง .....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	1
5. วัตถุประสงค์.....	2
6. ประเภทการร้องเรียน .....	2
7. ความรุนแรงของการร้องเรียน.....	2
8. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ .....	2
9. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	5
10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา/แจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ .....	6
11. การติดตามแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน .....	6
12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ .....	6
13. มาตรฐานงาน .....	6
14. แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน .....	6

## คู่มือการปฏิบัติงานการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องการทุจริต

### 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ต่อให้เกิดความผาสุกและความอยู่ดีกินดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 ให้สถานที่ยุทธศาสตร์การปฏิรูปราชการของรัฐบาล จัดให้มีแพลตฟอร์มดิจิทัลกลางเพื่อให้ส่วนราชการใช้ในการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การบริการประชาชนและการติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน

### 2. การรับร้องเรียนเรื่องการทุจริต

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์จึงได้กำหนดวิธีการร้องเรียนการพบเห็นการปฏิบัติราชการทุจริตหรือความประพฤติมิชอบของผู้บริหาร ครู บุคลากร ลูกจ้าง หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง หรือมีส่วนได้ส่วนเสียกับโรงเรียนขึ้น สามารถติดต่อร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนด้วยตนเอง การกรอกแบบฟอร์มร้องทุกข์ การติดต่อทางโทรศัพท์หรือจดหมายตามที่อยู่ของโรงเรียน ช่องทางเว็บไซต์ Facebook และอื่น ๆ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ที่คอยกำกับดูแลโดยเฉพาะและมีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับหรือขออนุญาตก่อนเผยแพร่ทุกครั้ง เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ

### 3. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ ตั้งอยู่เลขที่ 101/ 16 หมู่ที่ 4 ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต 2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริต และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชนทั่วไป

## 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 6. ประเภทการร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ แก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

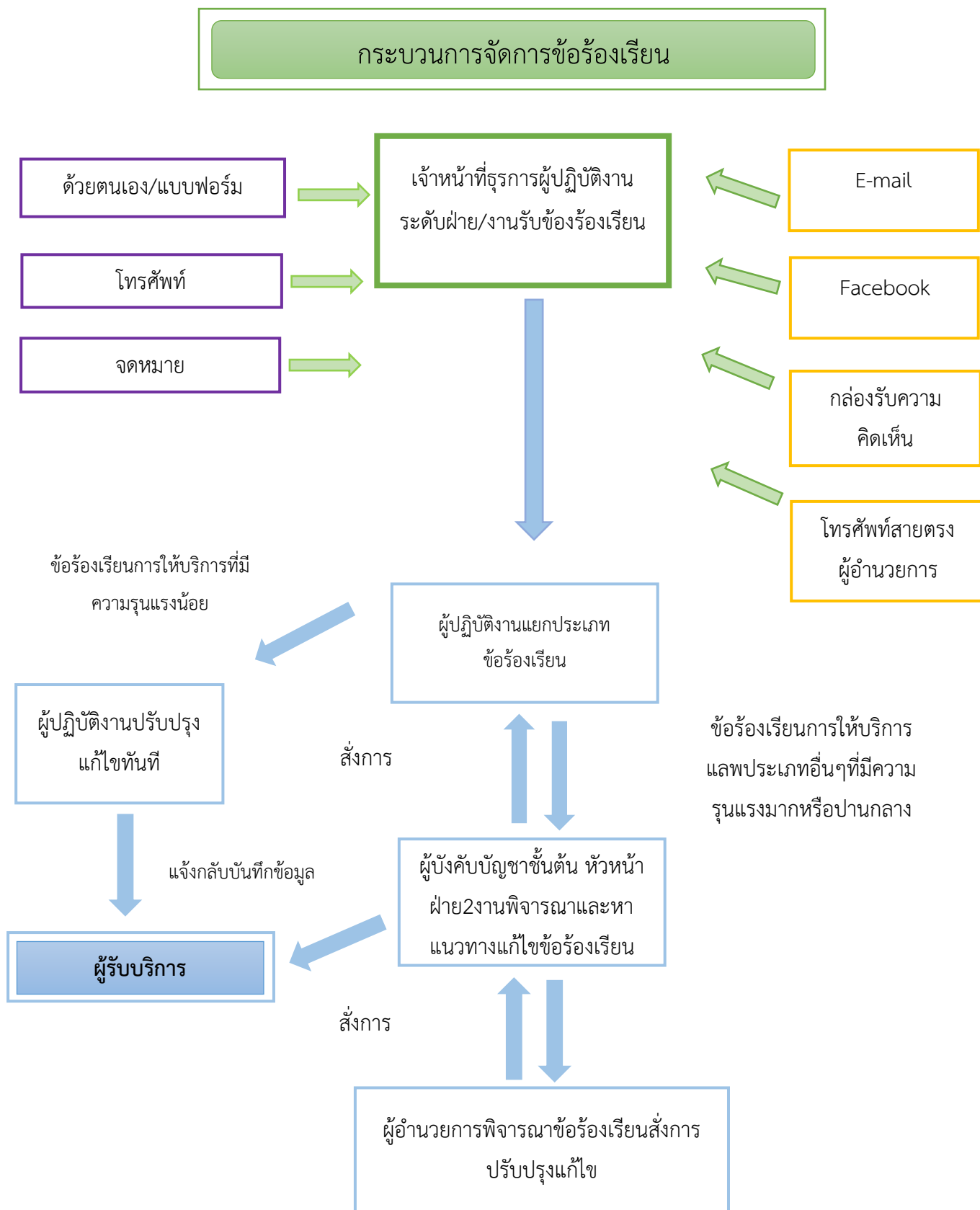
## 7. ความรุนแรงของการร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาวลักษณะ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับ ผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

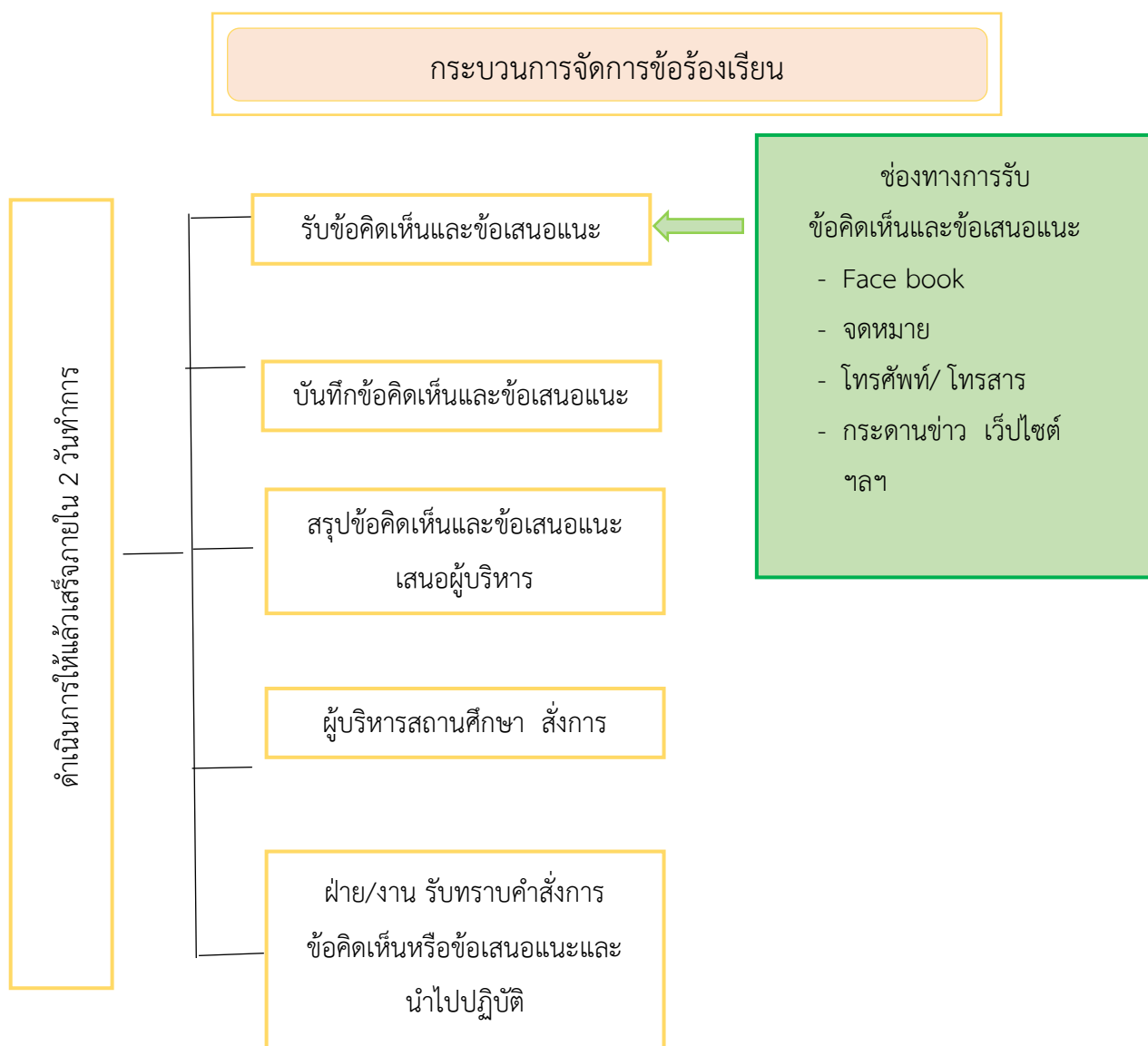
## 8. ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.

## แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน





## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.thanyasith.ac.th">http://www.thanyasith.ac.th</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book งานประชาสัมพันธ์โรงเรียน วิทยาลัยสิทธิศิลป์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวิทยาลัยสิทธิศิลป์ เลขที่ 101/16 หมู่4 ต.รังสิต อ. ธัญบุรี จ.ปทุมธานี	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์หมายเลข 025771176	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

### 9. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

## 10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา/แจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
2. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่ง การหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นให้โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวัดอภัยการามให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป
4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 11. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 3 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## 13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดอภัยการาม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

## 14. แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์



## แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

### รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ From for complaints

แบบฟอร์มนี้มีไว้สำหรับการรับร้องเรียนต่าง ๆ โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านกรอกผ่านแบบฟอร์มนี้จะถูก เก็บเป็นความลับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และอีเมลของท่านมีไว้เพื่อติดต่อกลับทางคณะผู้บริหารจะนำข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการของโรงเรียนธัญญสิทธิศิลป์ต่อไป

#### 1. รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน

1.1 ชื่อ.....นามสกุล.....

1.2 รหัสเลขบัตรประชาชน.....

1.3 อายุ.....ปี

#### 2. รายละเอียดสำหรับการติดต่อ

2.1 เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

2.2 อีเมล.....

#### 3. รายละเอียดของการร้องเรียน

3.1 ประเภทของการร้องเรียน.....

3.2 ชื่อหัวข้อเรื่องที่ร้องเรียน.....

3.3 เนื้อความ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

หมายเหตุ

ท่านจำเป็นต้องกรอกข้อมูลทุกข้อให้ครบถ้วนจึงถือเป็นข้อร้องเรียน



คำสั่งโรงเรียนอัญญสิทธิศิลป์

ที่ 93/2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนและติดตามผลในสถานศึกษา

โรงเรียนอัญญสิทธิศิลป์ พุทธศักราช 2566

\*\*\*\*\*

ด้วยโรงเรียนอัญญสิทธิศิลป์ ได้แต่งตั้งการกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนในสถานศึกษา เพื่อแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม จึงมอบหมายภารกิจและ ความรับผิดชอบให้แก่ครู บุคลากรทางการศึกษา ให้ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการในเรื่องการ กำกับติดตามเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย

1. นายวัฒนา	บุญชนะ	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
2. นางสาวกิตติยา	มารศรี	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	กรรมการ
3. นางสาวสุพรรณรัตน์	แสนบุตรดี	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	กรรมการ
4. นางสาวชนันพร	ศรีใหม่	หัวหน้าโครงการโรงเรียนสุจริต	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่ : วางแผน ประสานงาน ดำเนินการให้การบริหารจัดการศึกษาบริหารงานของโรงเรียน และแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ

2. คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนในสถานศึกษา ประกอบด้วย

1. นายวีรวัฒน์	การุณวงษ์	ครู	หัวหน้า
2. นางวรัชฐ์	นนทชิต	ครู	ผู้ช่วย
3. นางสาวฉัตรภัทร	पालพันธ์ุ์	ครู	ผู้ช่วย
4. นางสาวอภาภักษ์	แพเพชรครู	ครู	ผู้ช่วย
5. นางสาวกฤษณา	ทีรอตรัมย์	ครู	ผู้ช่วย
6. นางสาวณัฐชญา	ชนะโรค	เจ้าหน้าที่ธุรการ	ผู้ช่วย

หน้าที่ : ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสาน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ

ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ด้วยความเอาใจใส่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับโรงเรียนและราชการต่อไป

สั่ง ณ วันที่ 28 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566

ลงชื่อ

(นายวัฒนา บุญชนะ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนอัญญสิทธิศิลป์

