



แนวทางการดำเนินงาน
ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของครูและบุคลากรของสถานศึกษา
โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลา สตูล
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรทางการศึกษา



โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสงขลาสตูล

คำนำ

คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวของโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องจัดมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของครูและบุคลากรทางการศึกษา	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์โรงเรียนมัธยมสิริวัณรสรี ๒ สงขลา	1
3. สถานที่ตั้ง	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. วัตถุประสงค์	1
6. คำจำกัดความ	2
7. ประเภทข้อร้องเรียน	2
8. ความรุนแรงข้อร้องเรียน	2
9. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	3
10. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	3
11. การบันทึกข้อร้องเรียน	4
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	4
13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
15. มาตรฐานงาน	5
16. แบบฟอร์ม	5
17. จัดทำโดย	5
ภาคผนวก	6
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์	7



**คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรทางการศึกษา
โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา**

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นทำจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา

3. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา เลขที่ 149 ม.7 ตำบลคูหาใต้ อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสงขลา

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางเพื่อดับเครื่องร้อนและให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นคำปรึกษา รับเรื่องปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน ประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ข้อกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัด

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่รับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมาย ครอบคลุมโดยการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข้อเสนอแนะขอคิดเห็นการชมเชยการสอบถามหรือการถูกร้องของข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเองติดต่อทางโทรศัพท์เว็บไซต์หรือ Facebook ของสถานศึกษา

7. ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจท่านให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหาร การจัดการไม่โปร่งใสระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

8. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการผู้รับบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากและเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงขององค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พอใจสำหรับผู้บริการหาก ปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้บริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ อาจมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

9. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ยกเว้นวันหยุดที่ทางข้าราชการกำหนดตั้งแต่เวลา 08:30 น. ถึงเวลา 16:30 น.

10. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

10.1 จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

10.2 จัดตั้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

10.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา เพื่อความสะดวก

ในการประสานงาน

ช่องทาง	ความถี่	ระยะเวลาการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.swr2.ac.th/mainpage	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน facebook โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่ของโรงเรียน โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา เลขที่ 149 ม.7 ตำบลคูหาใต้ อำเภอ รัตภูมิ จังหวัดสงขลา 90180	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail: school@swr2.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 074-256117	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 ไม่ตกลงแบบฟอร์มบันทึกรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ลงบันทึกขอร้องเรียน ร้องทุกข์

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ขอลหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ขอโรงเรียนที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้เรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานผู้เกี่ยวข้องมีผลการดำเนินการให้ภายใน 5 วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้สืบเรื่องร้องทุกข์ของโรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับใบแจ้งเหตุเรื่องดาวร้องเรียนร้องทุกข์

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมสิริวัรสี ๒ สงขลา

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน แก่ท่าน

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



แนวทางการดำเนินงาน
ต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของครูและบุคลากรของสถานศึกษา
โรงเรียนมัธยมสิริวัณวรี ๒ สงขลา

