

คู่มือแนวปฏิบัติการ

จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



โรงเรียนคลองบ้านพร้าว
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2567) ของโรงเรียนคลองบ้านพร้าว ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนคลองบ้านพร้าว ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนคลองบ้านพร้าว

เรื่อง	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
1. หลักการและเหตุผล	4
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงเรียนคลองบ้านพร้าว	4
3. สถานที่ตั้ง	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. วัตถุประสงค์	4
6. คำจำกัดความ	5
7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	5
8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	6
9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	7
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	8
11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	9
12. การบันทึกข้อร้องเรียน	9
13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	10
14. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	10
15. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	10
16. มาตรฐานงาน	10
17. แบบฟอร์ม	10
18. จัดทำโดย	10
ภาคผนวก	11
แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	12



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

(ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ.2567)

โรงเรียนคลองบ้านพร้าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงเรียนคลองบ้านพร้าว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนคลองบ้านพร้าว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนคลองบ้านพร้าว หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านปทุม อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี 12160

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

โรงเรียนคลองบ้านพร้าวเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงเรียนคลองบ้านพร้าวมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียน ประชาชนทั้งในและนอกโรงเรียนคลองบ้านพร้าว

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำขมขื่นการสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การขมขื่น การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

“ประเภทข้อร้องเรียน”

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่วความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

“ความรุนแรงข้อร้องเรียน”

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

7.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

7.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

7.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีลักษณะกระแสวิ่งที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

7.2 ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

7.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

7.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

7.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

7.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

7.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

7.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

7.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

7.3 กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

7.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

7.4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

7.4.2 ข้อร้องเรียนมีหลักฐานที่ไม่เพียงพอ

7.4.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม 7.2

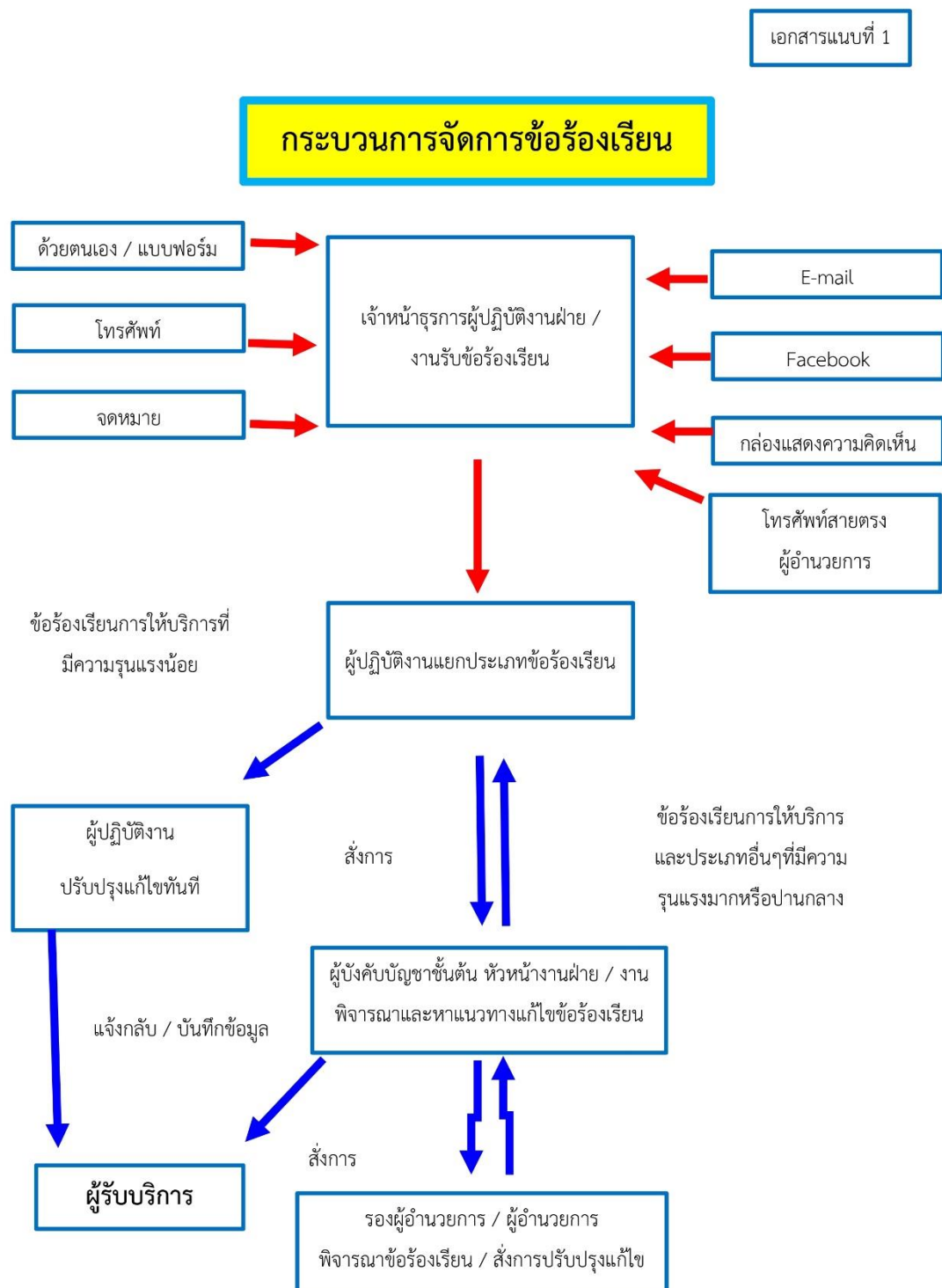
8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) เวลา 08.30 - 16.30 น.

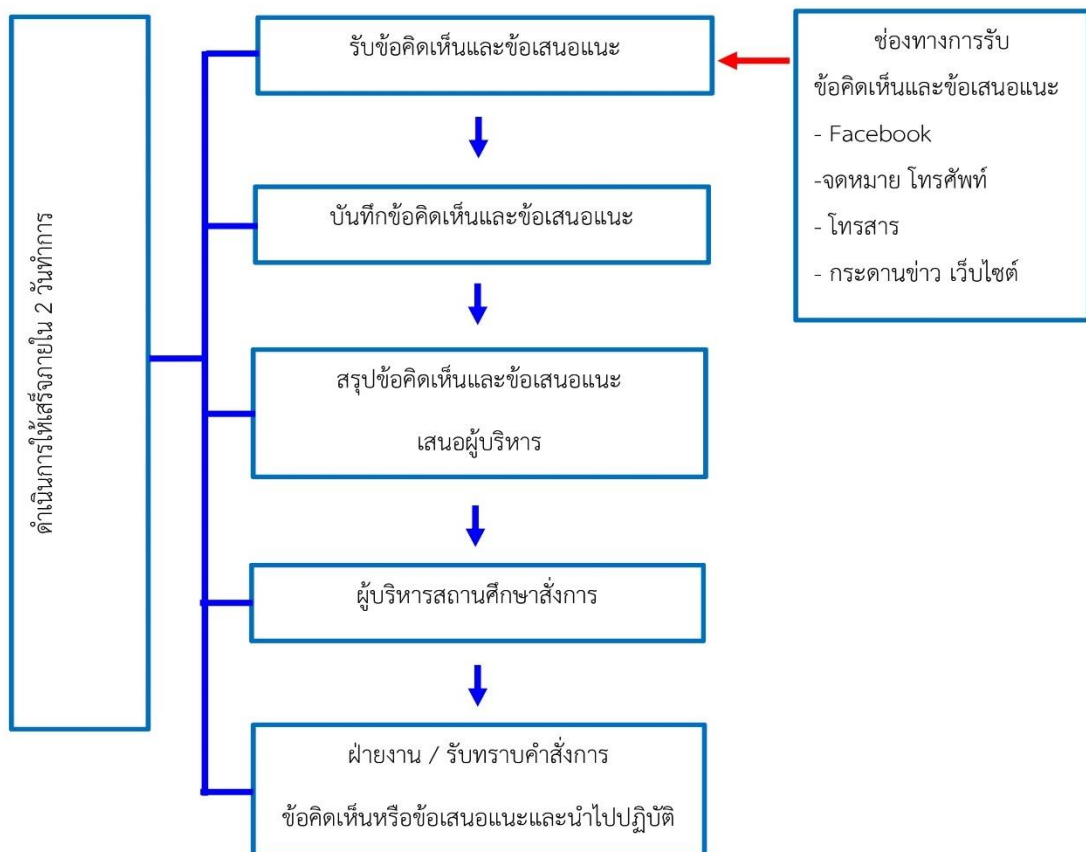
- เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียนคลองบ้านพร้าว www.kbps.ac.th

ตลอด 24 ชั่วโมง

9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

10.1 จัดตั้งศูนย์ จดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

10.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

10.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนคลองบ้านพร้าว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

11. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ห้องผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบ้านพร้าว	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนคลองบ้านพร้าว หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านปทุม อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี 12160	ทุกครั้ง	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร. 02-1993867 (งานธุรการ)	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.kbps.ac.th	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทร. 092-8406722 (ผู้อำนวยการ)	ทุกวันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

12. การบันทึกข้อร้องเรียน

12.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

12.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

13.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

13.2 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13.3 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนคลองบ้านพร้าว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

13.4 ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

15. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

15.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

15.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

16. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนคลองบ้านพร้าว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหxr้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

17. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

18. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนคลองบ้านพร้าว

ภาคผนวก
แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองบ้านพร้าว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/
แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนคลองบ้านพร้าว พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหากรณี นาย/นาง/นางสาว (ชื่อ-นามสกุลของผู้ถูกร้อง).....
รายละเอียดการร้อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- 1).....จำนวน.....ชุด
- 2).....จำนวน.....ชุด
- 3).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



CORRUPT



Anti

ER

