



แนวทางปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยานับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน
จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็น
จะต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

คู่มือเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลหาดทรายรี อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร รหัสไปรษณีย์ ๘๖๑๒๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและ ประชาชนในโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำขมขื่น การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ ข้อคิดเห็น การขมขื่น การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

ประเภทข้อร้องเรียน

- ๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
- ๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

- ๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ
- ๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น
- ๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

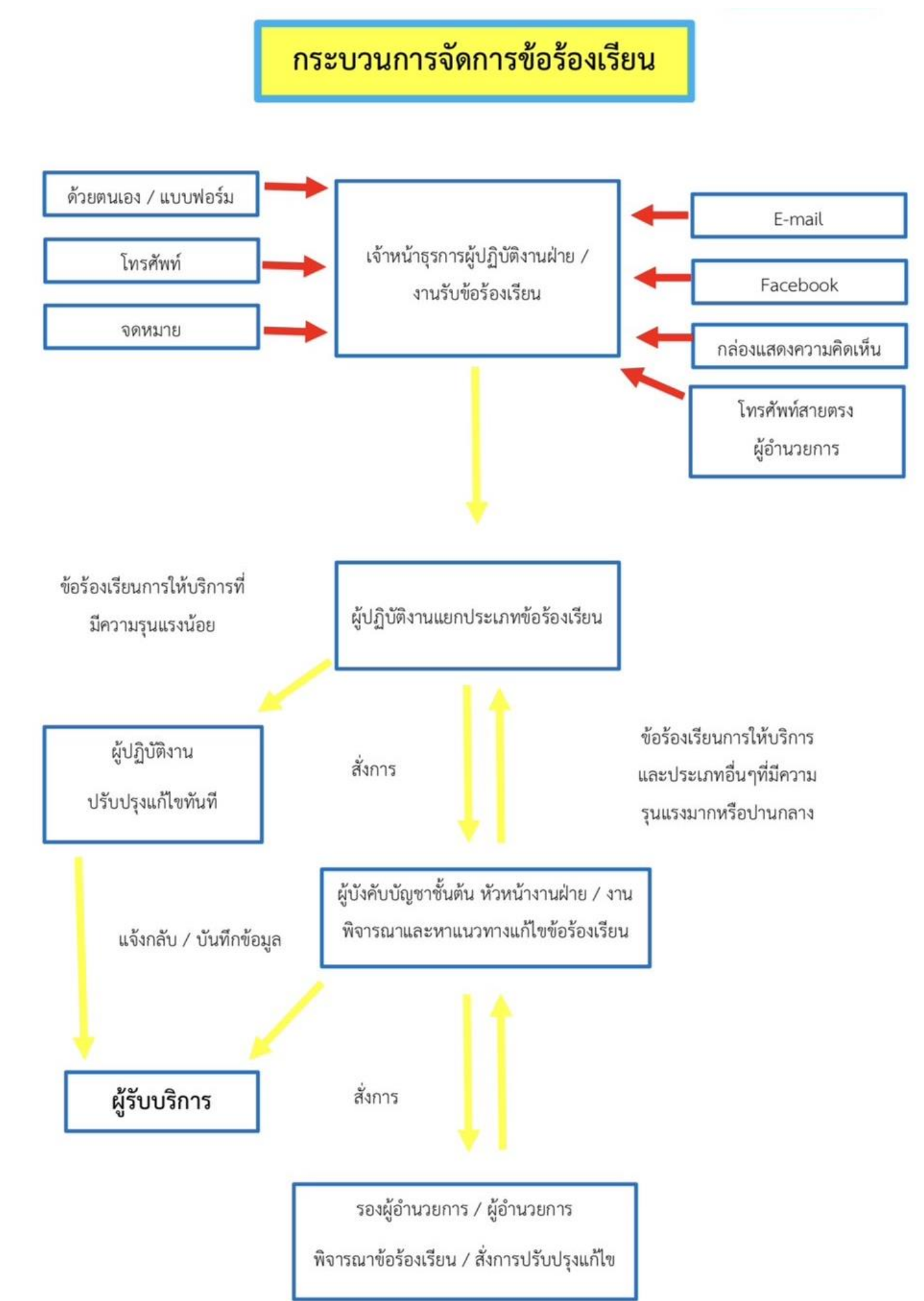
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

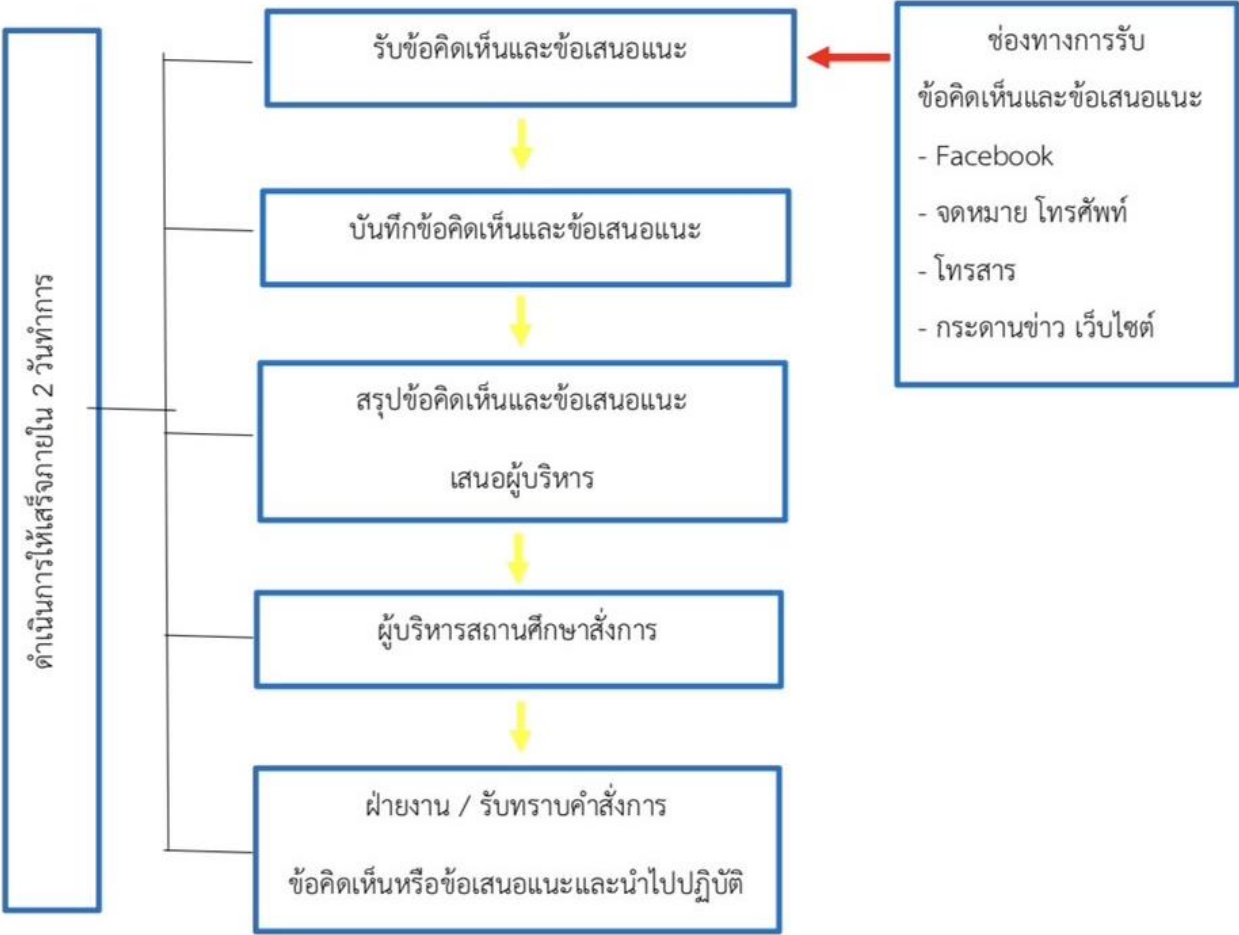
๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารทั่วไป และงานบุคคล โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา โทร ๐๗๗ – ๕๒๑๑๕๒

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- ๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๑. การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.paknamchumphon.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนปากน้ำชุมพร วิทยา อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร https://www.facebook.com/๓๖๗๕๗๒๒๕๓๖๕๘๓๑๓?ref=embed_page	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายซองถึงโรงเรียน ปากน้ำชุมพรวิทยา ๑๒๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลหาดทรายรี อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร รหัสไปรษณีย์ ๘๖๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๗๗ - ๕๒๑๑๕๒ โทรสาร -	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ ๐๘๖ - ๘๕๓๒๓๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุด บันทึกขอร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำ บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้ง ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือ ร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น หรือต้องการติดตามผลการแก้ปัญหาความเดือดร้อน/ ร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถติดต่อร้องเรียนได้ที่ผู้อำนวยการโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา โทร ๐๘๖ – ๘๕๓๒๓๔๕ หรือร้องเรียนได้ทุกช่องทางเช่นเดียวกับช่องทางการให้บริการ ข้อ ๑๐.

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหาร ทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมา วิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา ดำเนินการเกี่ยวกับ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมได้แนบเอกสาร ดังนี้

- ☐ สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาบัตรข้าราชการ
- ☐ เอกสารอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)



คำสั่งโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

ที่ ๒๗/๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากร
โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

เพื่อเป็นการดำเนินงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรม มีความโปร่งใส และมีแนวทางการจัดการและแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม โรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา จึงแต่งตั้งผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้ให้เป็นคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา ดังต่อไปนี้

๑.๑ นางสาวปวีณา นาคทกวิค	ผู้อำนวยการโรงเรียน	ประธานกรรมการ
๑.๒ นางสาววรรณฤทัย แสงนิล	รองผู้อำนวยการ	รองประธานกรรมการ
๑.๓ นายปฐมฤกษ์ เผือกผุด	ครู	กรรมการ
๑.๔ นายถกลยศ สุวรรณสิทธิ์	ครู	กรรมการ
๑.๕ นายนันทพงศ์ แพนดี	ครู	กรรมการ
๑.๖ นายอิสราพงศ์ โคสวิตา	ครู	กรรมการและเลขานุการ
๑.๗ นางสาวจิตติมา นาคเพ่งพิศ	ครูอัตราจ้าง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยคณะกรรมการมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน กลั่นกรอง พิจารณาเรื่องร้องเรียน รวบรวมเอกสารและพยาน หลักฐานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรมและถูกต้อง โดยปฏิบัติตามขั้นตอนของเอกสารแนบท้ายคำสั่งโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา และหากกรรมการคนใดเป็นผู้ถูกร้องเรียน ให้งดการปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งฉบับนี้จนกว่าได้ช้อยุติในเรื่องที่ถูกร้องเรียน
๒. รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับการเสนอมา
๓. สรุป รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ผู้อำนวยการโรงเรียนรับทราบ
๔. จัดทำสถิติข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ประจำปีการศึกษา เสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นางสาวปวีณา นาคทกวิค)

ผู้อำนวยการโรงเรียนปากน้ำชุมพรวิทยา

