



คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์

1 อำเภอ 1 โรงเรียนคุณภาพ
อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

077-379034 

www.kandit.ac.th 



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนกาญจนาดิษฐ์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ วิธีการดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์
โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
หลักการและเหตุผล.....	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติไม่ชอบโรงเรียนกาญจนาดิษฐ์.....	๒
สถานที่ตั้ง.....	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๒
คำจำกัดความ.....	๒
ประเภทข้อร้องเรียน.....	๓
ความรุนแรงข้อร้องเรียน.....	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....	๓
ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่.....	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์.....	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	๕
มาตรฐานงาน.....	๕
แบบฟอร์ม.....	๕
จัดทำโดย.....	๕

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนกาญจนาดิษฐ์

๑. หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑(๒) “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ” และมาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่าน ทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นประกอบกับการที่โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์เป็นหน่วยงานที่ต้องเข้ารับการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ – ๒๕๖๔ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ป.ป.ช. เป็นหน่วยงานที่ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์ ให้ความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน รวมถึงการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นระบบที่สำคัญในการยกระดับ คุณธรรม และความโปร่งใสของหน่วยงาน เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มารับบริการ มีช่องทางที่จะร้องเรียนการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความตระหนัก และปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง ดังนั้น การมีระบบ การจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จึงถือว่าเป็นการส่งเสริมความโปร่งใสให้หน่วยงานได้อีกวิธีหนึ่ง

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบโรงเรียนกาญจนาดิษฐ์มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติไม่ชอบโรงเรียนกาญจนาดิษฐ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติไม่ชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

หมู่ที่ ๒ บ้านดอนยา ตำบลกะแดะ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๖๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๖. คำจำกัดความ

๖.๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงาน แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ การได้รับความเดือดร้อน ขอรับความช่วยเหลือ ขอความเป็นธรรม การทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหน้าที่ และละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๖.๒ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก มีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่

๖.๓ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียนคู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกของโรงเรียนกาญจนาดิษฐ์

๖.๔ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการดำเนินการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๖.๕ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

๖.๖ การตอบสนอง หมายถึง การนำเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เข้าสู่กระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและการส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ แจ้งตักเตือน หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียน ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อ จะพิจารณาตอบสนองสิ้นสุดที่การนำ

เรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

๖.๗ การติดตามประเมินผล หมายถึง การติดตามและการประเมินผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

๗. ประเภทข้อร้องเรียน

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

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๘. ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๐.๑ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๑๐.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑๐.๓ ข้อเท็จจริง หรือพหุติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน จัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๑๐.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี) และใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๑. ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑๑.๑ ช่องทางร้องเรียน

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

๒) ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์ โดยมีบุคลากรกร เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

๓) ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๓๗๙-๐๓๔

๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.kandit.ac.th/>

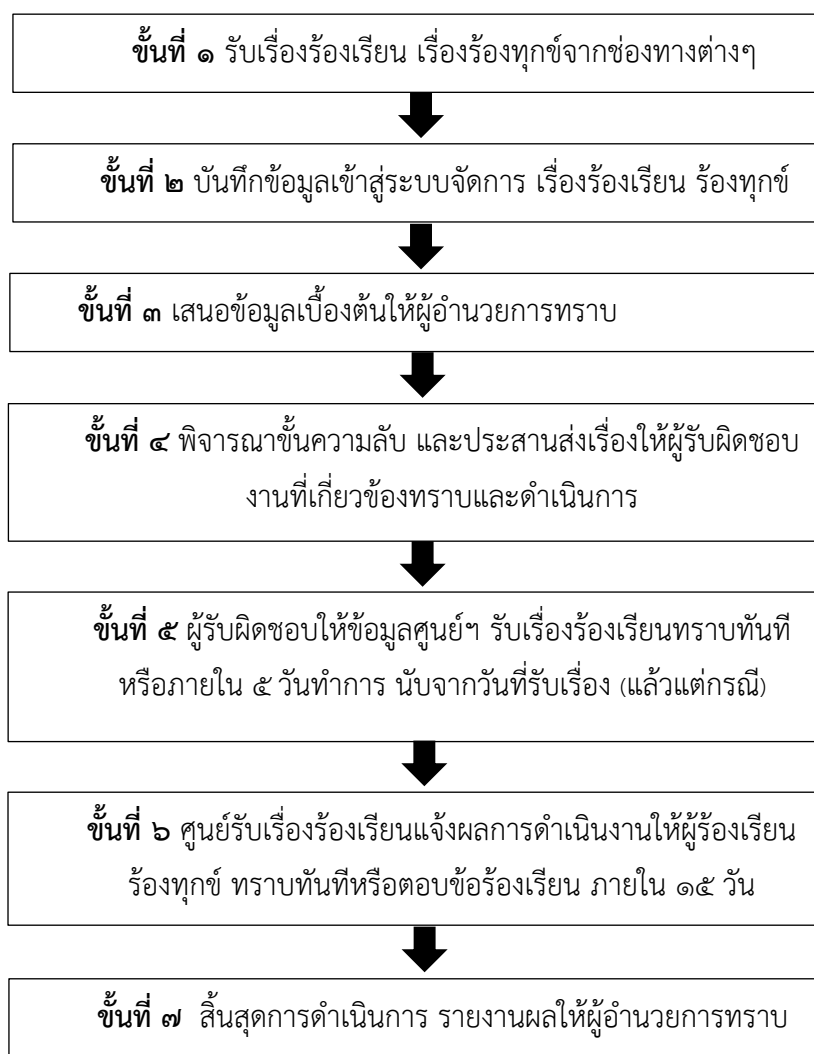
๕) ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่ <https://www.facebook.com/โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์>

๖) ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์ หมู่ที่ ๒ บ้านดอนยา ตำบลกะแต อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๖๐

๗) กล้องรับข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน

๘) ร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการโรงเรียนกาญจนาดิษฐ์ ได้ที่หมายเลข ๐๗๗-๓๗๙-๐๓๔

๑๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้ว เสร็จภายใน ๑๔ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนกาญจนาดิษฐ์

ภาคผนวก



แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกาญจนาดิษฐ์

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

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

ตำแหน่ง.....

