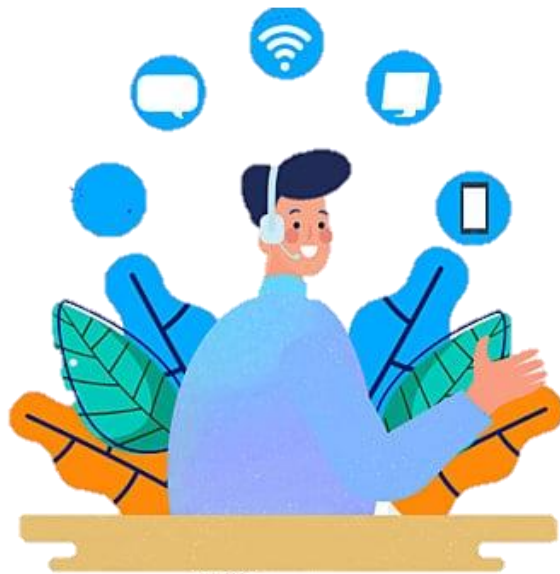




แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
ของบุคลากรทางการศึกษา



โรงเรียนพนาตุง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนพนางตุง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนางตุง และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้โรงเรียนพนางตุง ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการจัดทำแนวทางการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนางตุง จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

โรงเรียนพนางตุง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนาสูง	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนาสูง	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาปิดให้บริการ	๓
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากทุกช่องทางต่างๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๒. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องทุกข์ควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	๖
๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๖
๑๔. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
๑๖. มาตรฐานงาน	๖
๑๗. แบบฟอร์ม	๖
๑๘. จัดทำโดย	๗
ภาคผนวก	๘
- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- ประกาศโรงเรียนพนาสูง เรื่อง การตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนาสูง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนางตุง

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริต (corruption) เป็นการประพฤติชั่ว คดโกง ไม่ซื่อตรง โดยการใช้อำนาจที่ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของผู้อื่นการทุจริตอาจเกิดได้หลายลักษณะอาทิ การติดสินบนเจ้าพนักงานด้วยการชักชวนการเสนอการให้หรือการรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การฉ้อฉล การฟอกเงิน การยกยอก การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรมการค้าภายใต้แรงอิทธิพลทั้งนี้ การทุจริตดังกล่าวมิได้หมายความถึงเพียงความสัมพันธ์ระหว่างเอกชนกับหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่ยังครอบคลุมถึงธุรกรรมระหว่างบุคคลหรือกิจการในระหว่างภาคเอกชนด้วยกันเองการกระทำดังกล่าวถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงานจะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพเกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะรวมทั้งทำให้ผู้เรียนผู้ปกครองชุมชนขาดความไว้วางใจและขาดความศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ โรงเรียนนางตุงจึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใสรวดเร็วตรวจสอบได้และเป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการและมีประเมิณผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการดังนั้นโรงเรียนนางตุงจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนนางตุง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความยุติธรรมถูกต้อง ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนนางตุง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อของผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนนางตุง เลขที่ ๓๑๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลนางตุง อำเภอกวนขนุน จังหวัดพัทลุง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนาสูง มีขั้นตอน/กระบวนการ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารที่มีคุณภาพ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อตกลงระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากโรงเรียนพนาสูง และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของโรงเรียนพนาสูง เช่น ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพนาสูงและประชาชน

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/กล่องรับความคิดเห็น

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน เช่น ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำ ชมเชย และสอบถาม เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใสระบบปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการ ไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

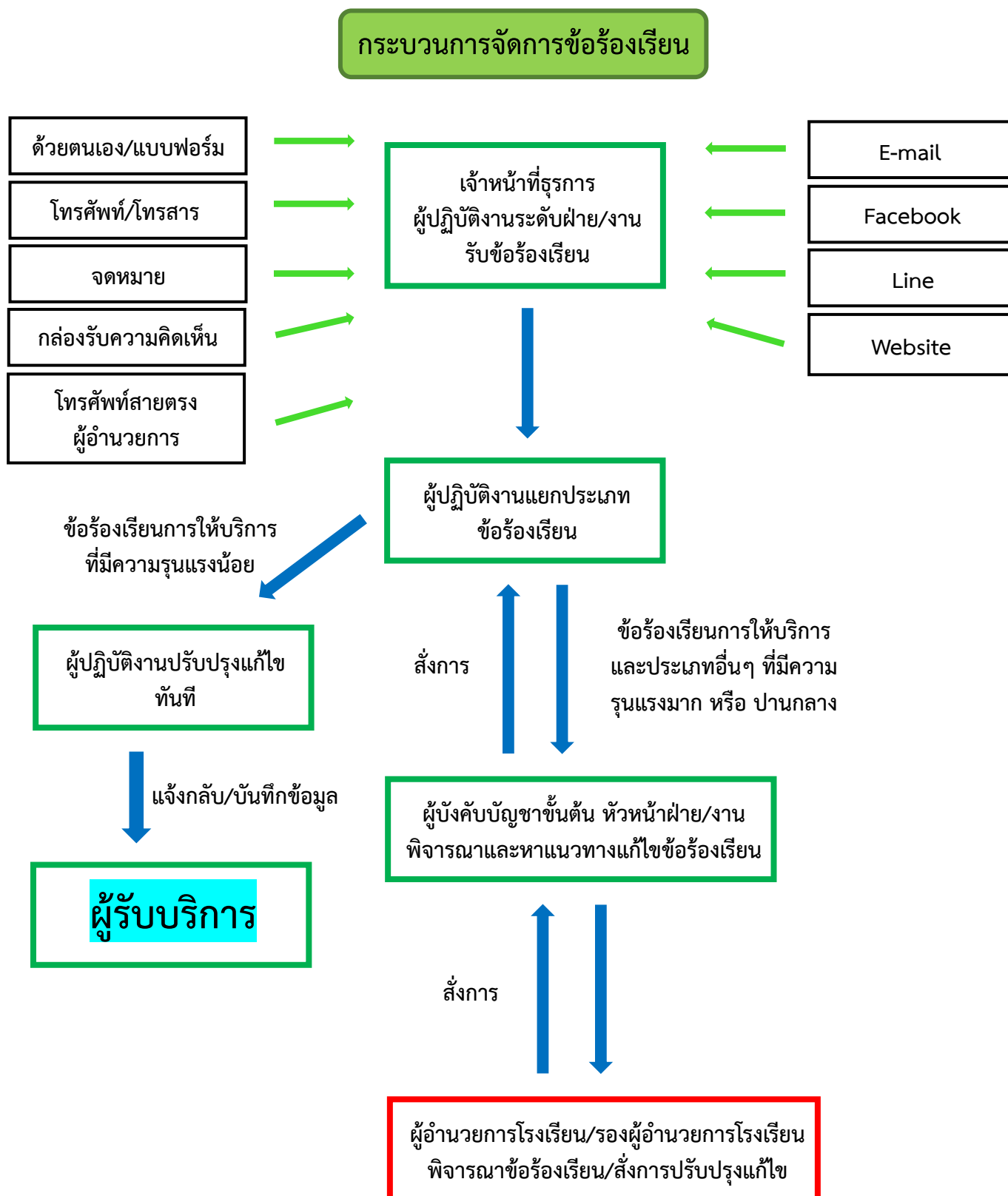
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

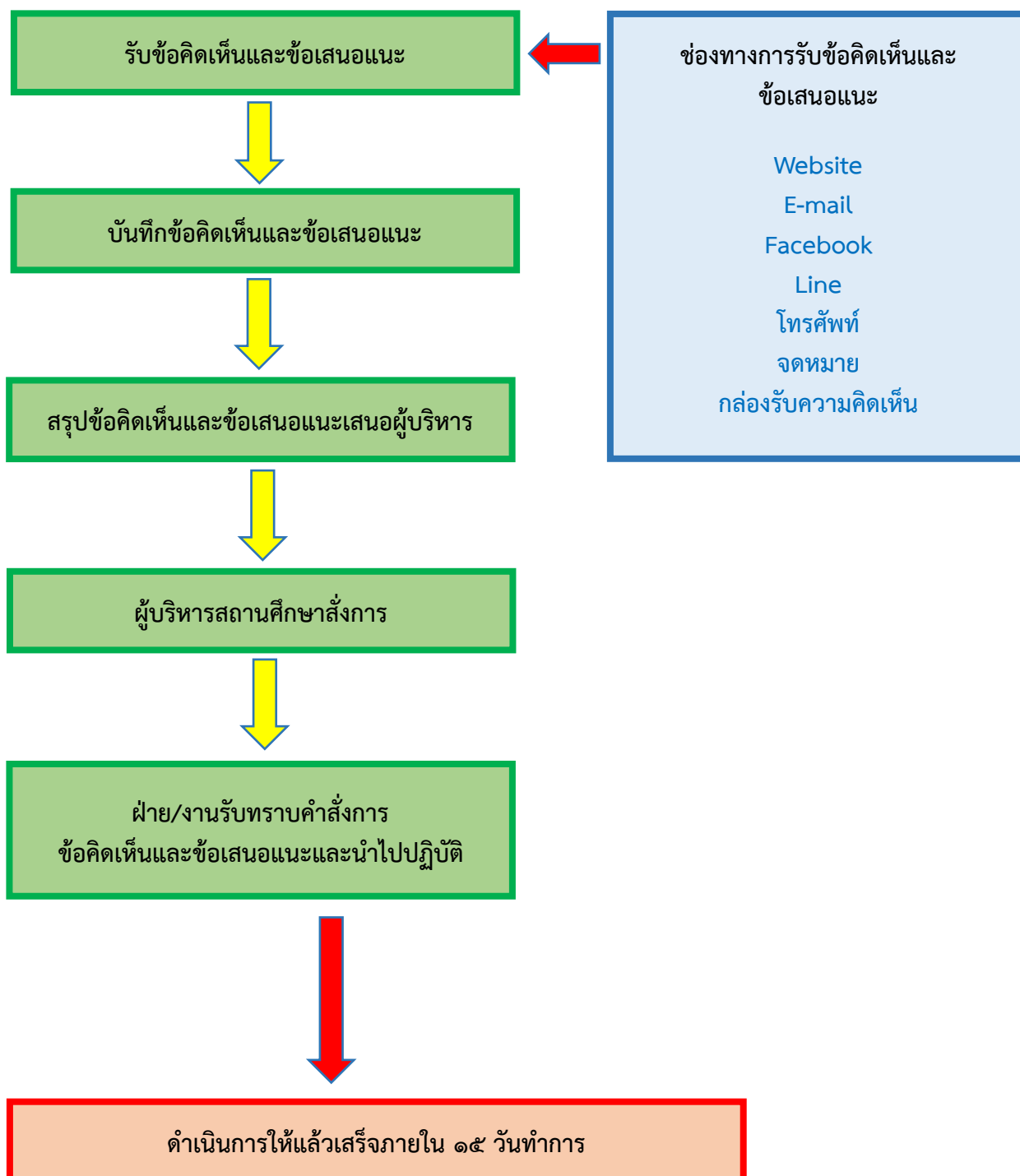
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘:๓๐ - ๑๖:๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ




๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน
๒. จัดทำประกาศแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามประกาศโรงเรียนพนาตุง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีช่องทางการติดต่อเพื่อร้องเรียน / ร้องทุกข์ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โรงเรียนพนาตุง	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Website 	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงเรียนพนาตุง 	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Line Official Account โรงเรียนพนาตุง 	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail : Pntpnt555@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนพนาตุง เลขที่ ๓๑๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลพนาตุง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๓-๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับความคิดเห็นที่โรงเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายตรงถึงผู้อำนวยการ โรงเรียน หมายเลข ๐๙๘-๖๗๓๖๐๙๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องทุกข์ควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

- ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา ประกอบด้วย
 - ชื่อ - สกุล
 - ตำแหน่ง
 - ระดับ
- สังกัดผู้ถูกกล่าวหา ทราบ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ
- ช่วงเวลาการกระทำความผิด
- พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ
- หลักฐานเพิ่มเติม
 - ภาพถ่าย/เอกสาร

๑๓. การประสาน หน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์และ การแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนพนาสูง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย / งานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนพนาสูง รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน

๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนพนางตุง รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนางตุงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย / งานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. แบบฟอร์ม

เน็ตฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนางตุง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนนางรอง

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

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

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....

ตำแหน่ง..... ระดับ.....

สังกัดผู้ถูกกล่าวหา ทราบ ไม่ทราบ ไม่แน่ใจ

ช่วงเวลาการกระทำความผิด.....

พฤติการณ์การกระทำความผิด.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

หลักฐานเพิ่มเติม

- แนบภาพถ่าย/เอกสาร

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



ประกาศโรงเรียนพนางตุง
เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โรงเรียนพนางตุง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

ตามที่ โรงเรียนพนางตุง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้อำนวยการโรงเรียนจึงแต่งตั้งบุคลากรรับผิดชอบและปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนาจการ มีหน้าที่ให้คำปรึกษา เสนอแนะ ตลอดจนประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย

นายนราวุฒิ อมรชาติ	ประธานกรรมการ
นายเอกราช เพชรเดชากุล	กรรมการ
นางชะอ้อน โมฆะรัตน์	กรรมการ
นายอริวุฒิ บุญเจริญ	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ รับเรื่องราวเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป ประกอบด้วย

นางชะอ้อน โมฆะรัตน์	ประธานกรรมการ
นายอริวุฒิ บุญเจริญ	รองประธานกรรมการ
นางสาวนิตยา อนุวัฒนวงศ์	กรรมการ
นางสาวสุรัชดา มานันตพงศ์	กรรมการ
นางสาวญาณนันท์ สิทธิชัย	กรรมการ
นางสาวสมิตานัน แก้วดำ	กรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จเกิดประโยชน์แก่สถานศึกษาต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายนราวุฒิ อมรชาติ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนพนางตุง