



# คู่มือ

## การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนสุรพวิทยาคม  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

## ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสรรพวิทยาคม

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทาง ปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสรรพวิทยาคม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนสรรพวิทยาคม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณี การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนสรรพวิทยาคม เลขที่๕๑ ถนนประสาธน์วิถี ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์ ๖๓๑๑๐

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการ ข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนสรรพวิทยาคม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียนสรรพวิทยาคม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้อง ขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook

### **ประเภทข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์**

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

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไข ในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

### **ความรุนแรงข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์**

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบ ภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจ สำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

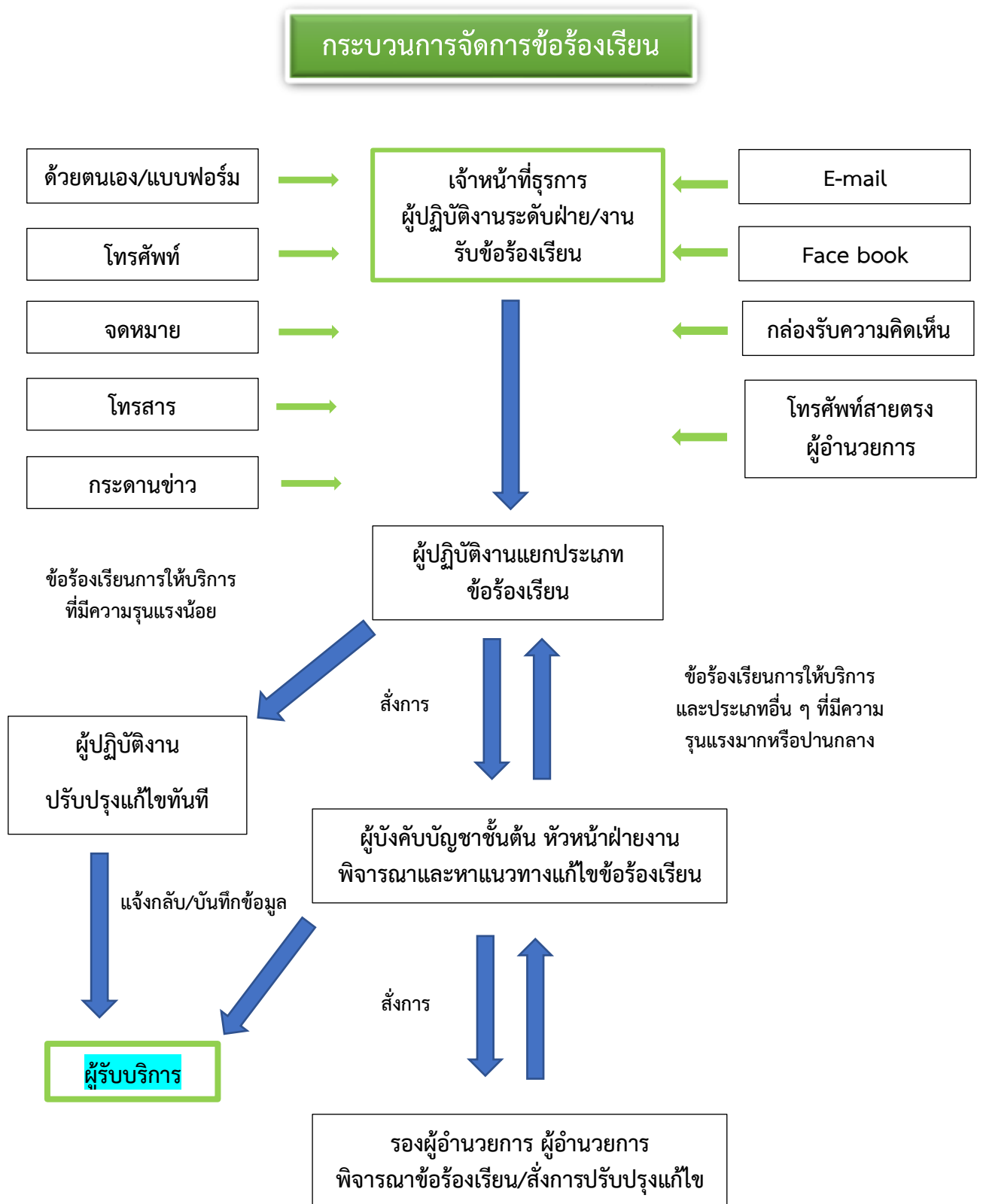
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อ เจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

### **๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ ๑

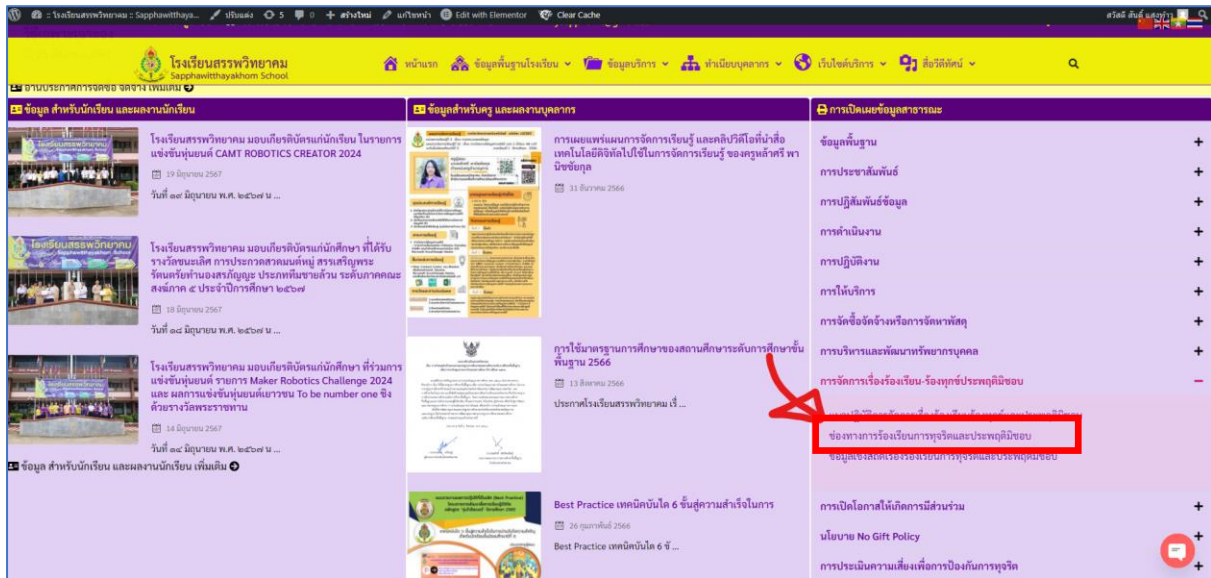


## ๘.๑ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ให้เข้าสู่หน้าเว็บไซต์โรงเรียนสรรพวิทยาคม หรือเข้าตามลิงค์นี้

<http://www.sappa.ac.th/sappa/>

แล้วให้คลิกเข้าไปที่ “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”



๒. ให้กรอกข้อมูลตามรายละเอียดให้ครบถ้วนแล้วกด “ส่ง”

**ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

โรงเรียนสรรพวิทยาคม จะถือว่าข้อมูลของท่านเป็นความลับ และจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

san.s@sappa.ac.th สลับบัญชี

ไม่ใช้ร่วมกัน

\* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ชื่อ-นามสกุล ของผู้ร้องเรียน \*

คำตอบของคุณ

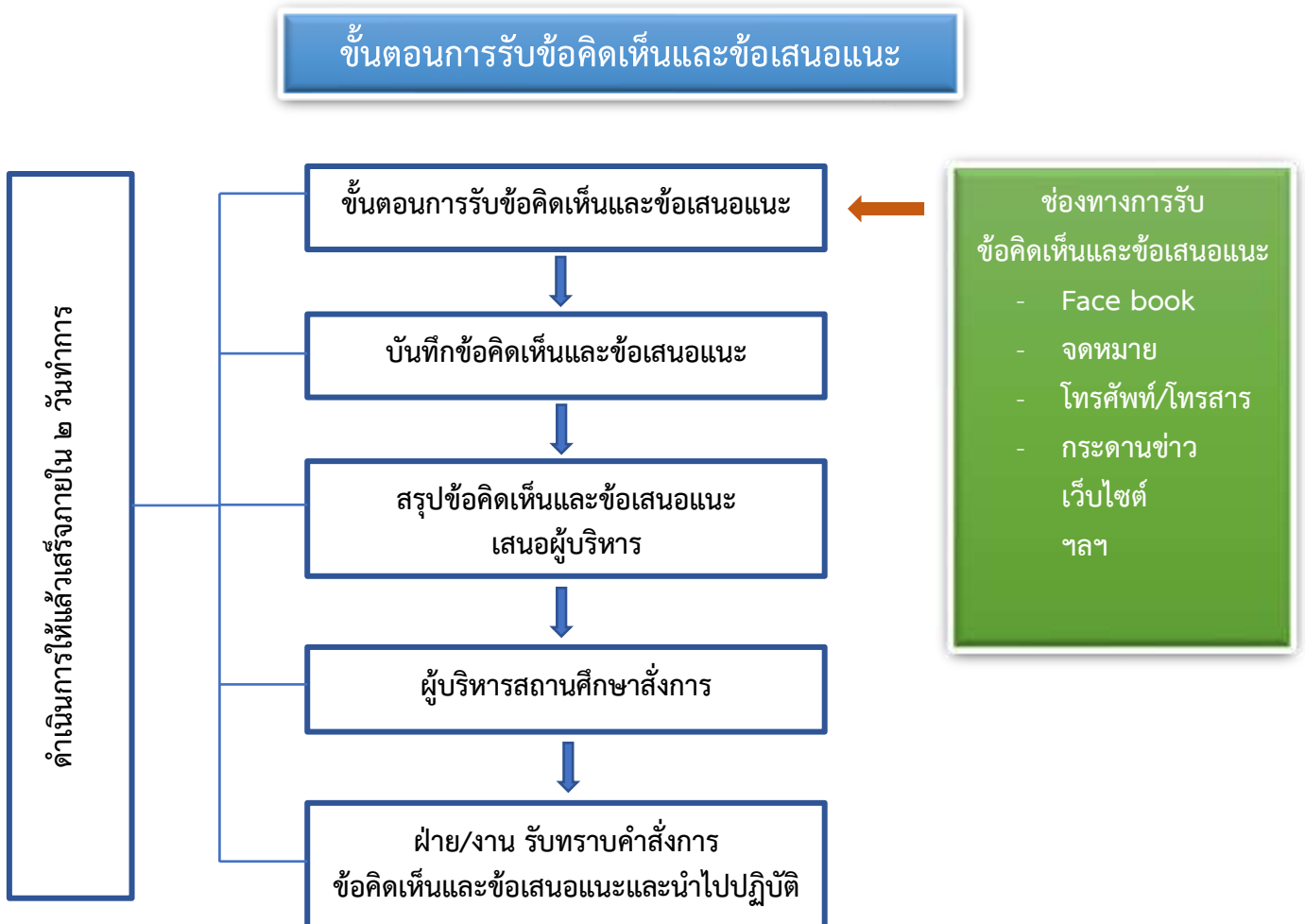
หมายเลขโทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ

ประเภทการร้องเรียน \*

การทุจริต

การประพฤติมิชอบ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งโรงเรียนสรรพวิทยาคม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.sappha.ac.th">http://www.sappha.ac.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook โรงเรียนสรรพวิทยาคม	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย เจ้าหน้าที่ โรงเรียนสรรพวิทยาคม เลขที่ ๕๑ ถนนประสาธน์วิทย์ ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์ ๖๓๓๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๕๕-๕๓๑๐๙๔	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
โทรสาร ๐๕๕-๕๓๔๘๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอ หลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนสรรพวิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### **๑๓.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### **๑๔.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

### **๑๕.มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสรรพวิทยาคม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### **๑๖.แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

### **๑๗.จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสรรพวิทยาคม



ภาคผนวก



## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์

เขียนที่.....

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสรรพวิทยาคม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ข้อร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

แสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาตาก  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ