



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



โรงเรียนศรีयाภัย ๒ จังหวัดชุมพร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของโรงเรียนศรีयाภย ๒ อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของโรงเรียนศรีयाภย ๒ และเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยูติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ โรงเรียนศรีयाภย ๒ ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของโรงเรียนศรีयाภย ๒ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี

โรงเรียนศรีयाภย ๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรียาภัย ๒	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖
๑๗. จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์เกิดสุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้ระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง โรงเรียนศรีราษฎร์ ๒ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสํารัฐธานี ชุมพร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการศึกษา แก่ผู้เข้ารับบริการ เช่น นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรับบริการด้านการศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม โดยมีการบริหารงานที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นหลัก ด้วยโรงเรียนเป็นสถานศึกษาที่อยู่ในชุมชนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และความแตกต่างระหว่างบุคคล จึงมีโอกาที่จะเกิดเรื่องร้องเรียนต่างๆได้ ทางโรงเรียนจึงได้มีการจัดทำกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์โรงเรียนศรีราษฎร์ ๒

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนศรีราษฎร์ ๒ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์ขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนศรีราษฎร์ ๒ ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ ตำบลนาชะอัง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ๘๖๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวจ้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนหลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของโรงเรียนศรีราษฎร์ ๒ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนศรียาภัย ๒

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

“ประเภทข้อร้องเรียน”

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ ใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใสระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

“ความรุนแรงข้อร้องเรียน”

๑. ระดับรุนแรงมากเป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมากและเป็นเรื่องที่ผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

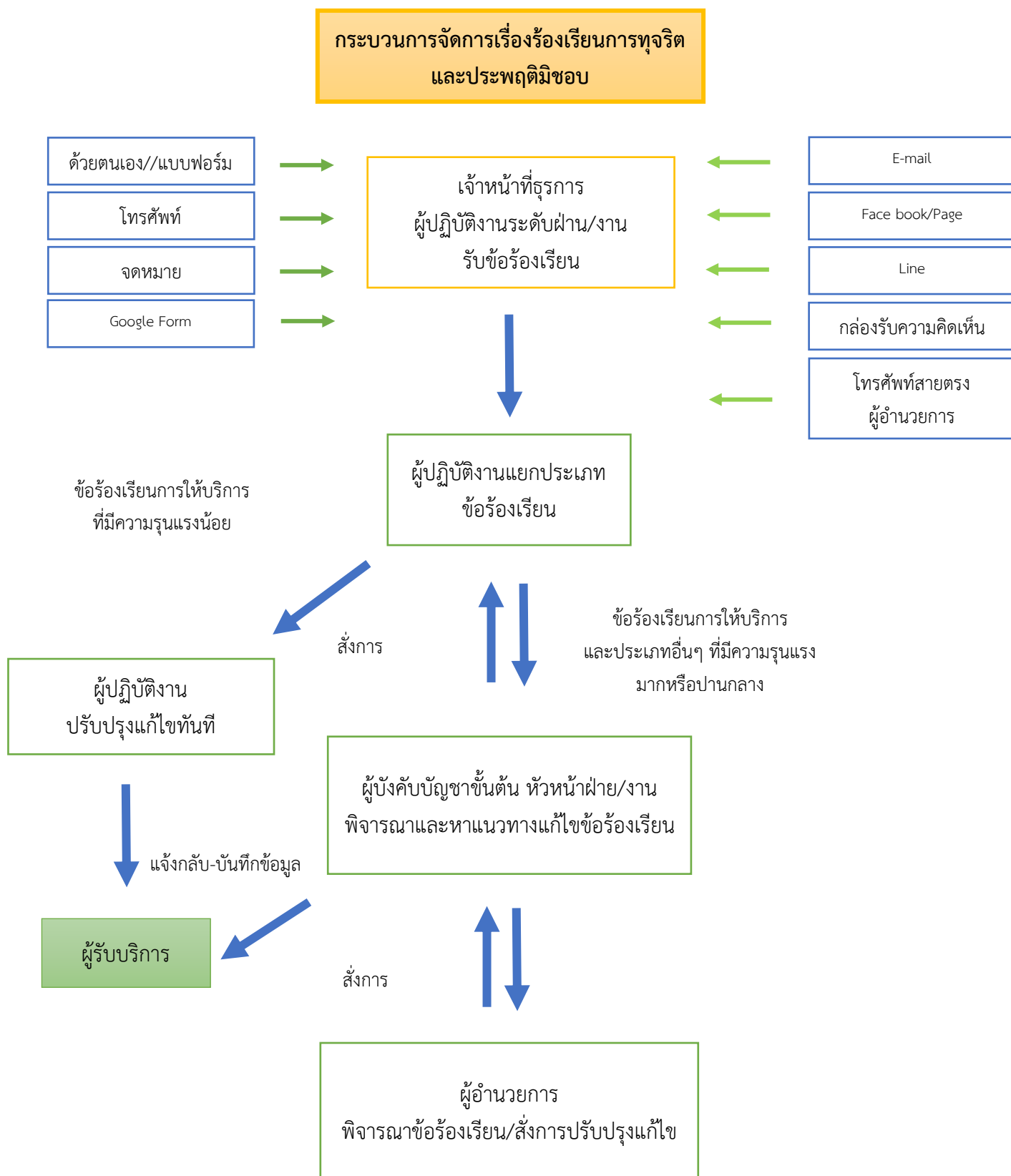
๒. ระดับรุนแรงปานกลางเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อยเป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

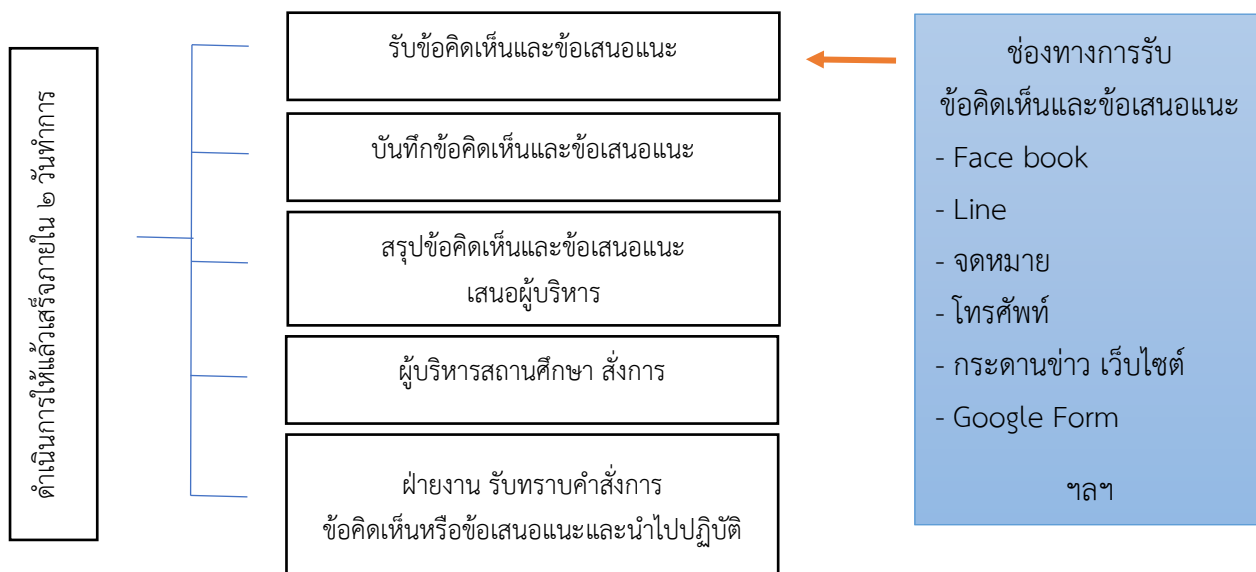
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนศรียาภัย ๒ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประชุมหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.sriyapai2.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน page ประชาสัมพันธ์โรงเรียนศรียาภัย ๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนศรียาภัย ๒ ตำบลนาชะอัง อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร ๘๖๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๗๗-๖๔๒๐๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๘๑-๘๘๒๔๒๘๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Google Form	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เขียนโดยมีรายละเอียดชื่อ-สกุลที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น หลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนศรีयाภย ๒ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานกรณีผู้ร้องเรียนหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้ทางเจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีयाภย ๒ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนศรีयाภย ๒

ภาคผนวก ก.

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนศรีयाภย ๒

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

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ภาคผนวก ข.

การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผ่านช่องทาง page ประชาสัมพันธ์โรงเรียนศรีयाภย ๒

และเว็บไซต์โรงเรียนศรีयाภย ๒

page ประชาสัมพันธ์โรงเรียนศรีयाภัย ๒

https://business.facebook.com/latest/inbox/all?bpn_id

Facebook profile page for โรงเรียนศรีयाภัย ๒ (Sriyapai 2 School). The page features a cover photo with the text "โรงเรียนศรีयाภัย ๒ SRIYAPAI 2 SCHOOL" and "เปิดเรียนภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567" (Start of the 1st semester, 2567). The profile picture shows a group of people. The page has 629 likes and 753 followers. The left sidebar lists various management tools and settings.

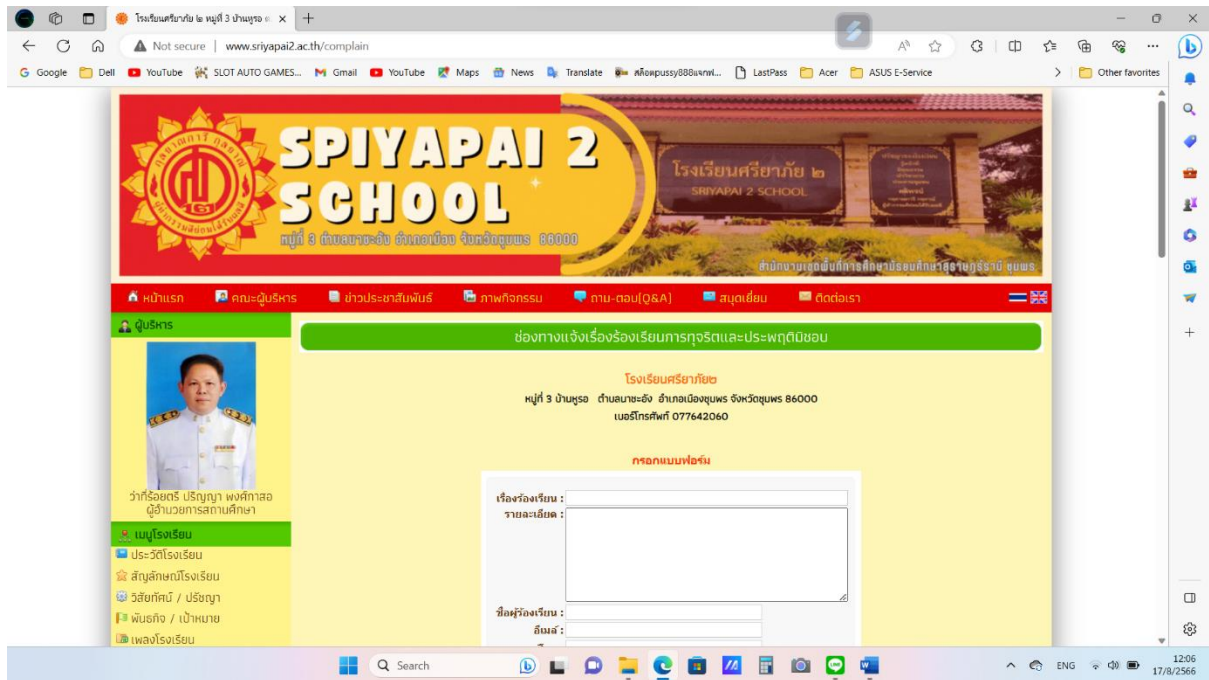
Facebook post from โรงเรียนศรีयाภัย ๒ (Sriyapai 2 School). The post includes a photo of a group of people and text in Thai. The text mentions "เปิดแล้วตอนนี้" (Now open) and "แบ่งตำส้มตำลีลา ตำสนั่น" (Dividing the spicy salad, the spicy salad). The post has 15 likes and 1 comment. The left sidebar shows the same management tools as the previous page.

ภาคผนวก ค.

การร้องเรียน/ร้องทุกข์
ผ่านเว็บไซต์โรงเรียนศรีयाภย ๒

เว็บไซต์โรงเรียนศรีयाภัย

<http://www.sriyapai2.ac.th/>



ภาคผนวก ง.

แบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบรายงานสรุปลงการดำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน โรงเรียนศรีวิชัย ๒
ประจำไตรมาสที่.....พ.ศ.

กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน โรงเรียนศรีราษฎร์ ๒ สรุปและรายงานผลการดำเนินงานข้อ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

[illegible]

ภาคผนวก จ.

แบบรายงานสรุปผลจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โรงเรียนศรีวิทย ๒ จังหวัดชุมพร

แบบรายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
โรงเรียนศรีयाภัย ๒ จังหวัดชุมพร
ในรอบปีงบประมาณ.....

กลุ่มบริหารงานบุคคลและกิจการนักเรียน โรงเรียนศรีयाภัย ๒ สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	ตุลาคม				
๒	พฤศจิกายน				
๓	ธันวาคม				
๔	มกราคม				
๕	กุมภาพันธ์				
๖	มีนาคม				
๗	เมษายน				
๘	พฤษภาคม				
๙	มิถุนายน				
๑๐	กรกฎาคม				
๑๑	สิงหาคม				
๑๒	กันยายน				
รวม					

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ภาคผนวก ฉ.

แบบสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนศรีयाภัย ๒ จังหวัดชุมพร

แบบสรุปรายงานการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน
โรงเรียนศรีวิทย ๒ จังหวัดชุมพร

ที่	กลุ่ม	จำนวนเดือน/จำนวนเรื่อง					
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	พ.ค.	มี.ค.

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้รับรองข้อมูล
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....