



# คู่มือ

## แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ  
สำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ  
สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชัยภูมิ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ	๔
๓. สถานที่ตั้ง	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. วัตถุประสงค์	๔
๖. คำจำกัดความ	๕
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่าง ๆ	๗
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งกลับ ผู้ร้องเรียน	๘
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๙
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน	๙
๑๕. มาตรฐานงาน	๙
๑๖. แบบฟอร์ม	๙
๑๗. จัดทำโดย	๙
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่วร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ เลขที่ ๒๕๓ หมู่ ๑๒ ตำบล บ้านเล่า อำเภอ เมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อกทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ Face Book

### ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของสถานศึกษามีพฤติกรรมกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน

๒. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.



### ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ			
ร้องเรียนทาง Face Book งานประชาสัมพันธ์โรงเรียน กาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่โรงเรียน กาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

#### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / ร้องทุกข์

### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย ชัยภูมิ

**แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**รับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ ร้องทุกข์ From for complaints**

แบบฟอร์มนี้มีไว้สำหรับการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านกรอกผ่านแบบฟอร์มนี้จะถูก เก็บเป็นความลับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และอีเมลของท่านมีไว้เพื่อติดต่อกลับ ทางคณะผู้บริหารจะนำข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการของโรงเรียน กาญจนานิเชกวิทยาลัย ชัยภูมิ ต่อไป

**๑.รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน**

- ๑.๑ ชื่อ.....นามสกุล.....
- ๑.๒ รหัสเลขประจำตัวประชาชน.....
- ๑.๓ อายุ..... ปี

**๒.รายละเอียดสำหรับการติดต่อ**

- ๒.๑ เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....
- ๒.๒ อีเมล.....

**๓.รายละเอียดของการร้องเรียน**

- ๓.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน.....
- ๓.๒ ชื่อหัวข้อเรื่องที่ร้องเรียน.....
- ๓.๓ เนื้อความ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

หมายเหตุ : ท่านจำเป็นต้องกรอกข้อมูลทุกข้อให้ครบถ้วนจึงถือเป็นข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ