



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง
สำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพัทลุง
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมและเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการจัดทำแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคมจนสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี

โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
๑๕. มาตรฐานงาน	๗
๑๖. แบบฟอร์ม	๗
๑๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตแลประพฤติมิชอบ โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริต (corruption) เป็นการอำนาจให้ได้อำนาจหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบเพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตใน ปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือ ผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าว ถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การ ทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้การ จัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความ เดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เลขที่ ๓๒๐ หมู่ ๙ ตำบลบ้านพร้าว อำเภopaพะยอม จังหวัดพัทลุง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียน และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียน ป่าพะยอมพิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม และประชาชน
- “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/ การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/กล่องรับความคิดเห็น

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาด ในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส การทุจริตและการประพฤติมิชอบ ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

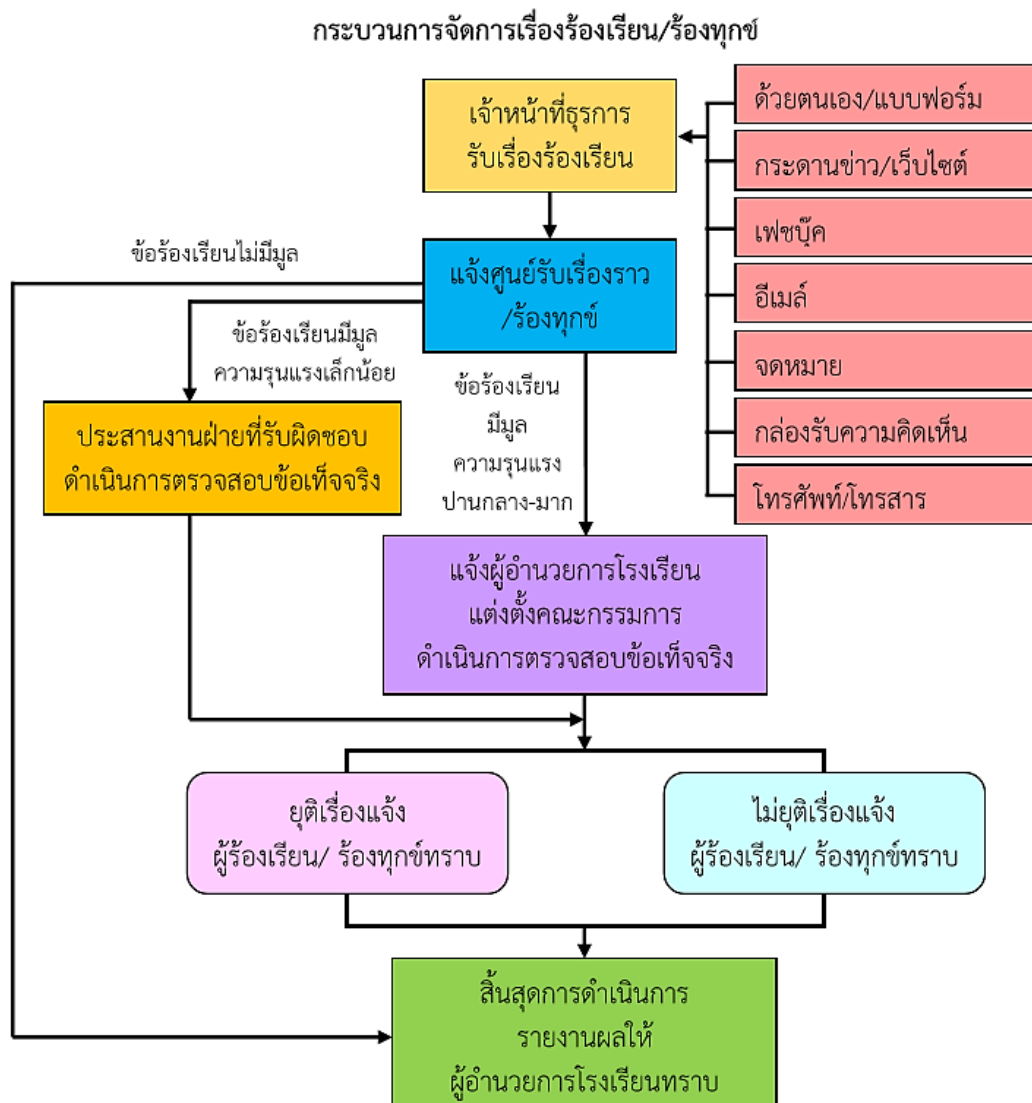
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

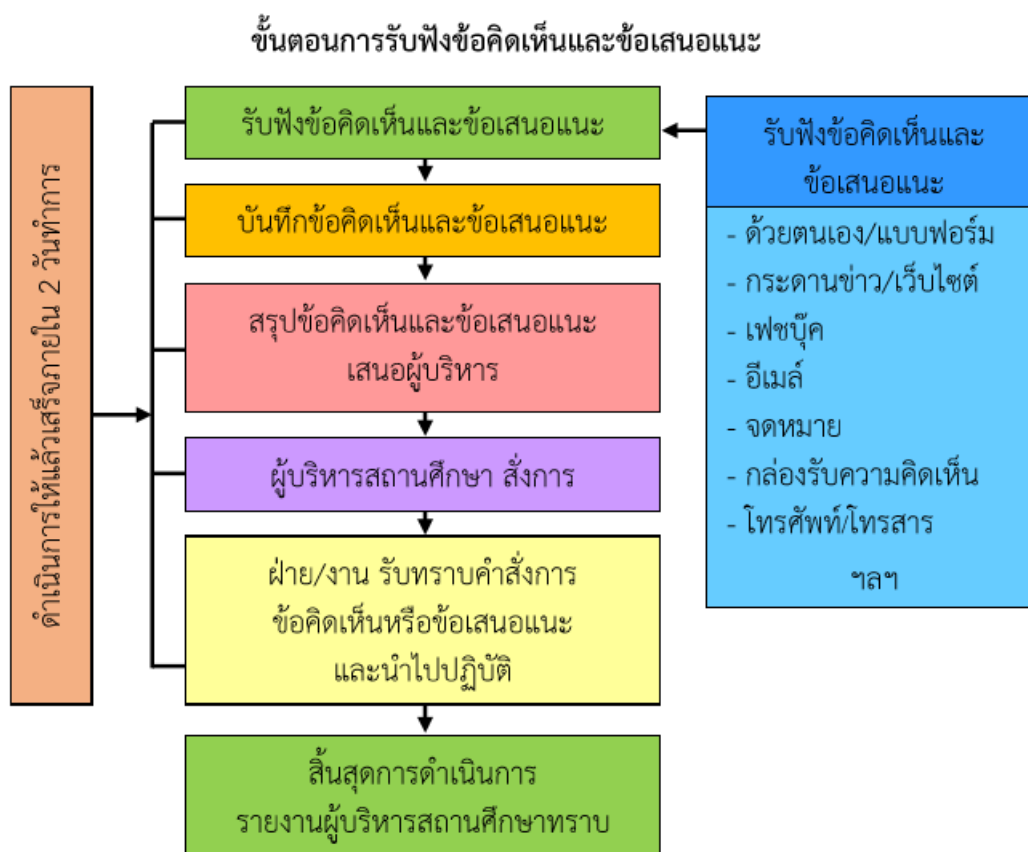
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชน

๙.๒ จัดทำประกาศแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามประกาศโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางรับข้อร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : http://www.pyk.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก : https://www.facebook.com/Plrlanyo	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านอีเมล : choteo๙๐๒@gmail.com (ผู้อำนวยการ โขติ จิตขาว) tlanyoo๘๖@pyk.ac.th (รองผู้อำนวยการ ธนลิตา ราชนนตรี) tlanyoo๓๑@pyk.ac.th (นายชาญวิทย์ สีนาค)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม เลขที่ ๓๒๐ หมู่ ๙ ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จังหวัด พัทลุง ๙๓๒๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๙๕-๒๕๖๓๙๙๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังฝ่าย/งาน ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม รวบรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนพฤติกรรมไม่เหมาะสมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนป่าพะยอมพิทยาคม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/เด็กหญิง/เด็กชาย).....(ผู้ร้องเรียน)

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

อาชีพ.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องด้วย มีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดของ

ท่าน ชื่อ.....(ผู้ถูกร้องเรียน) ตำแหน่ง.....

ประพฤติไม่เหมาะสมในเรื่อง.....

.....

.....

ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นในวันที่.....เวลา.....

ณ.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอ
ส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

.....

.....

.....

ในการนี้ ขอให้ท่านได้โปรดตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาตามอำนาจหน้าที่

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

บันทึกเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....

.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

...../...../.....

