



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ

๒๕๖๗



โรงเรียนบ้านสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนบ้านสันกำแพง โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านสันกำแพง ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ช้อยุติ มีความรวดเร็วถูกต้อง เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด



นายสามารถ อินตามูล  
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสันกำแพง



## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
โครงสร้างการบริหารงาน	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	
ภาคผนวก	
- วิธีและขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	
- ประกาศมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โรงเรียนบ้านสันกำแพง	
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	
- กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และพิจารณาการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑	



## คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนบ้านสันกำแพง

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่เกี่ยวกับการดำเนินการ ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบ้านสันกำแพง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ขึ้นเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านสันกำแพง

### ที่ตั้ง โรงเรียนบ้านสันกำแพง

ที่ตั้ง ณ ๕๒/๔ หมู่ ๘ ตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๓๐

### ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบ้านสันกำแพง ดังโครงสร้าง ขอบข่ายภารกิจงานของกลุ่มบริหารงานบุคคลโรงเรียนบ้านสันกำแพง ที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานดังนี้

#### กลุ่มบริหารงานบุคคล

##### (๑) งานธุรการ

- งานรับหนังสือราชการ
- งานส่งหนังสือราชการ
- งานจัดทำหนังสือราชการ
- งานจัดการประชุมภายในกลุ่มบริหารงานบุคคล
- งานจัดการความรู้ภายในกลุ่มบริหารงานบุคคล

##### (๒) งานวางแผนอัตรากำลัง กำหนดตำแหน่ง และวิทยฐานะ

- งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลัง
- งานกำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ



## (๓) งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง

- งานสรรหาและบรรจุ
- งานแต่งตั้ง ย้าย โอนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- งานออกจากราชการ

## (๔) งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ

- งานบำเหน็จความชอบ
- งานทะเบียนประวัติ
- งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

## (๕) งานพัฒนาบุคคล

- งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ
- งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
- งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนบ้านสันกำแพง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

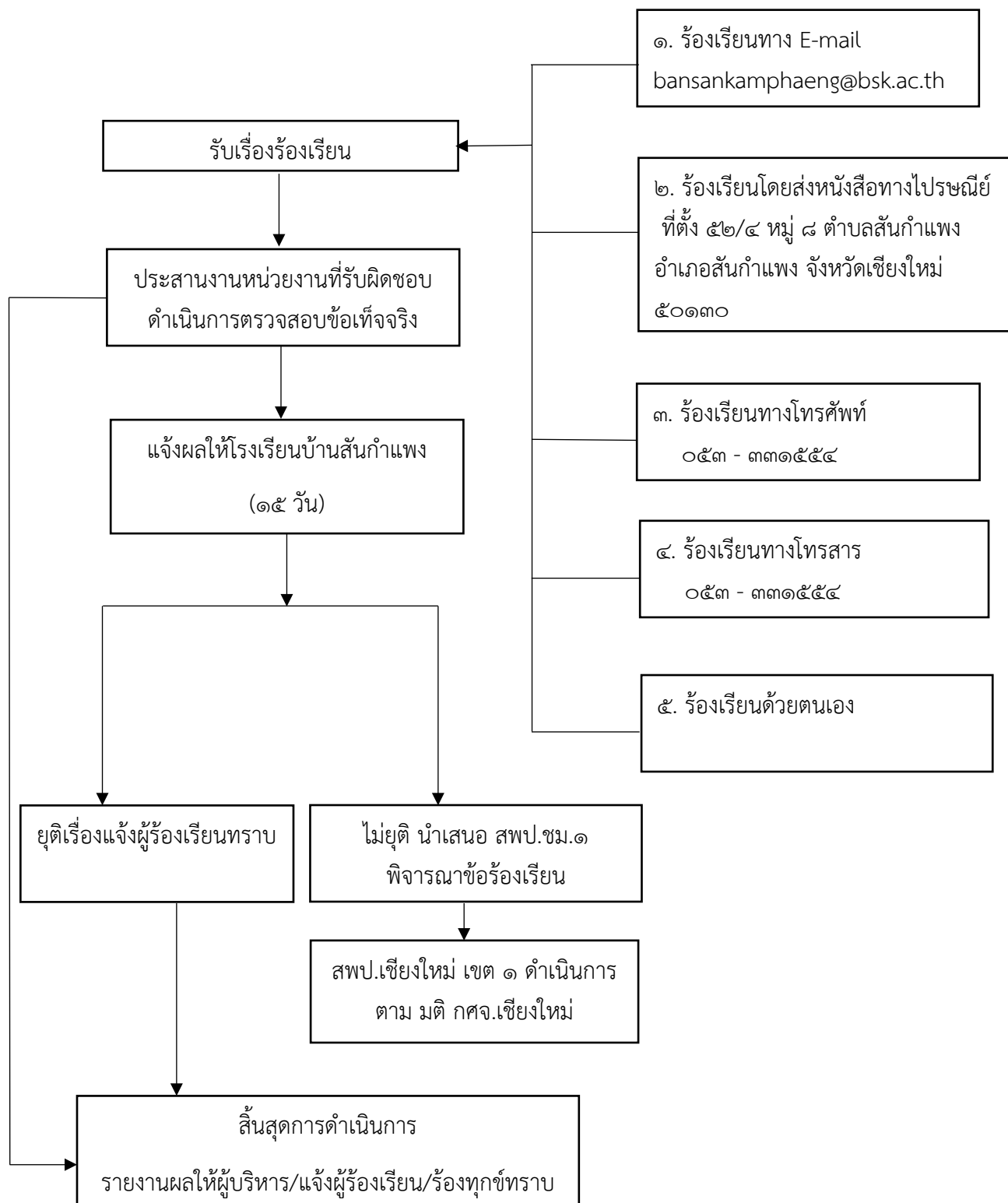
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



### ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติโดยมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนบ้านสันกำแพง ผ่านตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-Mail ของโรงเรียนบ้านสันกำแพง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนเป็นหนังสือส่งผ่านมาทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๓๓๑๕๕๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๕๓ ๓๓๑๕๕๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### การรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียน

- เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
- สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
- หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
- เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับุตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น
- เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับุตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น



๖. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

### หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ





# ภาคผนวก



## วิธีและขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน : กลุ่มกฎหมายและคดี

๑. รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้
  - ๑.๑ ร้องเรียนทาง E-mail : bansankamphaeng@bsk.ac.th.
  - ๑.๒ ร้องเรียนโดยส่งหนังสือทางไปรษณีย์
  - ๑.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๓๓๑๕๕๔
  - ๑.๔ ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๕๓ - ๓๓๑๕๕๔
  - ๑.๕ ร้องเรียนด้วยตนเองที่ โรงเรียนบ้านสันกำแพง
๒. ตรวจสอบหนังสือร้องเรียน ผู้ที่เกี่ยวข้อง ระเบียบกฎหมาย
๓. ดำเนินการ
  - ๓.๑ แจ้งผู้เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง
  - ๓.๒ แจ้งผู้บังคับบัญชาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และ/หรือ
  - ๓.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือ
  - ๓.๔ พิจารณาดำเนินการอื่นตามที่เห็นสมควร
๔. พิจารณาคำชี้แจง/รายงานการสืบสวน/การดำเนินการของผู้บังคับบัญชา ตามข้อ ๓.๑ - ๓.๓
  - ๔.๑ กรณีมีมูลความผิดทางวินัย
    - ๔.๑.๑ ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ แจ้งผู้มีอำนาจ ตามมาตรา ๕๓ ผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
    - ๔.๑.๒ อยู่ในอำนาจหน้าที่ ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
  - ๔.๒ ไม่มีมูลความผิดทางวินัย
    - ๔.๒.๑ ดำเนินการตรวจสอบคำชี้แจง พยานหลักฐาน รายงานผู้บังคับบัญชา
    - ๔.๒.๒ พิจารณายุติเรื่อง
      - กรณียุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
      - กรณีไม่ยุติเรื่อง นำเสนอ สพป.ชม.๑ พิจารณาข้อร้องเรียน
    - ๔.๒.๓ ดำเนินการอื่นตามมติ กศจ.เชียงใหม่
๕. เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ รายงานผลให้ผู้บริหาร/แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ



