



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์



โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี ฉบับนี้
จึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี
และให้ข้อร้องเรียนได้มีข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ
ความคาดหวังของผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่
ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์	
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี	๑
หลักการและเหตุผล	๑
ที่ตั้งของโรงเรียน	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ประเภทข้อร้องเรียน	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์ม	
- ประกาศโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี การแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนวัดเชิงท่าจึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ

๒. ที่ตั้งของโรงเรียน

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี หมู่ ๔ ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาขมเซย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมเซย/การร้องขอข้อมูล “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์/เว็บไซต์

๖.ประเภทข้อร้องเรียน

๒

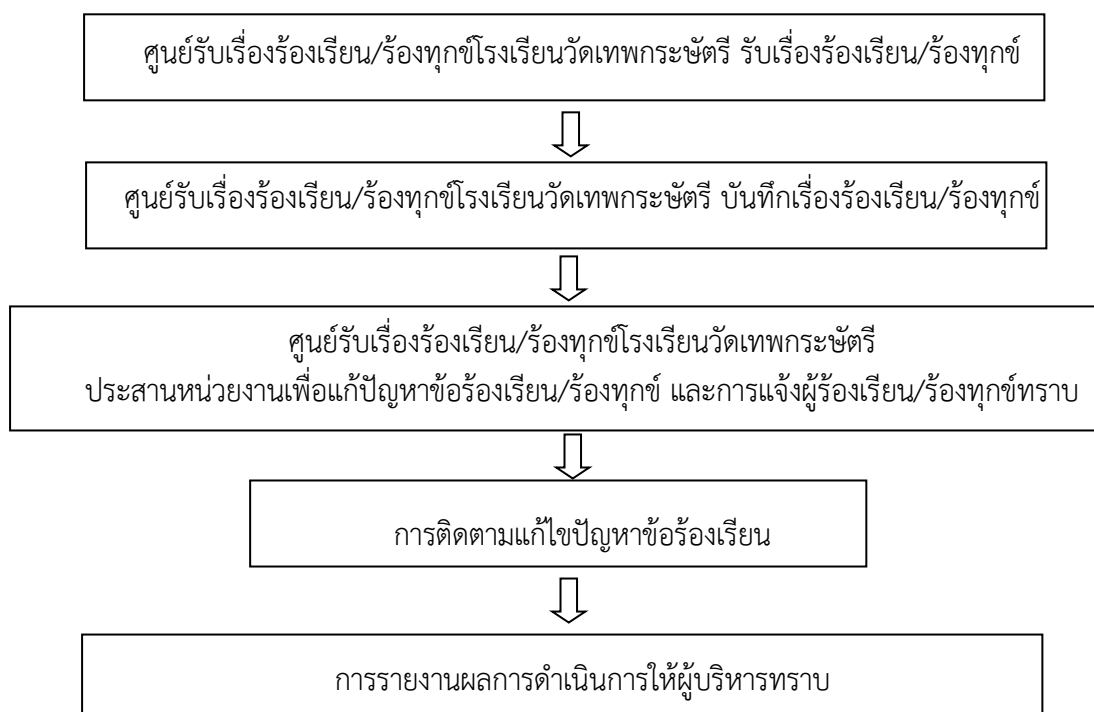
๑) ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒) ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงาน และอื่น ๆ ต้องการให้ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง แก้ไขในด้านต่าง ๆ เช่น หลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- ๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพหุติการณ์ ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- ๔) คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๗) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น
- ๘.๒ กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
- ๘.๓ กรณีที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทำเป็นหนังสือส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนสิทธิมนุษยธรรมบำรุง
- ๘.๔ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องจัดเก็บเป็นความลับ
- ๘.๕ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่มีรายการตามข้อ ๘.๑

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : www.watthepkrasattrischool.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี หมู่ ๔ ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ๘๓๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๗๖-๓๑๑๖๑๙	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านระบบ MOE SAFETY CENTER ของโรงเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนอุทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนด้านการทุจริต เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การเรียกรับเงินเพื่อแลกกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนสิทธิสุนทรบำรุง จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี รวบรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนสิทธิสุนทรบำรุง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี

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

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่านเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



ประกาศโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามที่ โรงเรียนวัดเทพกระษัตรี ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์รับ แจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้อำนวยการโรงเรียนจึง ขอแต่งตั้งบุคลากรรับผิดชอบและปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่ ให้คำแนะนำ ชี้แนะ แก้ปัญหา และอำนวยความสะดวกให้การ วัดและประเมินผลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประกอบด้วย

๑.๑ นางปราณี วิเศษ	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
๑.๒ นางสาวจริยาภรณ์ สังข์จรรณ	รองผู้อำนวยการโรงเรียน	กรรมการ
๑.๓ นางตริยาภรณ์ จันทวงศ์	ครู	กรรมการ
๑.๔ นางจันทิมา ชัยภิบาล	ครู	กรรมการ
๑.๕ นางสาวพวงเพ็ญ ศรีเมือง	ครู	กรรมการ
๑.๖ นางสาวจินดา จตุราริยสัจจัง	ครู	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาเรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เสร็จแล้วในระยะเวลาที่กำหนด รวบรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน รวบรวมรายงานสรุปข้อ ร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป ประกอบด้วย

๒.๑ นายกิตติศักดิ์ บุญทอง	ประธาน
๒.๒ นางตริยาภรณ์ จันทวงศ์	กรรมการ
๒.๓ นางจันทิมา ชัยภิบาล	กรรมการ
๒.๔ นางสาวพวงเพ็ญ ศรีเมือง	กรรมการ
๒.๕ นายจิระศักดิ์ จันเจือ	กรรมการ
๒.๖ นางสาวศุภธิดา พรหมมา	กรรมการ
๒.๗ นางสาวรัตนภรณ์ รักกมล	กรรมการ
๒.๘ นางสาวสุภารัตน์ จิตรบำรุง	กรรมการ

๒.๙ นางอริสรา ยมดี

กรรมการ

๒.๑๐ นางสาวจินดา จตุราริยสัจจัง

กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งตามคำสั่งนี้ ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และรับผิดชอบอย่างเคร่งครัด เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่นักเรียน และสถานศึกษา

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๖

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นางปราณี วิเศษ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดเทพกระษัตรี