



สิกข กาโม ภว โหติ
ผู้ใดรในการศึกษาคือผู้เจริญ

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต

โรงเรียนสามเงาวิทยาคม
อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ
ข้อร้องเรียนการทุจริตของ โรงเรียนสามเงาวิทยาคม

โดยแนวทางการปฏิบัติงานดังกล่าว ได้กำหนดวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน ขั้นตอน กระบวนการ
ระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนสามเงาวิทยาคมที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้ข้อยุติ และให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพเพื่อ
ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนสามเงาวิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	1
วัตถุประสงค์	2
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	4
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	5
การติดตามแก้ปัญหาข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	5
มาตรฐานงาน	6

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนสามเงาวิทยาาคม อำเภอสามเงา จังหวัดตาก

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารจัดการระบบราชการเป็นไปด้วยถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคอขวดของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนสายน้ำทิพย์ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนสายน้ำทิพย์ขึ้น

2. ที่ตั้งของโรงเรียนสามเงาวิทยาาคม

ตั้งอยู่ ณ 1663 หมู่ที่ 5 ตำบลสามเงา อำเภอสามเงา จังหวัดตาก 63130 โทรศัพท์ 055 599026

3. ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนสามเงาวิทยาาคม เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานเรื่องการร้องเรียนของโรงเรียนสามเงาวิทยาาคม ตามโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนสามเงาวิทยาาคม ดังนี้

งานธุรการ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดประชุมภายในกลุ่มบริหารทั่วไป
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารทั่วไป

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน ของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

“การจัดการซื้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การใช้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้อง ข้อมูล

“ช่องทางการรับร้องซื้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	เริ่มต้น	-	-	-
2	รับเรื่องร้องเรียน	5 นาที	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ทั้งหมด 7 ช่องทาง ได้แก่ - E-mail - Facebook - เว็บไซต์ - ไปรษณีย์ - โทรศัพท์ - โทรสาร - ด้วยตนเอง	กลุ่มบริหารทั่วไป
3	ตรวจสอบ	10 นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และ พิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตความ รับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่	กลุ่มบริหารทั่วไป
4	เสนอผู้บริหาร	15 นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อโปรด พิจารณา	กลุ่มบริหารทั่วไป
5	ผู้อำนวยการ	-	ผู้อำนวยการหารือและพิจารณา แนวทางแก้ไข/ป้องกัน	-
6	ผู้อำนวยการมอบหมาย ผู้ที่เกี่ยวข้อง	-	ผู้อำนวยการมอบหมาย ผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตาม คำสั่ง	บุคลากรโรงเรียน
7	สิ้นสุด	-	-	-

7. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนสามเงาวิทยาคม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail samngao2514@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook https://www.facebook.com/samngaowittayakomschool	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือ ส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055-599026	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร 055-599080	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
เว็บไซต์ http://www.samngaowit.ac.th/	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	

8. การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

9. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
2. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบริหาร หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบริหาร เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
4. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
5. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
6. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ทำได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

10. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
2. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่กิริยามารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้น อาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนสามเงาวิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ปัญหาต่อไป
4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

11. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วัน ทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

13. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มบริหารทั่วไปดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ