

ITA ONLINE



ตัวชี้วัด 027

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านท่าบ่อ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 1  
กระทรวงศึกษาธิการ



## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนบ้านท่าบ่อ

ตำบลแจระแม อำเภอมือง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านท่าบ่อ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านท่าบ่อ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนบ้านท่าบ่อ

## สารบัญ

| เรื่อง   | หน้า |
|--|------|
| คำนำ   |      |
| สารบัญ   |      |
| ๑ หลักการและเหตุผล   | ๑    |
| ๒ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านท่าบ่อ             | ๑    |
| ๓ สถานที่ตั้ง  | ๑    |
| ๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ   | ๑    |
| ๕ วัตถุประสงค์   | ๑    |
| ๖ คำจำกัดความ  | ๒    |
| ๗ ระยะเวลาเปิดให้บริการ  | ๒    |
| ๘ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์                     | ๓    |
| ๙ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน   | ๕    |
| ๑๐ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ                       | ๕    |
| ๑๑ การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๖    |
| ๑๒ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๖    |
| ๑๓ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน  | ๖    |
| ๑๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๖    |
| ๑๕ มาตรฐานงาน  | ๗    |
| ๑๖ แบบฟอร์ม  | ๗    |
| ๑๗ จัดทำโดย  | ๗    |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์                    | ๘    |

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

### โรงเรียนบ้านท่าบ่อ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความครอบคลุมในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

#### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านท่าบ่อ ควบคู่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านท่าบ่อ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

#### ๓. สถานที่ตั้งโรงเรียนบ้านท่าบ่อ

ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2 ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี รหัสไปรษณีย์ 34000

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

#### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านท่าบ่อ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่า มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## 6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้ง ทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและ ประชาชนในโรงเรียนบ้านท่าบ่อ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การ สอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อ ร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ โรงเรียนบ้านท่าบ่อ ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การ ดูเล็ดต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็น เรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยให้ไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

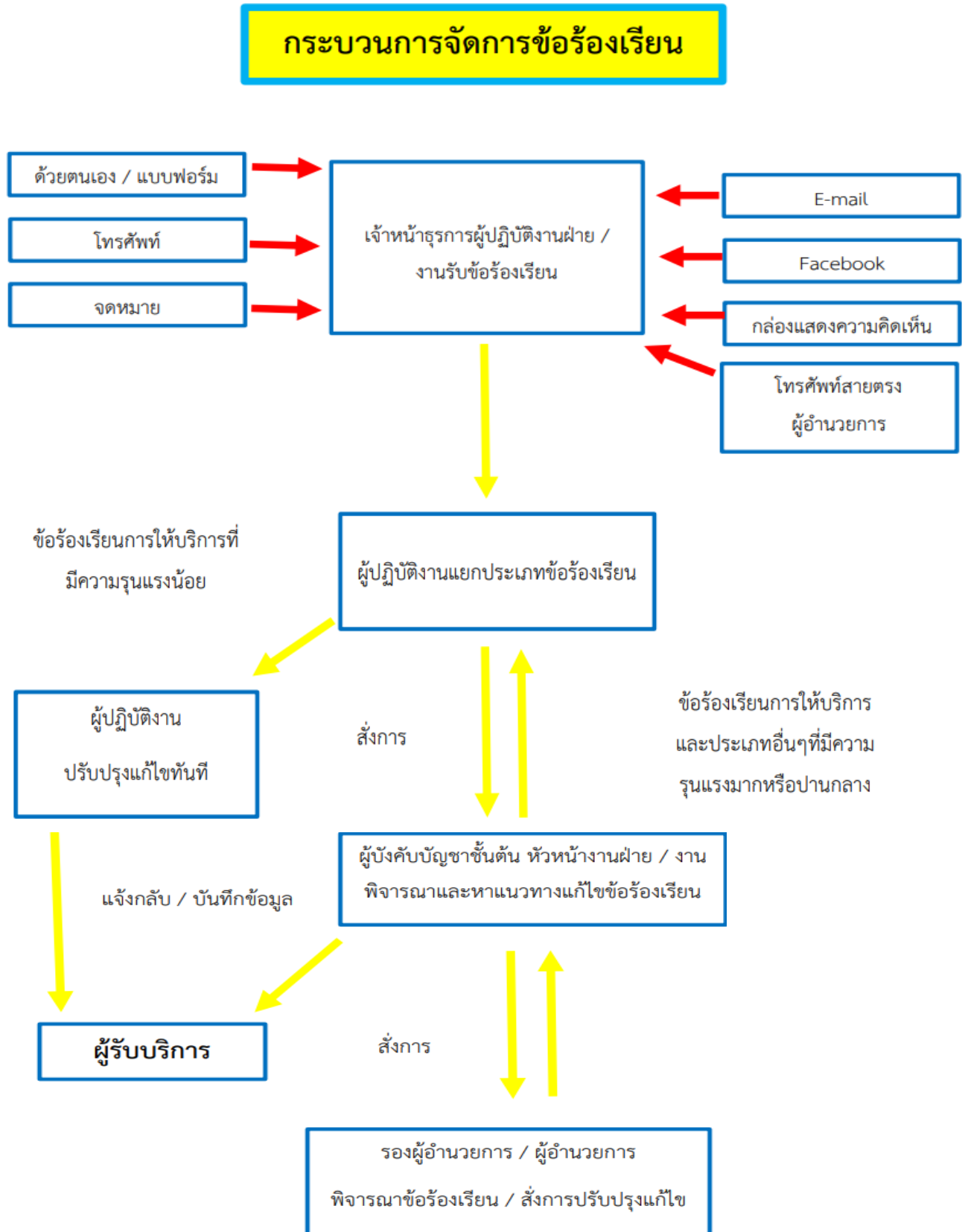
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการ ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติ ต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

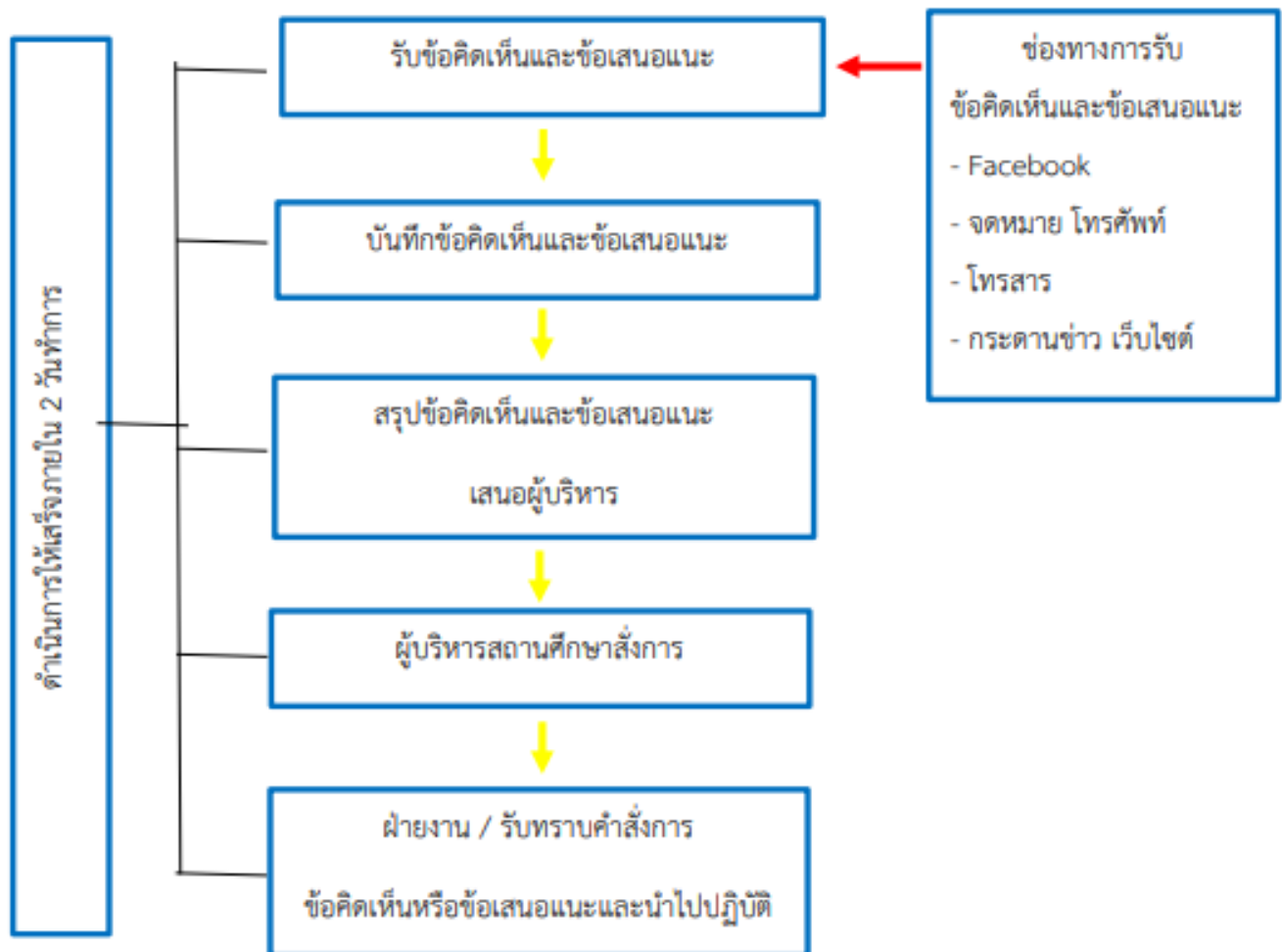
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ 1



## ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ





## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๕.๑ จัดตั้งศูนย์ จุติรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของประชาชน

๕.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๕.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนบ้านท่าบ่อ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทางการร้องเรียน   | ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา | หมายเหตุ |
|---|-----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์   | วัน เวลา ราชการ             | ภายใน 1 วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน<br><a href="https://thabor.ac.th/">https://thabor.ac.th/</a>  | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook<br>โรงเรียนบ้านท่าบ่อ อำเภอเมือง<br>จังหวัดอุบลราชธานี  | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายของถึง<br>โรงเรียน บ้านท่าบ่อ หมู่ที่ 2 ตำบล<br>แจระแม อำเภอเมือง จังหวัด<br>อุบลราชธานี รหัสไปรษณีย์ 34000 | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ   |          |
| กล่องรับความคิดเห็น   | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ   |          |
| โทรศัพท์<br>สายตรงผู้อำนวยการ โรงเรียน<br>โทรศัพท์ 0925561991<br>นายสุริยา โทนุกการ   | ทุกวัน                      | ภายใน 1 วันทำการ   |          |

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูกร้องเรียนร้องทุกข์ ลงสมุด บันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกขอความเห็นไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้ง ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านท่าบ่อ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือท้วงติงหรือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านท่าบ่อ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

**๑๗. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์โรงเรียนบ้านท่าบ่อ

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านท่าบ่อ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ .....ปี

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ .....จังหวัด.....

ขอเรียนจากท่านเนื่องจาก .....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....