



คู่มือแนวปฏิบัติจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ 2567



โรงเรียนวัดเกิดการอุดม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
กระทรวงศึกษาธิการ
โทร. ๐๒-๔๐๑๐๘๑๘

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนวัดเกิดการอุดม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อในการบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มีสวนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป้นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนวัดเกิดการอุดม จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ ขึ้นแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการเพื่อทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนวัดเกิดการอุดมขึ้น

๒. ที่ตั้งของกลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนวัดเกิดการอุดม

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดเกิดการอุดม เลขที่ ๑๔ หมู่ที่ ๕ ตำบลคลองสาม อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ ๑๒๑๒๐

๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารทั่วไป โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโรงเรียนวัดเกิดการอุดม ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ของกลุ่มบริหารทั่วไปโรงเรียนวัดเกิดการอุดม ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบริหารทั่วไป ดังนี้

กลุ่มบริหารทั่วไป

(๑) งานธุรการ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดการประชุมภายในกลุ่มบริหารทั่วไป
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารทั่วไป

(๒) งานวางแผนอัตรากำลังกำหนดตำแหน่ง และวิทยฐานะ

- งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลัง

(๓) งานสรรหา

- งานสรรหา
- งานขยาย โอนข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา

- งานออกจากราชการ
- (๔) งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ
 - งานบำเหน็จความชอบ
 - งานทะเบียนประวัติ
 - งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- (๕) งานพัฒนาบุคคล
 - งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
 - งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
 - งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ
- (๖) งานวินัยและรักษาวินัย
 - งานวินัย
 - งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนวัดเกิดการอุดม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

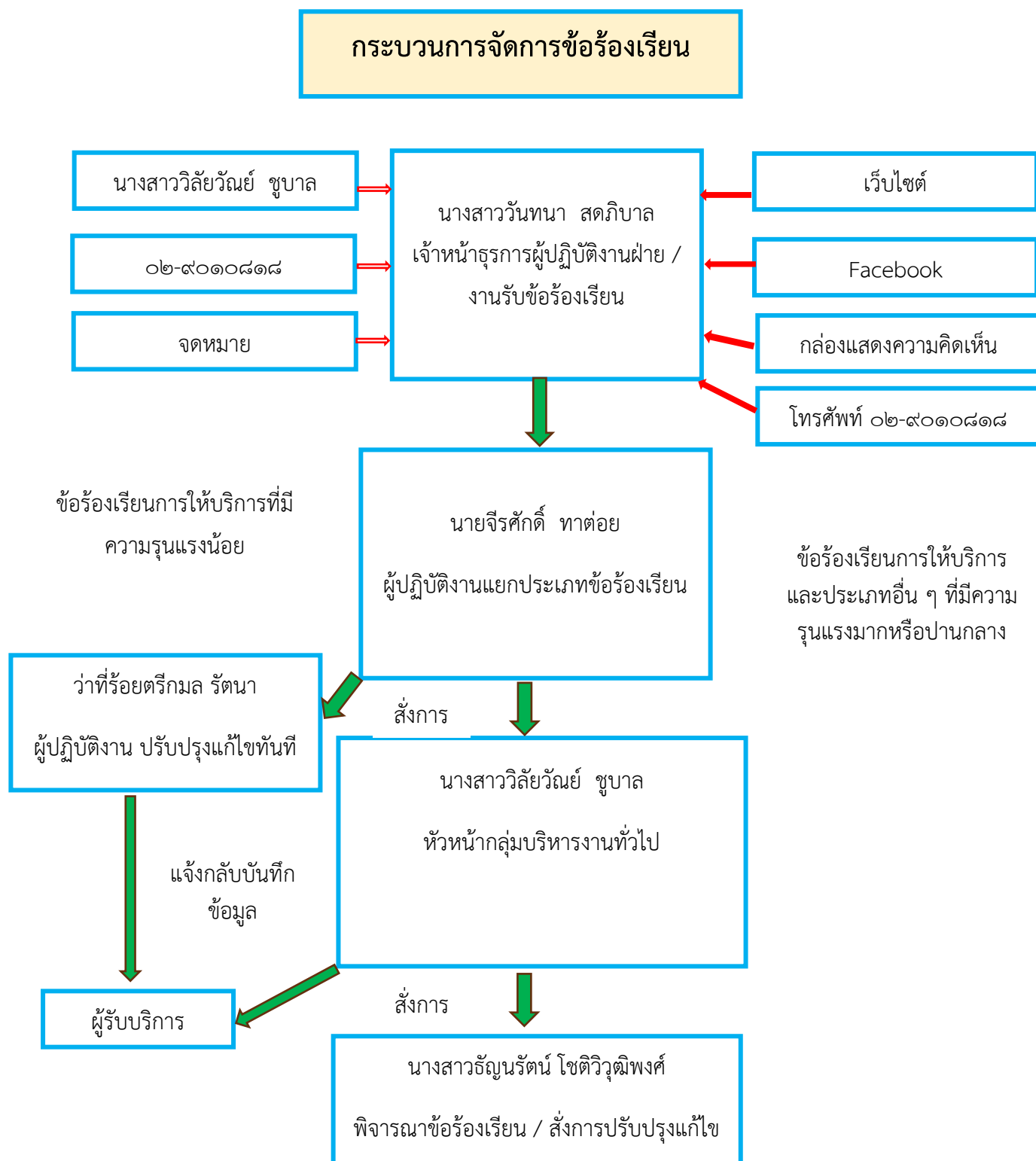
- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน และประชาชนในโรงเรียนวัดเกิดการอุดม
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

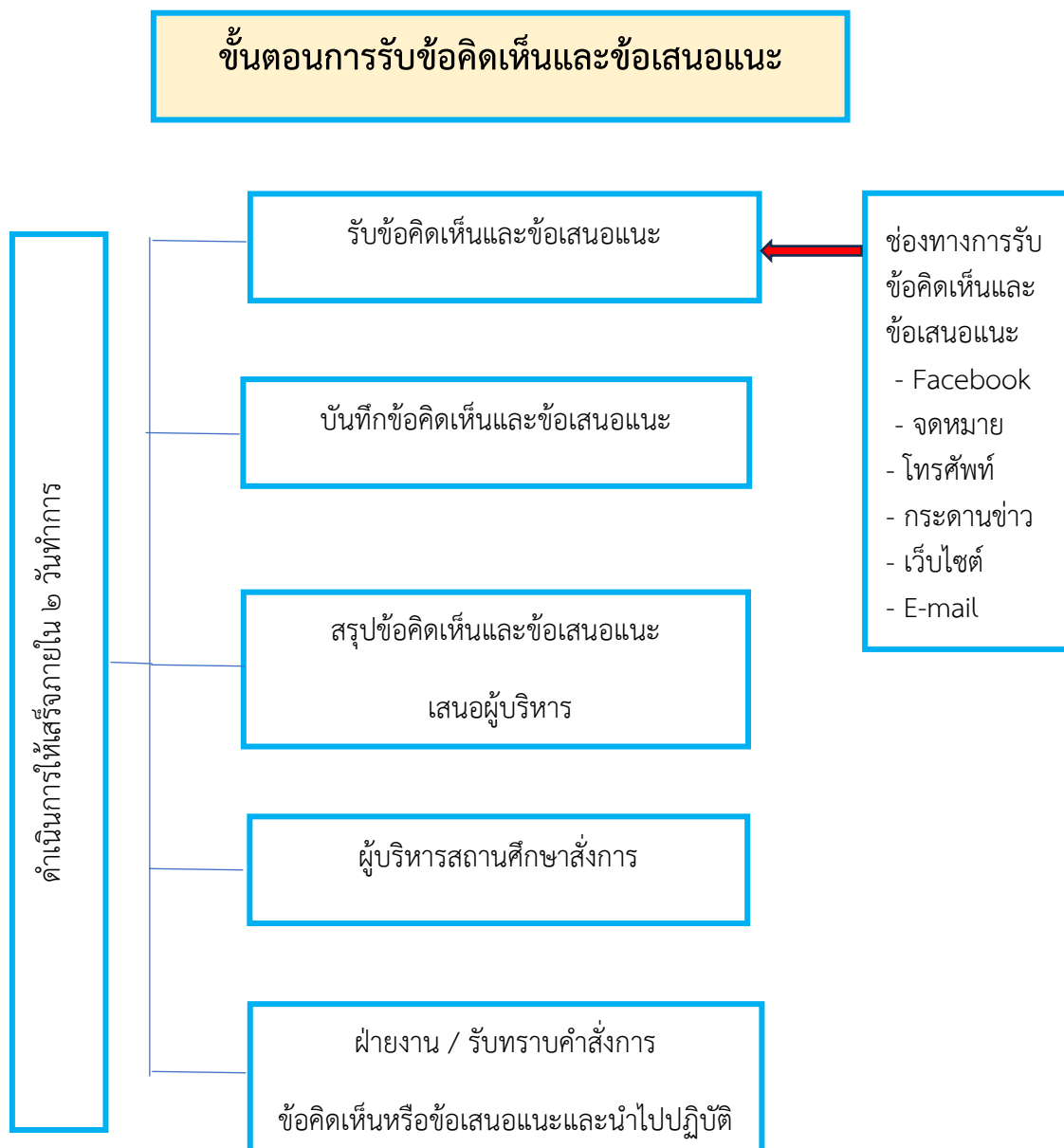
๗. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจ ไม่เลือกใช้บริการ
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์





๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนวัดเกิดการอุดม	วันเวลา ราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.wkkd.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนวัดเกิดการอุดม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail ของโรงเรียน kkd.school@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่ โรงเรียนวัดเกิดการอุดม ๑๔ หมู่ที่ ๕ ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ ๑๒๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๒-๙๐๑๐๘๑๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ ๐๙๙๔๔๕๕๘๕๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประธานเจ้าหน้าที่ผู้ครอบครองเอกสาร/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อส่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนวัดเกิดการอุดมให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องรวบรวมข้อร้องเรียนโรงเรียนวัดเกิดการอุดม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์



เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียนวัดเกิดการอุดม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....
 ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....
 จังหวัด ขอร้องทุกข์- ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



โรงเรียนวัดเกิดการอดม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
กระทรวงศึกษาธิการ
โทร. ๐๒-๕๐๑๐๘๑๘