



โรงเรียนโยธินบำรุง

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนโยธินบำรุง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนโยธินบำรุง
จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์รับเรื่องราว
ร้องทุกข์โรงเรียนโยธินบำรุง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ
และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนโยธินบำรุง

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์โรงเรียนโยธินบำรุง	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖
๑๗. ผู้จัดทำ	๖
ภาคผนวก	๗
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์	
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนโยธินบำรุง	

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนโยธินบำรุง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงเรียนโยธินบำรุง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนโยธินบำรุง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนโยธินบำรุง ตั้งอยู่เลขที่ ๒๘๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลปากพูน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงเรียนโยธินบำรุง มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

๖.๑ “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

๖.๒ “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนโยธินบำรุง

๖.๓ “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๖.๔ “ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

๖.๕ “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ติดต่อทางโทรศัพท์, เว็บไซต์, Facebook, google form ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

๖.๖ ประเภทข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

- ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

๖.๗ ความรุนแรงข้อร้องเรียน

- ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

- ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

- ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

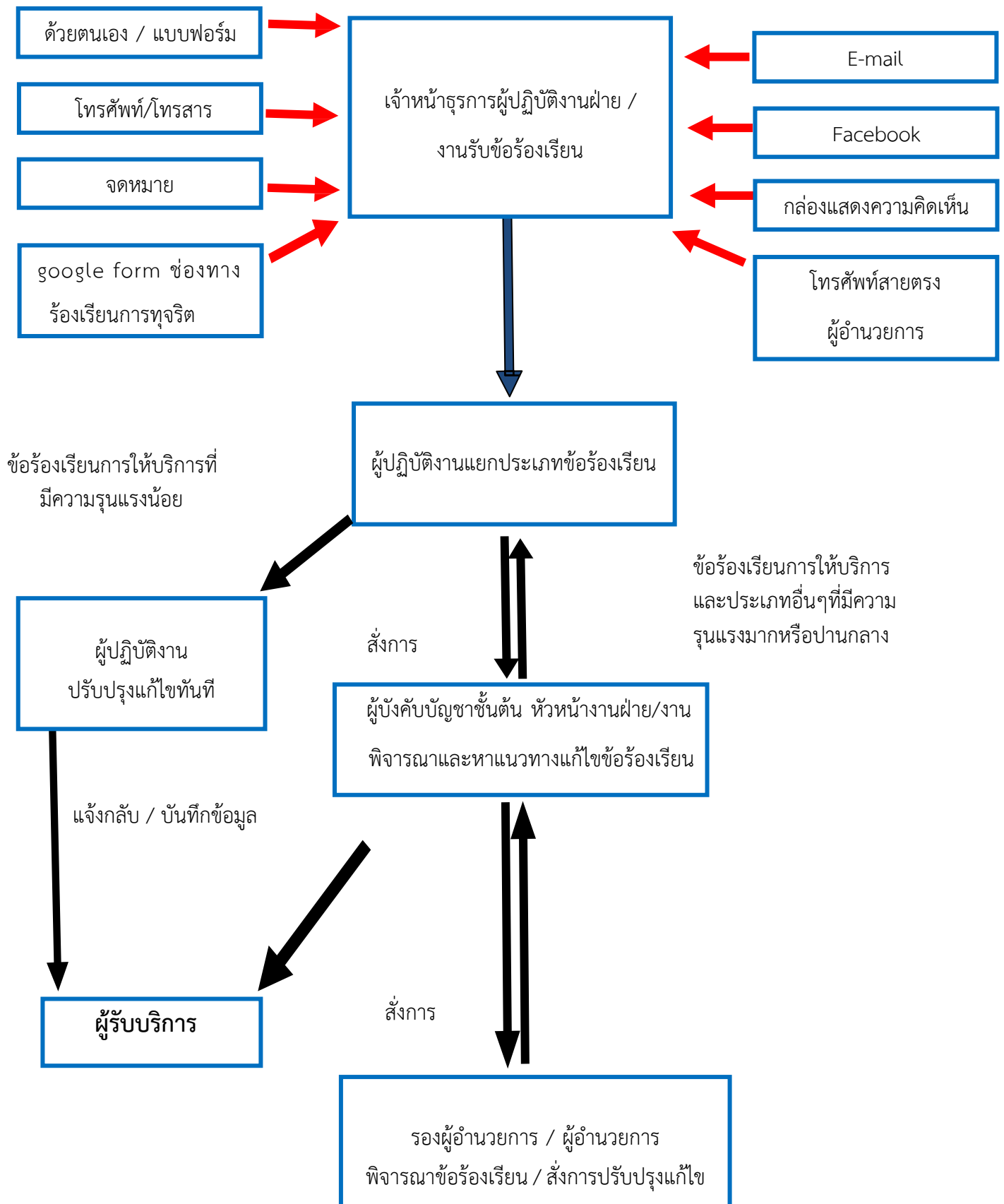
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ –๑๖.๓๐ น.

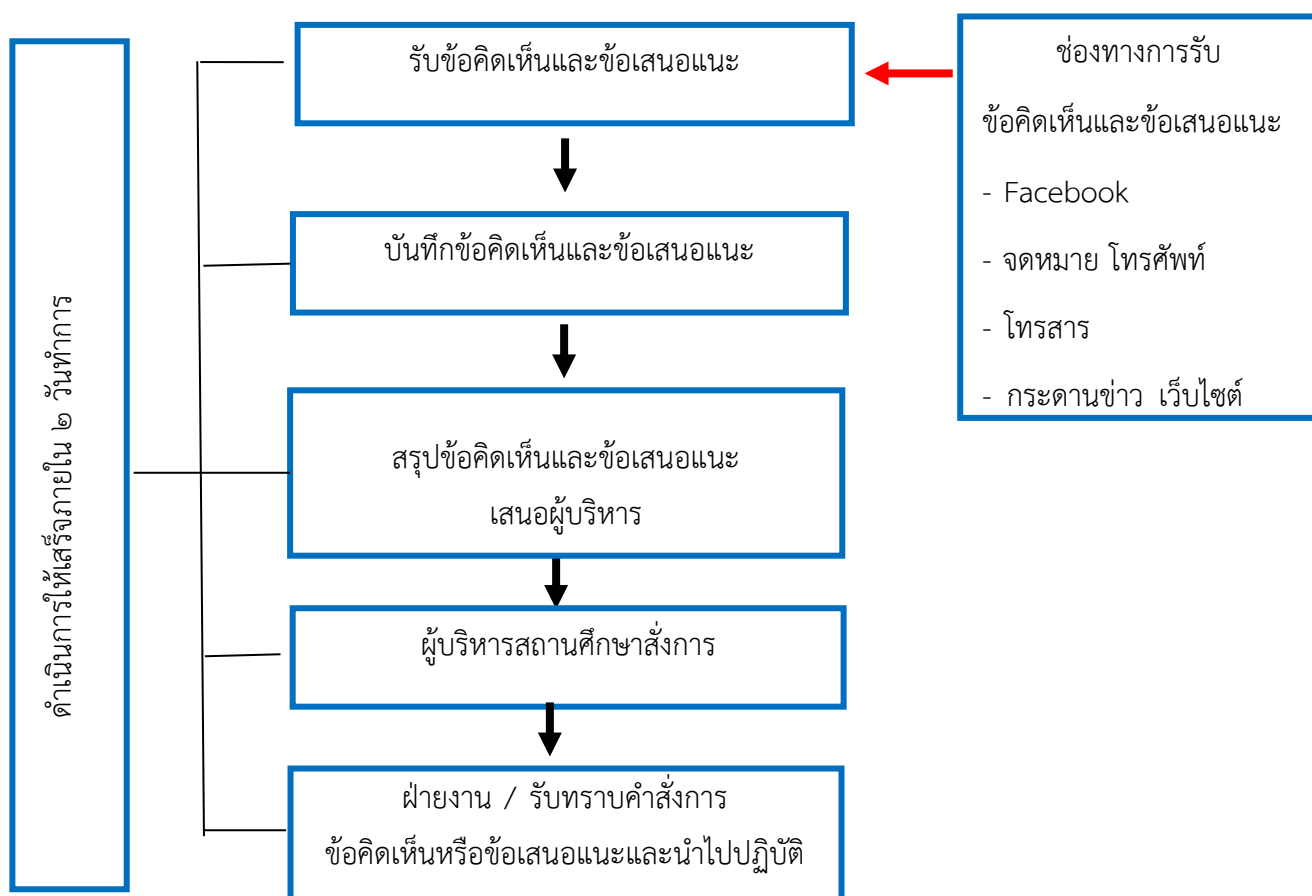
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ ๑

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนโยธินบำรุง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ที่	ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลา ราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒	ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ - https://yothin.ac.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓	ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนโยธินบำรุง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔	ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน้าซองถึง โรงเรียนโยธินบำรุง ๒๘๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลปากพูน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช รหัสไปรษณีย์ ๘๐๐๐๐ โทร. ๐ ๗๕๓๑ ๓๒๗๑ โทรสาร ๐ ๗๕๓๘ ๓๒๖๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕	กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖	โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน โทรศัพท์ ๐๘๕-๗๙๘-๙๖๓๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนโยธินบำรุง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์โรงเรียนโยธินบำรุงดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๗. ผู้จัดทำ

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โรงเรียนโยธินบำรุง

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนโยธินบำรุง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทร.....ขอร้องทุกข์- ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ - ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนโยธินบำรุง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราช ดำเนินการ
รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาทำความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเสนอตามลำดับชั้น เพื่อให้โรงเรียนโยธินบำรุง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครศรีธรรมราชสั่งการยุติเรื่อง ดำเนินการทางวินัย แจ้งตอบผู้ร้องหรือ
หน่วยงานอื่น ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบสามารถร้องเรียนได้โดยเข้าไปที่เว็บไซต์
โรงเรียนโยธินบำรุง <https://yothin.ac.th/> แล้วเลือกแบนเนอร์ "ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ"
ดังภาพ



เมื่อคลิกแบนเนอร์ หรือ สแกน QR Code จะปรากฏลิงก์ google form ให้กรอกรายละเอียดแจ้งเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส โดยจะมีรายละเอียด ได้แก่



แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อมูลผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งหมดจะถูกคุ้มครองเป็นความลับ ไซในการบริหารงาน
ของโรงเรียนโยธินบำรุง เท่านั้น

ลงชื่อเข้าใช้ Googleเพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

อีเมล *

คำตอบของคุณ

วันที่ร้องเรียน *

วันที่

mm/dd/yyyy

สถานะผู้ร้องเรียน *

☐ บุคคลภายนอก

☐ บุคลากรโรงเรียนโยธินบำรุง

☐ อื่นๆ

ผู้ร้องเรียน (คำนำหน้าชื่อ) *

- ☐ นาย
- ☐ นาง
- ☐ นางสาว
- ☐ อื่นๆ:

ผู้ร้องเรียน(ชื่อ) *

คำตอบของคุณ

ผู้ร้องเรียน(นามสกุล) *

คำตอบของคุณ

เลขประจำตัวประชาชน *

คำตอบของคุณ

วัน/เดือน/ปี เกิด *

วันที่
mm/dd/yyyy

อายุ *

คำตอบของคุณ

อาชีพ *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่ *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่อีเมล *

คำตอบของคุณ

ชื่อ - สกุล และ ตำแหน่ง ผู้ถูกร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

ช่วงเวลากระทำความผิด *

คำตอบของคุณ

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ *

คำตอบของคุณ

หลักฐานการร้องเรียน *

☐ ไม่มีเอกสารหลักฐาน

☐ มีเอกสารหลักฐาน *กรณีมีเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับเพื่อขอรับหลักฐาน

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอร์ม

เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนให้กด “ส่ง” ส่วนงานผู้รับผิดชอบ โรงเรียนโยธินบำรุง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา นครศรีธรรมราช จะได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ สำหรับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น