



คู่มือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต 2

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต และประพจน์มิชอบของโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพจน์มิชอบของโรงเรียนบ้านหนองชุมแสงนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



(นางณัฐนันท์ ดาบทอง)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์การร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง ที่อยู่ ๒๘๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลอ่าวตง อำเภอวังพิเศษ จังหวัดตรัง ๙๒๒๒๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์จัดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านหนองชุมแสงมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการขอร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง “การจัดการขอร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องขอร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชยการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๑.รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

สรุปประจำการ

ที่	ชื่อ - สกุล	อายุ (ปี)	อายุราชการ (ปี)	ตำแหน่ง/วิทยฐานะ	วุฒิ	วิชาเอก	สอนวิชา/ประจำชั้น
๑	นางณัฐนันท์ ดาบทอง	๕๐	๑๗ ปี	ผู้อำนวยการ	กศ.บ./ศษ.ม.	พลศึกษา	บริหาร
๒	นางสาววารุณี ชูเกลี้ยง	๓๒	๘ ปี	รองผู้อำนวยการ	กศ.บ./ศษ.ม.	ภาษาไทย	บริหาร
๓	นางพิมพ์ใจ บุญเนื่อง	๕๑	๑๖ ปี	ครู คศ.๒	ศศ.บ.	คหกรรม	ม.๑/๒
๔	นางสาวสุดารัตน์ อินทร์คง	๓๔	๙ ปี	ครู คศ.๒	ค.บ./ศษ.ม.	คณิตศาสตร์	ม.๒/๑
๕	นางสาวนภาพร คำปา	๓๐	๘ ปี	ครู คศ.๒	ค.บ.	ดนตรีไทย	ม.๑/๒
๖	นายวรยุทธ รักสิทธิ	๓๒	๗ ปี	ครู คศ.๒	ค.บ.	ดนตรี	ม.๒/๒
๗	นางสาวชฎาพร แก้วสรวล	๓๑	๖ ปี	ครู คศ.๑	ศศ.บ.	ปฐมวัย	อ.๒/๑
๘	นางสาวอรพรรณ ย้อยคุณา	๒๘	๔ ปี	ครู คศ.๑	ค.บ.	ภาษาไทย	ป.๖/๑
๙	นางชนิดา เอียดชูทอง	๔๕	๙ ปี	ครู คศ.๒	ค.บ.	ปฐมวัย	อ.๑
๑๐	นางสาววิชญา เปาะทอง	๔๐	๓ ปี	ครู คศ.๑	ค.บ.	ประถมศึกษา	ป.๑/๑
๑๑	นางสาวปานหทัย แปะชิด	๒๙	๓ ปี	ครู คศ.๑	ค.บ.	ปฐมวัย	อ.๒/๒

ที่	ชื่อ - สกุล	อายุ (ปี)	อายุ ราชการ (ปี)	ตำแหน่ง/วิทย ฐานะ	วุฒิ	วิชาเอก	สอนวิชา/ ประจำชั้น
๑๒	นางสาวปณิดา ชูหนูขาว	๒๘	๓ ปี	ครู คศ.๑	ศษ.บ.	ปฐมวัย	อ.๓/๒
๑๓	นายภุชงค์ สิทธิชัย	๒๖	๓ ปี	ครู คศ.๑	ค.บ.	ภาษาไทย	ม.๓/๓
๑๔	นายณวัช หลักเพชร	๒๘	๓ ปี	ครู คศ.๑	กศ.บ.	พลศึกษา	ป.๕/๑
๑๕	นางสาวพิชญา อิ่มตา	๓๐	๓ ปี	ครู คศ.๑	ศศ.บ.	ภาษาอังกฤษ	ป.๕/๑
๑๖	นางสาวชนิษฐา สิทธิโชค	๒๗	๓ ปี	ครู คศ.๑	กศ.บ.	ศิลปะ	ม.๒/๒
๑๗	นางพอพิศ บริสุทธิ์	๕๐	๒ ปี	ครู คศ.๑	ศศ.บ.	สังคมศึกษา	ป.๒/๒
๑๘	นางกรรณิการ์ ช่วยศรีทอง	๓๘	๗ ปี	ครู คศ.๒	วท.บ. ศษ.ม.	คณิตศาสตร์	ป.๖/๒
๑๙	นางพัชรินทร์ กาญจนะ	๓๘	๕ ปี	ครู คศ.๑	วท.บ.	วิทยาศาสตร์	ป.๓/๑
๒๐	นายวัฒนา จิตรเที่ยง	๓๑	๗ ปี	ครู คศ.๑	วท.บ.	วิทยาศาสตร์	ป.๒/๑
๒๑	นางสาวปิยะรัตน์ เกตด้วง	๓๑	๗ ปี	ครู คศ.๒	ค.บ.	ภาษาอังกฤษ	ม.๓/๑
๒๒	นางโชติมาศ รัตนพงษ์	๔๑	๗ ปี	ครู คศ.๒	วท.บ.	วิทยาศาสตร์	ป.๓/๒
๒๓	นางสาวศุภรัตน์ หัวหิน	๓๐	๖ ปี	ครู คศ.๑	ค.บ.	วิทยาศาสตร์	ป.๕/๒
๒๔	นายอรรถดิยะ แก่นอินทร์	๔๑	๑ ปี	ครูผู้ช่วย	ศศ.บ.	สังคมศึกษา	ม.๓/๒
๒๕	นางสาวอริสรา กลับใหม่	๒๕	๑ ปี	ครูผู้ช่วย	ค.บ.	ภาษาอังกฤษ	ป.๖/๑
๒๖	นายทิวานนท์ จันท์สุข	๒๓	๑ ปี	ครูผู้ช่วย	ค.บ.	วิทยาศาสตร์	ม.๑/๑
๒๗	นายจรัญ ทิพทอง	๓๖	๑ ปี	ครูผู้ช่วย	ศศ.บ.	สังคมศึกษา	ป.๔/๒
๒๘	นางสาวณัฐิดา ถิ่นนา	๒๕	๖ เดือน	ครูผู้ช่วย	ค.บ.	ภาษาไทย	ป.๔/๑
๒๙	นางสาวกานต์สินี สนวนนุด	๒๓	๖ เดือน	ครูผู้ช่วย	ค.บ.	ภาษาไทย	ป.๑/๒
๓๐	นางสาวศศิพร เมธาวีสุวรรณ	๒๙	๖ เดือน	ครูผู้ช่วย	บธ.บ.	คอมพิวเตอร์	ม.๑/๑
๓๑	นางสาวพิทยารัตน์ จิตรเพ็ชร	๒๔	๖ เดือน	ครูผู้ช่วย	ค.บ.	คณิตศาสตร์	ป.๔/๑

พนักงานราชการ

ที่	ชื่อ - สกุล	อายุ (ปี)	ประสพ การณ การสอน (ปี)	ตำแหน่ง/วิทย ฐานะ	วุฒิ	วิชาเอก	สอนวิชา/ ประจำชั้น
๑	นางสาวเพ็ญภา สุขเสน	๓๔	๑๐	พนักงานราชการ	ค.บ.	ปฐมวัย	อนุบาล ๓/๑

ลูกจ้าง

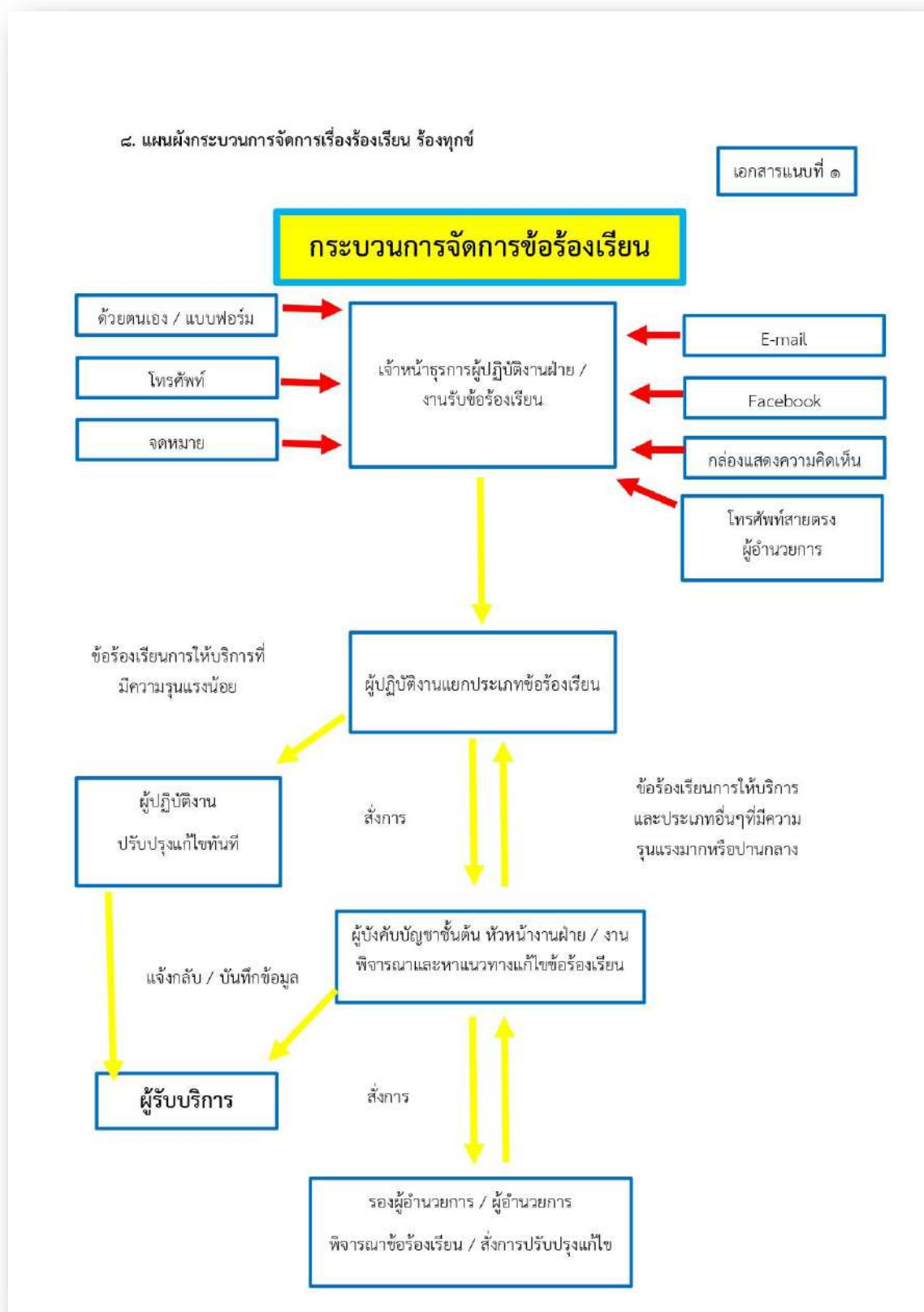
ที่	ชื่อ - สกุล	อายุ (ปี)	ประสพ การณ ทำงาน (ปี)	วุฒิ	วิชาเอก	สอนวิชา/ ประจำชั้น	จ้างด้วยเงิน
๑	นางสาวปิยวรรณ คราตรี	๓๒	๕	บธ.บ	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	ธุรการ	สพป.ตรัง เขต ๒

๒.ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง ได้ที่โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง หมู่ที่ ๒๘๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลอ่าวตง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง
- ๒) ทางไปรษณีย์ โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง ตั้งอยู่ หมู่ที่ ๒๘๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลอ่าวตง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ ๙๒๒๒๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๒๙๖๕๓๙
- ๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง
- ๕) ผ่านทางเว็บไซต์ <http://bncs.ac.th/>
- ๖) โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง โทรศัพท์ ๐๖-๑๖๕๙-๔๘๙๔

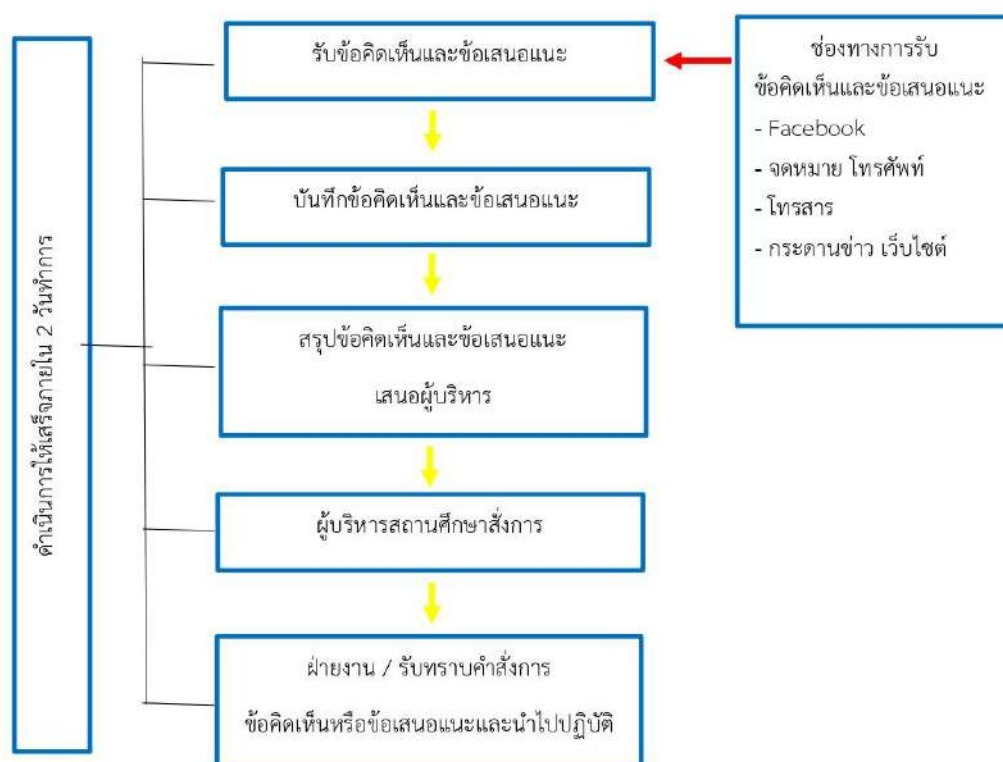
๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังขั้นตอนการจัดการร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง



เอกสารแนบที่ ๒

ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๔. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง	วันเวลาราชการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://bnccs.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่ของถึงโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง หมู่ที่ ๑๑ ตำบลเขาวิเศษ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ ๙๒๒๒๐ โทรศัพท์ ๐๗๕ - ๒๗๐๙๕๒ โทรสาร -	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ ๐๖-๑๖๕๙-๔๘๙๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๓. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านหนองชุมแสง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองชุมแสง

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

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

ร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

.....

 ...

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....(ผู้ร้องทุกข์ - ผู้ร้องเรียน)
 (.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

