



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต  
และประพฤตินิสัยของเจ้าหน้าที่



โรงเรียนบ้านห้วยไร่  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต 3

## คำนำ

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของ  
โรงเรียนบ้านห้วยไร่ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราว  
ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านห้วยไร่ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ  
เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางใน  
การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านห้วยไร่

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                                  |      |
| สารบัญ                                                                |      |
| 1. หลักการและเหตุผล                                                   | 1    |
| 2. วัตถุประสงค์                                                       | 1    |
| 3. คำจำกัดความ                                                        | 1    |
| 4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต                          | 2    |
| 5. ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                              | 3    |
| 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์                     | 4    |
| 7. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ                                          | 5    |
| 8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ              | 6    |
| 9. การบันทึกข้อร้องเรียน                                              | 6    |
| 10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | 7    |
| 11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | 7    |
| 12. มาตรฐานงาน                                                        | 7    |
| ภาคผนวก                                                               |      |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์                     |      |

## คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนบ้านห้วยไร่

### 1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านห้วยไร่มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบระบบราชการ ทั้งส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของบุคลากรในสังกัด นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนบ้านห้วยไร่ ทั้ง 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการโรงเรียนบ้านห้วยไร่

ช่องทางที่ 2 จดหมาย (ทางไปรษณีย์/ผ่านช่องทางอื่น) ที่อยู่ : 187 ม.1 ต.ปงน้อย อ.ดอยหลวง จ.เชียงราย  
57110

ช่องทางที่ 3 โทรศัพท์ 0956 744895

ช่องทางที่ 4 เว็บไซต์ : <http://www.hrshool.s.th>

ช่องทางที่ 5 โซเชียลมีเดีย facebook : <https://www.facebook.com/profile.php?id=100008395651630>

### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านห้วยไร่ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### 3. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านห้วยไร่

**“การจัดการข้อร้องเรียน”** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

**“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์”** หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

**“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์”** หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรืออื่นๆที่โรงเรียนกำหนด

#### **“ประเภทข้อร้องเรียน”**

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

#### **“ความรุนแรงข้อร้องเรียน”**

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

### **4.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

#### **4.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน**

4.1.1 เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่งดังต่อไปนี้

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

(5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

4.2 ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

4.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

4.2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

4.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งขอเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

4.2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน

4.2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

4.2.6 ระบุวัน เดือน ปี

4.2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.3กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์

จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4.4 เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.4.1 ขอร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.4.2 ขอร้องเรียนมีหลักฐานที่ไม่เพียงพอ

4.4.3 ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตาม 4.2

## 5. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

โรงเรียนบ้านห้วยไร่ เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา 8.00-16.00 น.

## 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



## 7. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

7.1 ให้ฝ่ายบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

7.2 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

7.3 ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วนไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดถ้าเห็นข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบ้านห้วยไร่หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการต่อไปและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่สามารถกระทำได้

7.4 กรณีที่ผู้บังคับบัญชาเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งหรือสั่งการนั้น

7.5 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชาว่ามีผลกระทบทุจริตและประพฤติน่าขบขันหรือไม่และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและยุติเรื่อง

7.6 ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับและต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

7.7 ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชาภายในเจ็ดวันนับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้งหากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจเสนอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาโดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินเจ็ดวัน

7.8 เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

7.9 ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนบ้านห้วยไร่ให้ดำเนินการดังนี้

7.9.1 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

7.9.2 ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

## 8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                        | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์                                                                                | วันเวลาราชการ              | ภายใน 1 วันทำการ                                                     | ภายใน 15 วันทำการ                                                    |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br><a href="https://www.hrshool.a.th">https://www.hrshool.a.th</a>                                       | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                     |                                                                      |
| ร้องเรียนทาง Facebook<br>โรงเรียนบ้านห้วยไร่<br>อำเภอต๋อยหลวง จังหวัดเชียงราย                                                  | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                     |                                                                      |
| ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนบ้านห้วยไร่ หมู่ที่ 1 ตำบลปงน้อย อำเภอต๋อยหลวง จังหวัดเชียงราย รหัสไปรษณีย์ 57110 | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                     |                                                                      |
| กล่องรับความคิดเห็น                                                                                                            | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                     |                                                                      |
| โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน<br>โทรศัพท์ 081 951 6168                                                                     | ทุกวัน                     | ภายใน 1 วันทำการ                                                     |                                                                      |
| อื่นๆ                                                                                                                          |                            |                                                                      |                                                                      |

## 9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

## 10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านห้วยไร่ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 11. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

11.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

11.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## 12. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านห้วยไร่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

ภาคผนวก



## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน แก่ท่าน

เนื่องจาก.....

.....  
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....  
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

