



02-462-6294

## คำนำ

แนวปฏิบัติการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านบางจากเพื่อให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความโปร่งใส จนได้ข้อยุติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ แนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติของกฎหมายได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้ขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 6 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ หมู่ที่ 8 โรงเรียนบ้านบางจาก ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130 2) ร้องเรียนผ่าน Google Form เว็บไซต์ <https://forms.gle/5kacqzSuuDymjZYBA> 3) เว็บไซต์โรงเรียน : <http://www.banbangchakschool.com/mainpage> 4) Facebook Fanpage : <https://www.facebook.com/banbangchak> งานประชาสัมพันธ์ โรงเรียนบ้านบางจาก 5) E-Mail โรงเรียนที่ [banbangjak@hotmail.com](mailto:banbangjak@hotmail.com) 6) กล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องธุรการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โรงเรียนบ้านบางจาก ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านบางจาก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านบางจาก จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

โรงเรียนบ้านบางจาก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1

# สารบัญ

| เรื่อง                                                                     | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ.....                                                                  | ก    |
| สารบัญ.....                                                                | ข    |
| 1. หลักการและเหตุผล.....                                                   | 1    |
| 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางจาก.....             | 1    |
| 3. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางจาก.....            | 1    |
| 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....                                               | 1    |
| 5. วัตถุประสงค์.....                                                       | 1    |
| 6. คำจำกัดความ.....                                                        | 2    |
| 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....                                              | 2    |
| 8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....                     | 3    |
| 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....                                               | 5    |
| 10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ.....                      | 8    |
| 11. การบันทึกข้อร้องเรียน.....                                             | 9    |
| 12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน..... | 9    |
| 13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน.....                                        | 10   |
| 14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน.....                       | 10   |
| 15. มาตรฐานงาน.....                                                        | 10   |
| 16. แบบฟอร์ม.....                                                          | 10   |
| 17. จัดทำโดย.....                                                          | 10   |
| ภาคผนวก .....                                                              | 11   |
| แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์.....                               | 12   |
| หนังสือแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....                          | 13   |

**แนวปฏิบัติการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของครูและบุคลากรทางการศึกษา  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางจาก**

**1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางจาก**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านบางจาก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณี การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**3. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางจาก**

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนบ้านบางจาก เลขที่ - หมู่ 8 ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

**5. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางจาก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านบางจาก

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

## ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

## ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบ ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

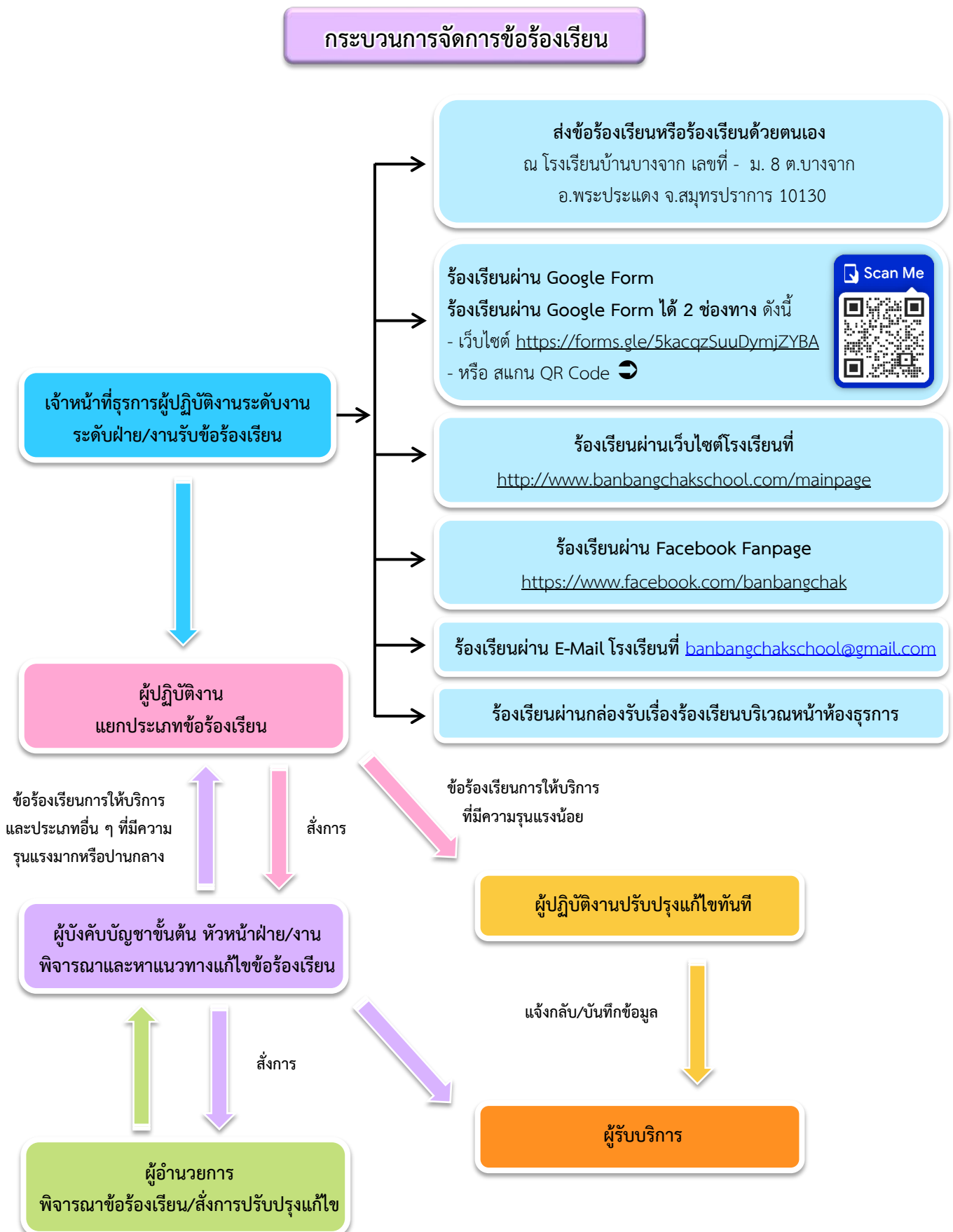
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

## 7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

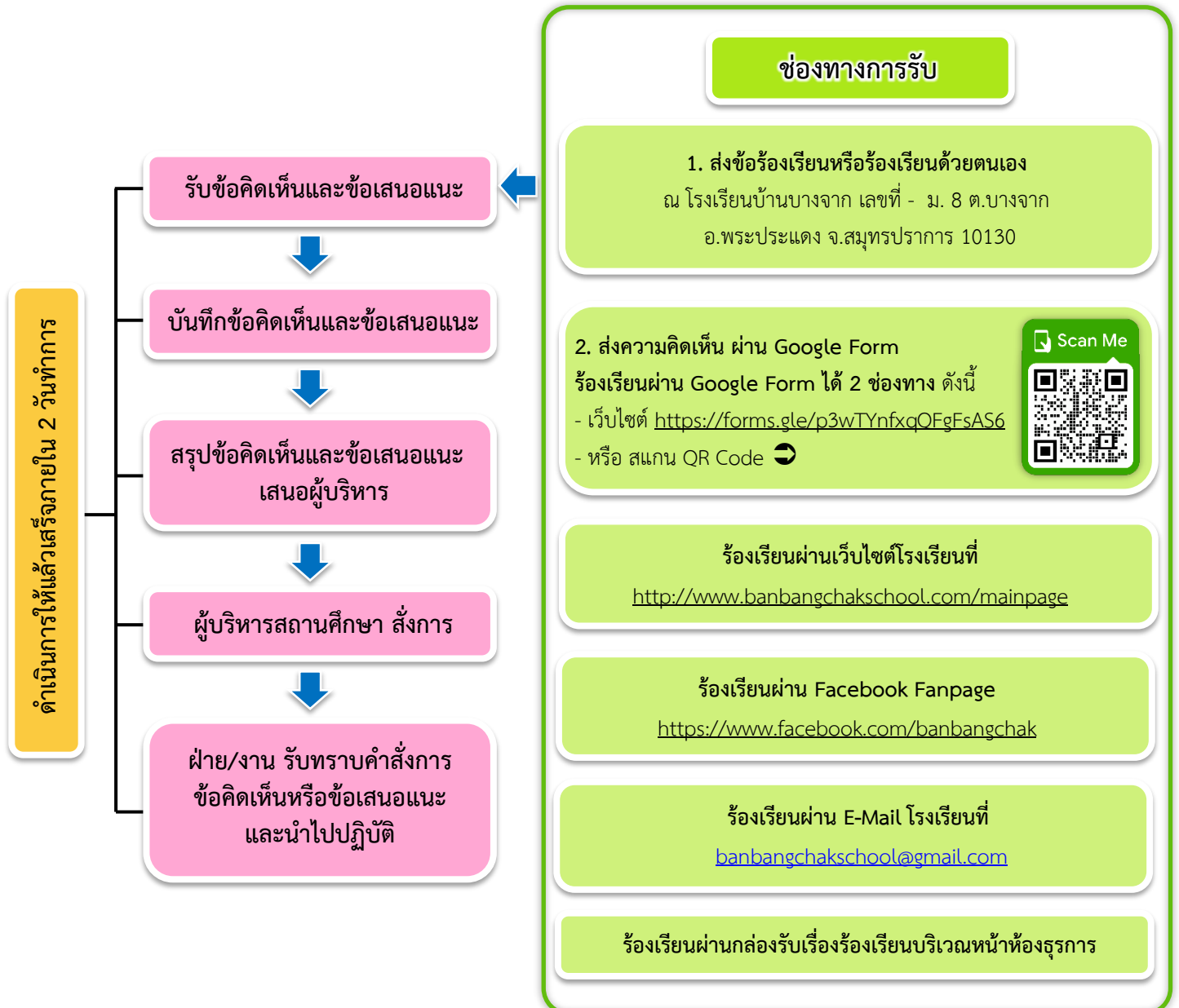
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

## 8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ 1



### ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



## 9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- 9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- 9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- 9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านบางจาก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

1. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากบุคลากรในสถานศึกษาของโรงเรียนบ้านบางจาก ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

2.1 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 2.1.1 ชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน
- 2.1.2 ชื่อหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 2.1.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของบุคลากรในสถานศึกษาอย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
- 2.1.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
- 2.1.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 2.1.6 ระบุวัน เดือน ปี
- 2.1.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

2.2 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2.3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

- 2.3.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- 2.3.2 ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ
- 2.3.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม ข้อ 2.1

2.4 ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- 2.4.1 ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนบ้านบางจาก เลขที่ - หมู่ 8 ตำบลบางจาก

อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130



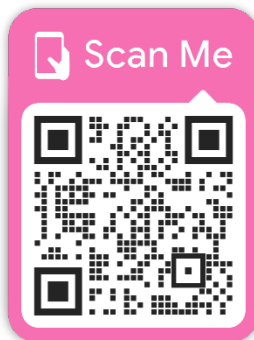
2.4.2 ร้องเรียนผ่าน Google Form ได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

- เว็บไซต์ <https://forms.gle/bgyKT1c9S1oUu3gC6>
- หรือ สแกน QR Code 



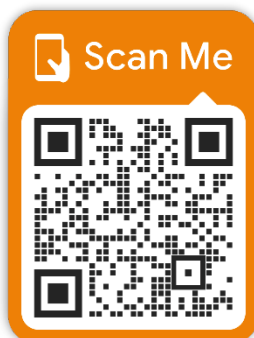
2.4.3 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนที่ <http://www.banbangchakschool.com/mainpage>

- หรือ สแกน QR Code 



2.4.4 ร้องเรียนผ่าน Facebook Fanpage งานประชาสัมพันธ์ โรงเรียนบ้านบางจาก  
<https://www.facebook.com/banbangchak>

- หรือ สแกน QR Code 



2.4.5 ร้องเรียนผ่าน E-Mail โรงเรียนที่ [banbangchakschool@gmail.com](mailto:banbangchakschool@gmail.com)

2.4.6 ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องธุรการ

2.4.7 ร้องเรียนผ่านการโทรศัพท์สายตรงโรงเรียน หมายเลข 20-4626294

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/พิจารณาดำเนินการ

1. ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ  
ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้
3. กรณีที่ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบางจาก เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง  
หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ดำเนินการตามคำสั่งนั้น
4. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และ  
พิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว  
พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบางจาก ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้น  
หรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อ  
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบางจาก และยุติเรื่อง
5. ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูก  
กล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
6. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบางจาก  
ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็น คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลา  
ดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบางจาก เพื่อพิจารณา
7. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือและรับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้  
ร้องเรียนได้
8. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนบ้านบางจาก  
ให้ดำเนินการดังนี้
  - 8.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อ  
หน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดการตอบสนองข้อร้องเรียน
  - 8.2 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง  
พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

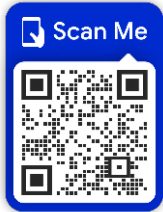
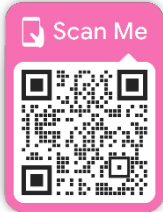
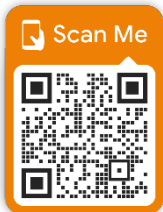
### แนวทางการตรวจสอบตามคู่มือการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามกระบวนการมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือ ดังนี้

1. ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี ตรวจสอบการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่กำหนดรวมทั้ง  
ตรวจสอบผลการดำเนินงานก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
2. ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบางจาก พิจารณาผลการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
และพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

## 10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                                                                                                                                                               | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์                                                                                                                                                                                                                       | วัน เวลาราชการ             | ภายใน 1 วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึงโรงเรียนบ้านบางจาก เลขที่ - หมู่ 8 ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130                                                                                                                                                 | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนผ่าน Google Form<br>- เว็บไซต์ <a href="https://forms.gle/5kacqzSuuDymjZYBA">https://forms.gle/5kacqzSuuDymjZYBA</a><br>- หรือ สแกน QR Code                                | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนที่ <a href="http://www.banbangchakschool.com/mainpage">http://www.banbangchakschool.com/mainpage</a><br>- หรือ สแกน QR Code                          | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนผ่าน Facebook Fanpage งานประชาสัมพันธ์ โรงเรียนบ้านบางจาก <a href="https://www.facebook.com/banbangchak">https://www.facebook.com/banbangchak</a><br>- หรือ สแกน QR Code  | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                      |          |

| ช่องทาง                                                                                                       | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนผ่าน E-Mail โรงเรียนที่ <a href="mailto:banbangchakschool@gmail.com">banbangchakschool@gmail.com</a> | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียนบริเวณหน้าห้องธุรการ                                                      | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สายตรงโรงเรียน หมายเลข 20-4626294                                                        | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                      |          |

## 11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## 12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านบางจาก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริตสถานศึกษาต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

### 13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### 14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

### 15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านบางจาก ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

### รวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ (ภายใน 30 วัน)

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ จัดทำสถิติในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตพร้อมทั้งแจ้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการจัดการต่อไป

### 16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### 17. กลุ่มงาน/ส่วนที่งานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วย นางจุฬารัตน์ เฟื่องฟู หัวหน้าฝ่ายบริหารงานบุคคล

# ภาคผนวก

- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- หนังสือแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์



## เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 ที่อยู่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
 รหัสไปรษณีย์.....เบอร์โทรศัพท์.....

ชื่อ-นามสกุล นาย/นาง/นางสาว.....ของผู้กรร๋อง

วัน/เดือน/ปี การกระทำความผิด.....ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(\_\_\_\_\_)



หนังสือแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนบ้านบางจาก หมู่ที่ ๘ ต.บางจาก

อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ๑๐๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือเอกสารการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เลขที่ ...../.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียน  
บ้านบางจาก ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ.....  
ลงวันที่ .....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

โรงเรียนบ้านบางจาก ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ และได้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจ  
หน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านบางจาก





# โรงเรียนบ้านบางจาก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ



[www.banbangchakschool.com](http://www.banbangchakschool.com)



[www.facebook.com/banbangchak](https://www.facebook.com/banbangchak)



02-462-6294