

## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนทัพทันอนุสรณ์

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านราหุล จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนสายน้ำทิพย์ขึ้น

### ๒. ที่ตั้งของกลุ่มบริหารทั่วไป โรงเรียนทัพทันอนุสรณ์

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนทัพทันอนุสรณ์ ๙๕ หมู่ ๘ ตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี

๖๑๑๒๐

### ๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มบริหารทั่วไป โดยมีงานวินัยและรักษาวินัย เป็นผู้รับชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนทัพทันอนุสรณ์ ดังโครงสร้างขอบข่ายภารกิจงาน ของกลุ่มบริหารทั่วไปโรงเรียนโรงเรียนทัพทันอนุสรณ์ ที่กำหนดไว้ในแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกลุ่มบริหารทั่วไป ดังนี้

กลุ่มบริหารทั่วไป

#### (๑) งานธุรการ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดการประชุมภายในกลุ่มบริหารทั่วไป
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารทั่วไป

#### (๒) งานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ

- งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลัง

#### (๓) งานสรรหา

- งานสรรหา
- งานย้าย โอนข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา
- งานออกจากราชการ

#### (๔) งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ

- งานบำเหน็จความชอบ
- งานทะเบียนประวัติ
- งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

#### (๕) งานพัฒนาบุคลากร

- งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
- งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
- งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

#### (๖) งานวินัยและรักษาวินัย

- งานวินัย
- งานอุทธรณ์และร้องทุกข์

### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนบ้านราหุล มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนที่พหันทนุสรณ์ “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

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

## ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

## ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

## ๖.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	<pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; Receive[รับเรื่องร้องเรียน]     Receive --&gt; Check{ตรวจสอบ}     Check --&gt; Report[เสนอผู้บริหาร]     Report --&gt; Director{ผู้อำนวยการ}     Director --&gt; Assign[มอบหมายผู้เกี่ยวข้อง - - -]     Assign --&gt; End([สิ้นสุด])     Check --&gt; Report     Director --&gt; End         </pre>	-	-	-
2		5 นาที	รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ทั้งหมด 7 ช่องทาง ได้แก่ - E-mail - Facebook - เว็บไซต์ - ไปรษณีย์ - โทรศัพท์ - โทรสาร - ตัวตนเอง	กลุ่มบริหารทั่วไป
3		10 นาที	ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาว่าอยู่ในขอบเขตความรับผิดชอบของโรงเรียนหรือไม่	กลุ่มบริหารทั่วไป
4		15 นาที	นำเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อโปรดพิจารณา	กลุ่มบริหารทั่วไป
5		-	ผู้อำนวยการหารือและพิจารณาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน	-
6		-	ผู้อำนวยการมอบหมายผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามคำสั่ง	บุคลากรโรงเรียน
7		-	-	-

๘

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนทัพทันอนุสรณ์เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาดำเนินการราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="https://thapthan.ac.th">https://thapthan.ac.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook. <a href="#">Facebook : โรงเรียนทัพทันอนุสรณ์</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง E-mail admin@thapthan.ac.t	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียน.ทัพทันอนุสรณ์ ๙๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลทัพทัน อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ ๖๑๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๕๖-๕๑๑๕๙๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๖๑-๖๘๖๖๕๑๒			

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนทัพบกทันอนุสรณ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนทัพบกทันอนุสรณ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนทัพทันอนุสรณ์

โรงเรียนทัพทันอนุสรณ์

ภาคผนวก

โรงเรียนทัฬหฬทอนนุสรณ์





แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียนราชภัฏนครพนม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ  
.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ  
.....จังหวัด..... ขอร้องทุกข์- ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

.....  
.....  
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....  
.....  
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....