



ประกาศโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม

เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต แนวปฏิบัติของหน่วยงาน การกำหนดขั้นตอน วิธีการ
และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

โรงเรียนหนองกรดพิทยาคมให้ความสำคัญกับคำสั่ง คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗
ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่องมาตรการป้องกันและ แก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
ให้ทุกส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐกำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต
ในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ และนโยบายของ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ซึ่งได้แถลงต่อสภานิติบัญญัติ
แห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๗ ประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๒
คู่มือการ ปฏิบัติตาม ข้อบังคับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานว่า ด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. ๒๕๕๒ ประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือนสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ลงวันที่ ๒๒
มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๔ เรื่อง นโยบาย เกี่ยวกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และตามคู่มือการ ประเมิน
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency
Assessment:ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.)
และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ ทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

เพื่อให้การดำเนินการมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตในภาพรวมของการบริหารราชการ
โรงเรียนหนองกรดพิทยาคมสอดคล้องกับคำสั่งคณะรักษาความสงบ แห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘
มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๗ และนโยบายของรัฐบาล ซึ่งได้แถลงต่อสภานิติ บัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่๑๒
กันยายน พ.ศ.๒๕๕๗ ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๔
เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับความโปร่งใสและตรวจสอบได้ และตาม คู่มือการประเมินคุณธรรมและความ โปร่งใส
ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment:ITA) และ นโยบาย
ที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิผล ต่อหน่วยงาน จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติ
ของหน่วยงาน เช่น การ กำหนดขั้นตอน วิธีการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานขึ้น ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ ประกาศโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม เรื่อง มาตรการจัดการเรื่อง ร้องเรียน
การทุจริต แนวปฏิบัติของหน่วยงาน การกำหนดขั้นตอน วิธีการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้ “เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ
และพนักงานจ้างเหมาบริการ ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัดโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม หรือผู้อื่น

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง

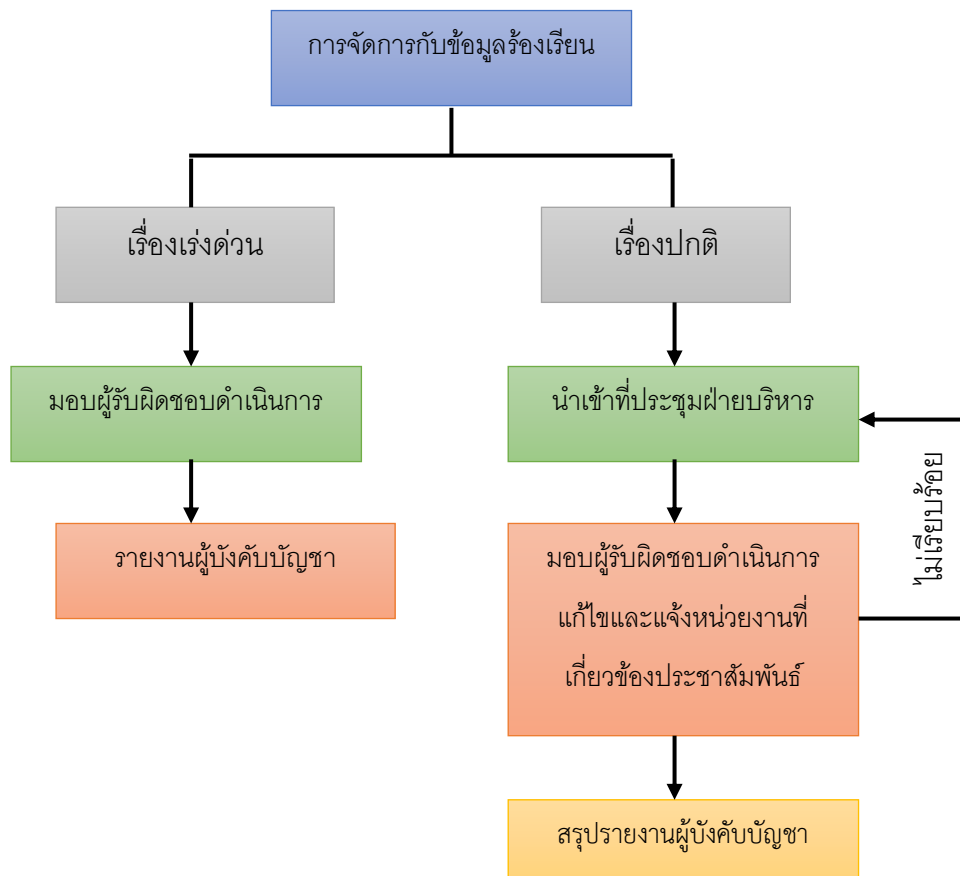
“ประพจน์มิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใด ในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใด อย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าการ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการ ประมาทเลินเล่อ อย่างแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมี ขอบ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความ รับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่ มี กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียน เข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อม กับ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินงาน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ หรือที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำ เรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและ ระเบียบ ที่ เกี่ยวข้อง

การจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint Management)

โรงเรียนหนองกรดพิทยาคมมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ และทันท่วงที่ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักเรียน ผู้ปกครอง ศิษย์เก่า และผู้รับนักเรียนเพื่อไปศึกษาต่อ รวมทั้งเสริมสร้างความ พึงพอใจและความผูกพัน มีการรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และชี้แจงแก้ไขปัญหาโดยตรง ในทันที กรณีปัญหาซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการสืบสวน สอบสวน หาข้อเท็จจริง ก็จะดำเนินตามขั้นตอนวิธีการที่โรงเรียนกำหนดอย่างเร่งด่วน โดยงานกิจการนักเรียนจะประสานความร่วมมือ กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นระบบทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นกับนักเรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสรุปได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงการจัดการกับข้อร้องเรียน

โรงเรียนหนองกรดพิทยาคมมีความมุ่งมั่นในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และโครงการคุณธรรมนำความรู้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการบริการที่มีมาตรฐานผู้รับบริการพึงพอใจและมีประสิทธิภาพจึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยแบ่งเป็นเรื่องเร่งด่วนและเรื่องปกติ หากเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องจัดการแก้ไขทันที ผู้บริหารจะมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ หากเป็นเรื่องปกติจะนำเข้าสู่ประชุมฝ่ายบริหารสรุปผลการประชุม มอบผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชาสัมพันธ์แล้วรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ประเภทข้อร้องเรียน

- ๑) ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจ ต้องการให้โรงเรียนปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
- ๒) ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้โรงเรียนแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

- ๑) ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงเรียนอย่างมากมีผลกระทบอย่างรุนแรง
- ๒) ระดับความรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงเรียน
- ๓) ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียน อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาและทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
- ๒) กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ งานธุรการรับเอกสารข้อร้องเรียน และนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวแจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
- ๓) กรณีร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่นๆ เช่น Facebook Web board ให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับบัญชา และแจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียนต่อไป

ช่องทางรับการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- ๒) ร้องเรียนด้วยตนเองในวันเวลาราชการที่สำนักงานฝ่ายบริหารบุคคล
- ๓) โทรศัพท์-โทรสาร หมายเลข 0-5628-8166
- ๔) จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม
- ๕) กระดานข่าว (Web board) ที่เว็บไซต์ โรงเรียนหนองกรดพิทยาคม

<http://www.nkps.ac.th>

- ๖) Group Line ผู้ปกครอง / นักเรียนแต่ละห้องเรียน
- ๗) E-mail address : nongkrod42@gmail.com
- ๘) โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนและฝ่ายบริหารทั้ง 4 ฝ่าย

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑) ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดเพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งผลกลับให้มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนชื่อผู้ร้องเรียนที่อยู่โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงานหรือชื่อ ผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ร้องเรียนหากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
- ๒) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนโดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในทันที พร้อมแจ้งข้อมูลกลับให้ผู้รับบริการได้รับทราบรายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชา

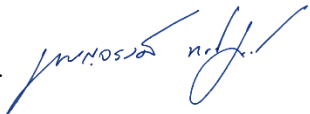
๓) ข้อร้องเรียนประเภทอื่นให้เสนอข้อมูลผ่านรองผู้อำนวยการเพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการ
พิจารณาแก้ไขปรับปรุงต่อไปและให้มีการแจ้งกลับต่อผู้รับบริการภายใน 7 วัน

๔) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อ สิ่งพิมพ์/สื่อมวลชนหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียน
ในลักษณะเป็นบัตรสนทน่ให้ฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียนรวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการ
เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๕) มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ว่าที่ ร.ต. 
(เบญจรงค์ ทองอ่อน)

ผู้อำนวยการโรงเรียนหนองกรดพิทยาคม