



คู่มือการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ

2568



โรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ



055 615 653



www.yangsai.ac.th



66 หมู่ 2 ตำบลยางซ้าย

อำเภอเมืองสุโขทัย

จังหวัดสุโขทัย 64000

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1
หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน	2
ช่องทางการร้องเรียน	2
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน	3
มาตรการคุ้มครองและการเก็บรักษาข้อมูล	4
การติดตามและรายงานผล	4
การจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน	4
ภาคผนวก	5

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทราบกระบวนการ
4. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามการประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อทราบ หรือพิจารณาสั่งการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ แล้วแต่กรณี

คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านหลังเขา

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมเขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมเขย/การร้อง

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่นติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Facebook ขอข้อมูล

หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับโรงเรียนได้นำแนวทางการดำเนินการของ กระทรวงศึกษาธิการและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

2.1 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือ วิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

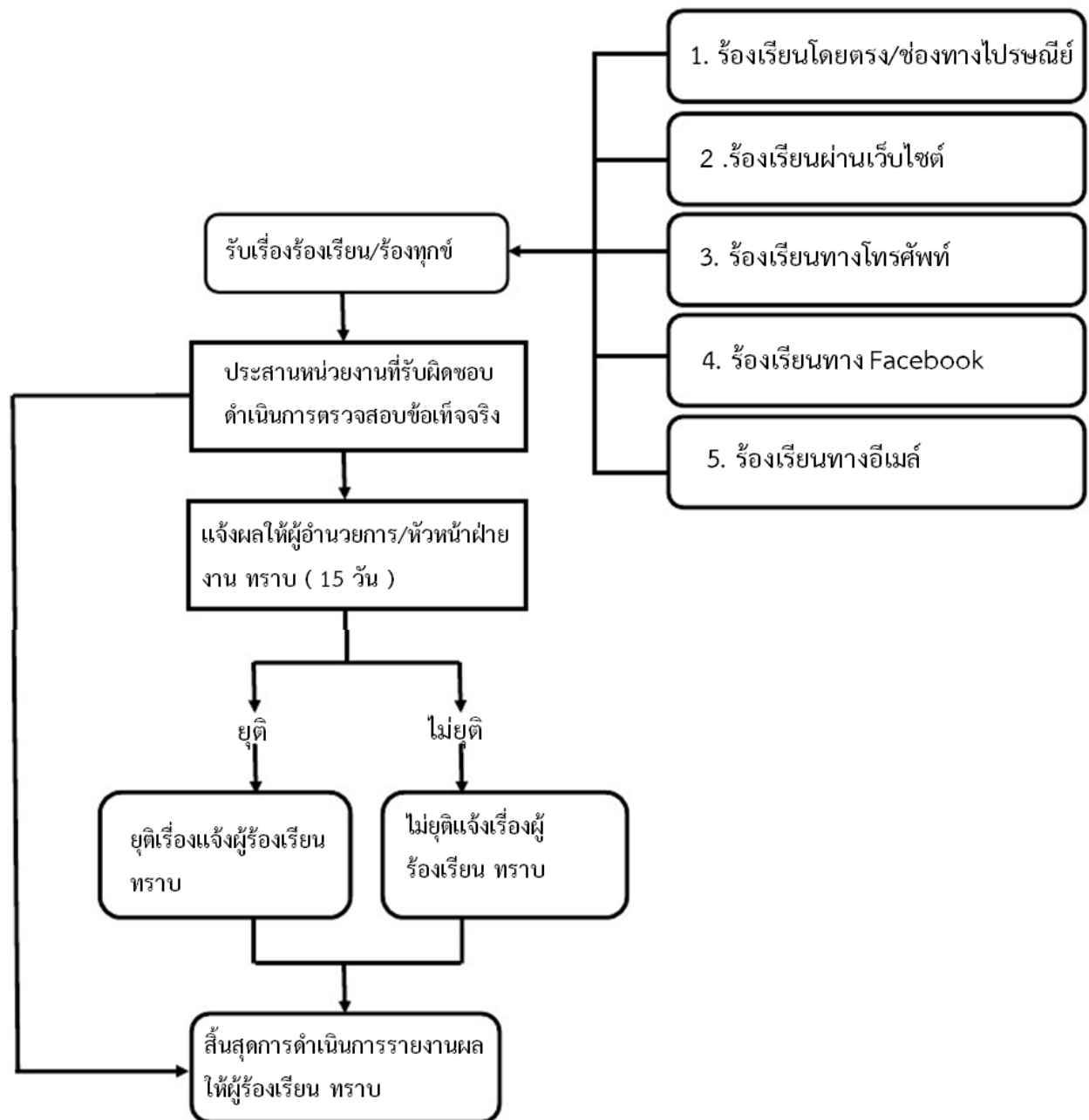
2.2 ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้โรงเรียนยางซ้ายพิทยาคมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้โรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

ช่องทางการร้องเรียน

- 1) ยื่นโดยตรงหรือช่องทางไปรษณีย์ (จดหมาย/เอกสาร)
- 2) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://www.yangsai.ac.th>
- 3) โทรศัพท์ 055 615 653
- 4) ร้องเรียนทาง Face book โรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย
- 5) อีเมล yangsai26@gmail.com

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

- รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- ดำเนินการทางวินัยอาญา ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน
- แจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบทุก 30 วัน จนกว่าดำเนินการเรื่องถึงที่สุด

มาตรการคุ้มครองและการเก็บรักษาข้อมูล

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ร้องเรียนผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ จะต้องปกปิดชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ผู้ที่ทราบหรือล่วงรู้ถึงข้อมูลการร้องเรียนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

การติดตามและประเมินผล

โรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม กำหนดแนวทางการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือฉบับนี้ ไว้ดังนี้

1. มีการลงทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้
2. จัดทำรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นรายเดือน หรือทุกปีงบประมาณแล้วแต่กรณี

การจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ จะต้องจัดทำสถิติการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของในแต่ละเดือน ประเภทเรื่องร้องเรียน เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จหรือยุติเรื่อง และเรื่องที่อยู่ระหว่างพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการโรงเรียน (ถ้ามี) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณถัดไป

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่ โรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม
ตำบลยางซ้าย อำเภอเมืองสุโขทัย
จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ผู้อำนวยการโรงเรียนยางซ้ายพิทยาคม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....
.....
.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม 2567	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2567	-	-	-	-
ธันวาคม 2567	-	-	-	-
มกราคม 2568	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2568	-	-	-	-
มีนาคม 2568	-	-	-	-
เมษายน 2568	-	-	-	-
พฤษภาคม 2568	-	-	-	-
มิถุนายน 2568	-	-	-	-
กรกฎาคม 2568	-	-	-	-
สิงหาคม 2568				
กันยายน 2568				
รวม				