



**แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการ  
ทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ปีการศึกษา 2566**



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง และเพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ทั้งนี้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โรงเรียนบ้านชำจานเนินทองขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมและมีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านชำจานเนินทองจนสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี

## ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง อำเภอเมือง จังซอนแก่น

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

ก

สารบัญ

ข

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง

1

1. หลักการและเหตุผล

1

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง

1

3. สถานที่ตั้ง

2

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

2

5. วัตถุประสงค์

2

6. คำจำกัดความ

2

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

3

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

3

9. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

4

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

4

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

5

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

5

13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

6

14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

6

15. มาตรฐานงาน

6

16. แบบฟอร์ม

6

17. จัดทำโดย

6

ภาคผนวก

7

แบบฟอร์มใบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

8

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง

## 1. หลักการและเหตุผล

การทุจริต (corruption) เป็นพฤติกรรมการใช้อำนาจให้ได้มาหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือผลประโยชน์ อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าว ถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่ เป็นธรรม และส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาด ความไว้วางใจ ขาดความเชื่อ มั่น และศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ ของเจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิด การร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อ สถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมี การประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง และเพื่อให้การ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ช้อยู่ดี มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## 2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง

โรงเรียนบ้านชำงานเนินทองทองได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้นเพื่อรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ปัญหาการทุจริต และการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพเป็น รูปธรรม โดยมุ่งหวังให้การบริหารระบบราชการและการบริการประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธ ยุติธรรม และเกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงาน

## 3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องฝ่ายอำนวยการ โรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง เลขที่ 235 หมู่ 8 ตำบลบ้านค้อ อำเภอ เมืองจังหวัดขอนแก่น 40000

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ปัญหาการทุจริต และการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง ตลอดจนเป็นศูนย์กลางการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรม

## 5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากโรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

“ผู้มีส่วนได้เสียภายใน” หมายถึง บุคลากรในโรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง ตั้งแต่ระดับผู้บริหารโรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง ครู และบุคลากรทางการศึกษา ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง ที่ทำงานให้กับโรงเรียนบ้านชำงานเนินทอง

“ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก” หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

คู่ค้า คู่สัญญา ผู้รับจ้าง ประชาชน ที่มารับบริการหรือมาติดต่อตามภารกิจของโรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/

ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ

โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ เช่น

ติดต่อด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/กล่องรับความคิดเห็น

### **ประเภทข้อร้องเรียน**

1) ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้

ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ

การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

2) ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริหารจัดการ การ ดำเนินงาน และอื่น

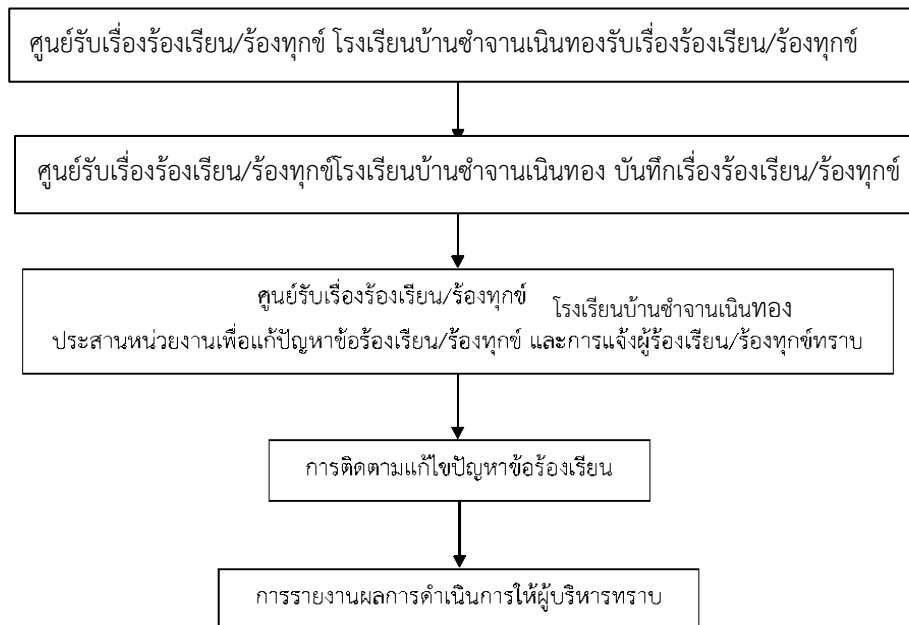
ๆ ต้องการให้ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา ไปจนถึงลูกจ้าง/พนักงานจ้าง แก้ไข ในด้านต่าง ๆ เช่น หลักสูตร

การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### **7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### 8. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### 8.1 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- 1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 2) ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือ พหุติการณ

ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

- 4) คำขอของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 5) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 6) ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 7) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) เป็นต้น

8.2 กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน  
กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

8.3 กรณีที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและ

บันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทำเป็นหนังสือส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โรงเรียน

8.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องจัดเก็บเป็นความลับ

8.5 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่มีรายการตามข้อ 9.1

## 9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจาน	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : facebook โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง เลขที่ 235 หมู่ 8 ตำบลบ้านค้อ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์ 035-551046	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรสาร 035-565601	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	

## 10. การบันทึกข้อร้องเรียน

10.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์



## 11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

11.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

11.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

11.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

11.4 ข้อร้องเรียนด้านการทุจริต เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการ จัดซื้อจัดจ้าง การเรียกรับเงินเพื่อแลกกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## 12. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทองจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 13. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

13.1 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง รวบรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน

13.2 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็น แนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

## 14. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่ง

เรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**15. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**16. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านช้างงานเนินทอง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ภาคผนวก



## ใบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

เขียนที่ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านชำจานเนินทอง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/อื่น ๆ (โปรดระบุ).....ชื่อ.....นามสกุล.....

อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....อาชีพ.....ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-Mail.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : .....

บุคคลที่ต้องการร้องเรียน : (ชื่อ - สกุล).....

หน่วยงานราชการที่ต้องการร้องเรียน : .....

หัวข้อปัญหา :.....วันที่พบปัญหา ...../...../.....

รายละเอียดปัญหา.....

เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่.....

ข้าพเจ้าต้องการให้โรงเรียนลู่ทอง ดำเนินการ ดังนี้.....

ช่องทางในการแจ้งกลับ :  ตามที่อยู่ที่แจ้ง  โทรศัพท์  โทรศัพท์มือถือ  E-Mail  โทรสาร

(อื่นๆโปรดระบุ).....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ

(.....)

ส่วนของผู้เจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนลำดับที่..... มีเอกสารแนบหรือไม่  มี.....แผ่น/เล่ม  ไม่มี

วันที่รับเรื่อง.....เวลา.....น. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล.....วันที่บันทึก.....เวลา.....น.