

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1.1 รูปแบบออนไลน์ มี 2 ช่องทาง คือ

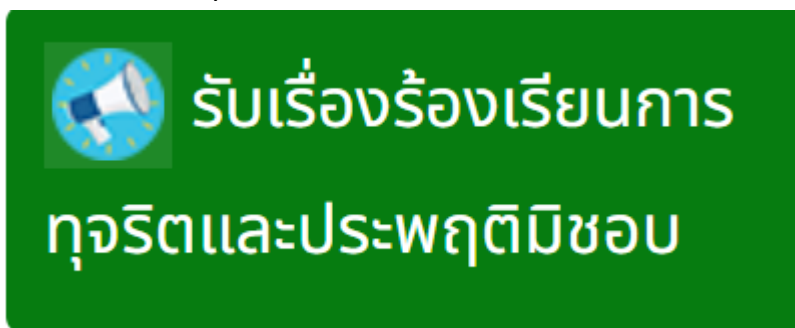
- เว็บไซต์โรงเรียนนายสัตวสัตวศาสตร์ : <http://nkh.ac.th/mainpage>

The screenshot displays the homepage of Nakhon Phanom Veterinary College. At the top, there is a navigation bar with links to Home, About Us, Faculty, Services, News, and Contact. Below this, a large banner features a portrait of a man in a blue suit and a man in a military uniform. The banner text reads: "คณะกรรมการสถานศึกษา ครู บุคลากร ผู้ปกครองนักเรียนและนักเรียนโรงเรียนนายสัตวสัตวศาสตร์ ยินดีต้อนรับ นายทินกร ปิชีว ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนนายสัตวสัตวศาสตร์ ด้วยความยินดียิ่ง". To the right of the banner, there is a search bar and a login button. Below the banner, there is a section titled "ข่าวประชาสัมพันธ์" (Public Information) with a list of news items. On the left side, there is a sidebar menu with links to various services. On the right side, there is a vertical list of buttons for different services, including "รับสมัครนักเรียนออนไลน์" (Online Student Recruitment), "ผลงานครู" (Teacher's Work), "ผลงานนักเรียน" (Student's Work), "ดาวน์โหลดเอกสาร" (Download Documents), "เอกสารภายใน" (Internal Documents), "ข้อมูลศิษย์เก่า" (Alumni Information), "นักเรียนเลิกเทรด" (Student Discontinue), "ครูพ้นกักเทรด" (Teacher Discontinue), "รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" (Receive Complaints on Corruption and Misconduct), and "รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป" (Receive General Complaints).

ขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบในเว็บไซต์โรงเรียนนายสัตวสัตวศาสตร์

1. เข้าเว็บไซต์ <http://nkh.ac.th/mainpage>

2. เลือกหัวข้อ “รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” แถบด้านขวา



3. กรอกแบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีรายละเอียดของข้อมูลของผู้ร้อง ควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

- 1.) ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง
- 2.) ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3.) พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนาคะวิทยาคาร
332 หมู่ที่ 11 ตำบลนาขยาด อำเภอพนมดงรัก จังหวัดสุรินทร์ 93110
เบอร์โทรแฟกซ์ 074-631182 เบอร์มือถือ 074-631182
Email : nakhayardwitthayakarnschool@gmail.com
กรอกแบบฟอร์ม

เรื่องร้องเรียน :
รายละเอียด :

วันเวลา ที่กระทำ : วัน เดือน ปี เวลา น.
ชื่อผู้ร้องเรียน (ถ้ามี) :
เบอร์โทร (ถ้ามี) :
กรณกรณ :
ส่งข้อความ

****หมายเหตุ**
เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน โรงเรียนนาคะวิทยาคาร จะปกป้องชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่
มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ในกรณีที่มีการร้องเรียน โรงเรียนนาคะวิทยาคาร จะกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และ
บุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนข้อเท็จจริงไม่ให้ได้รับความเดือดร้อน อันตราจาก การความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติงานที่
เกี่ยวข้องต้องเก็บเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อมูลร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่ได้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่
กฎหมายกำหนด

- เพจ Facebook โรงเรียนนาคะวิทยาคาร : <https://www.facebook.com/Nakhayardwitthayakarn>



1.2 รูปแบบ on-site มี 1 ช่องทาง คือ

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

(แบบคำร้องเรียน 1)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

โรงเรียนนายศาสตร์วิทยาการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนายศาสตร์วิทยาการ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนนายศาสตร์วิทยาการพิจารณาคำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1)จำนวน.....ชุด

2)จำนวน.....ชุด

3)จำนวน.....ชุด

4)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

1.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 074 – 631182

(แบบคำร้องเรียน 2)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนนายาศาตราวิทยาการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนายาศาตราวิทยาการ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนนายาศาตราวิทยาการพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

1.4 ร้องเรียนทางจดหมาย

เจ้าหน้าที่ของถึง โรงเรียนนายาศาตราวิทยาการ หมู่ที่ 11 ตำบลนายาศาตรา อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
รหัสไปรษณีย์ 93110

2. ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนนาคยาศวิทยาคาร

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	-
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://nkh.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 074 - 631182	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
4. ร้องเรียนทางเพจ Facebook “โรงเรียนนาคยาศวิทยาคาร”	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
5. ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนนาคยาศวิทยาคาร หมู่ที่ 11 ตำบล นาคยาศ อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง รหัสไปรษณีย์ 93110	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
6. กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	



คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนนาขยาดวิทยาคาร
อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวโรงเรียนนาขยาดวิทยาคาร

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ความรวดเร็ว ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการโรงเรียนนาขยาดวิทยาคาร หมู่ 11 ตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

5. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนนาขยาดวิทยาคาร

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุม ถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การ สอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

- **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนนาขยาดวิทยาคาร ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

- **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การ ดุแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็น เรื่องที่มีผลกระทบ ต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

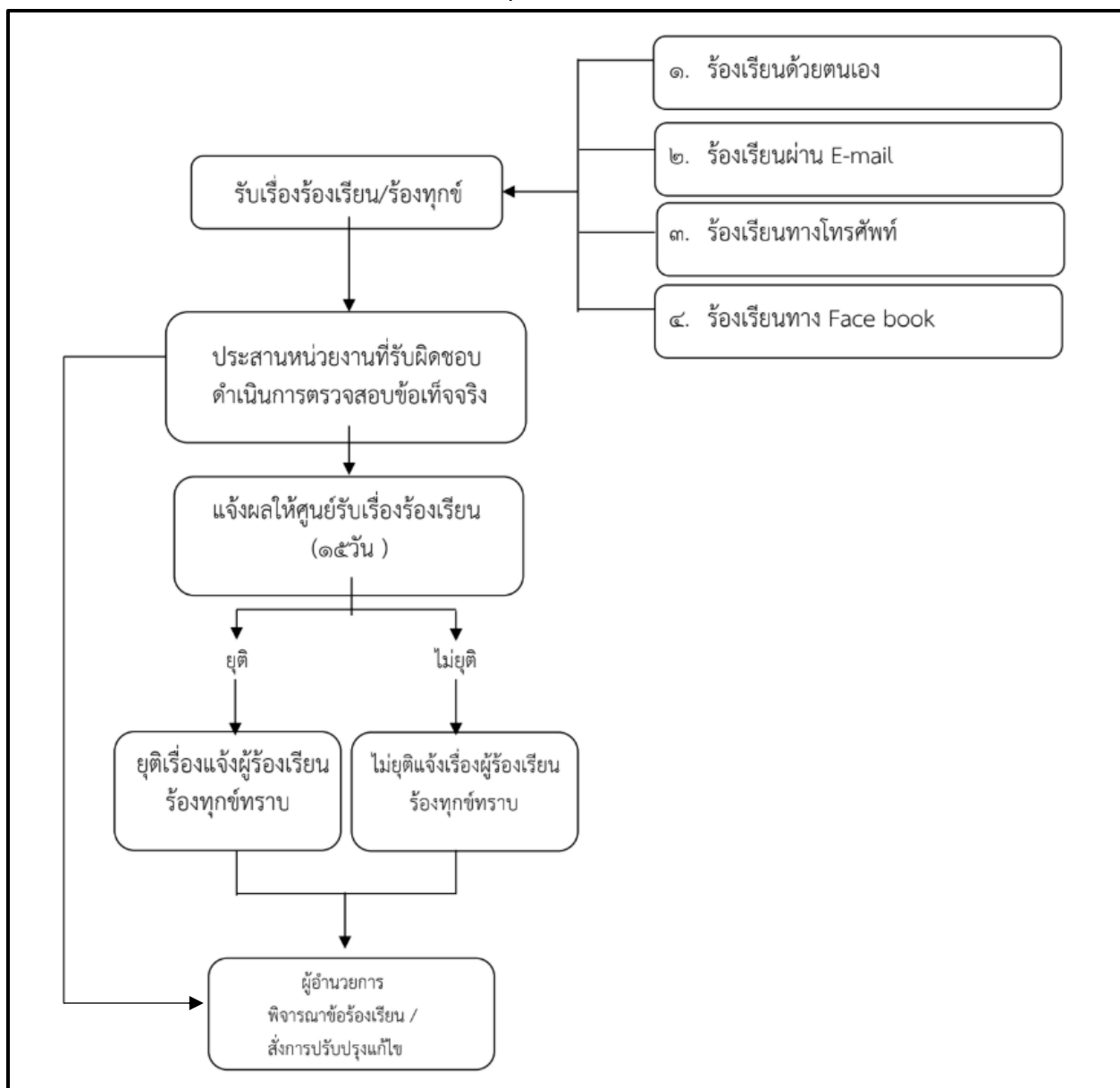
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

6. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนนายศาสตร์วิทยาการทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	-
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://nkh.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 074 - 631182	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
4. ร้องเรียนทางเพจ Facebook “โรงเรียนนายสัตวสัตยาการ”	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
5. ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนนายสัตวสัตยาการ หมู่ที่ 11 ตำบล นายสัตยา อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง รหัสไปรษณีย์ 93110	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
6. กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนนาขยาดวิทยาการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนาขยาดวิทยาการ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนนาขยาดวิทยาการพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1)จำนวน.....ชุด

2)จำนวน.....ชุด

3)จำนวน.....ชุด

4)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนนาคยาดวิทยาคาร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนาคยาดวิทยาคาร

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงเรียนนาคยาดวิทยาคารพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....