

# คู่มือ



การจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ



## โรงเรียนขุนควรวินทยา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนขุนควรวิทยาฯ โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลา ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนขุนควรวิทยาฯที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนขุนควรวิทยาฯ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                  | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                        | 1    |
| สถานที่ตั้ง                                                             | 1    |
| หน่วยงานที่รับผิดชอบ                                                    | 1    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                    | 1    |
| วัตถุประสงค์                                                            | 1    |
| ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                          | 1    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 2    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน                                    | 2    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                            | 3    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                   | 3    |
| การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน                                         | 3    |
| หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ           | 4    |
| การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน                                         | 4    |
| การรายงานผลการดำเนินการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ                     | 5    |
| มาตรฐานงาน                                                              | 5    |

## 1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนขุนควรวิทยาคม มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมผู้บริหาร ครู และบุคลากรของโรงเรียนขุนควรวิทยาคม

## 2. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนขุนควรวิทยาคม ตั้งอยู่เลขที่ 459 หมู่ 8 ตำบลขุนควร อำเภอบึง จังหวัดพะเยา 56140

## 3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

โรงเรียนขุนควรวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา

## 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนขุนควรวิทยาคม

## 5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนขุนควรวิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

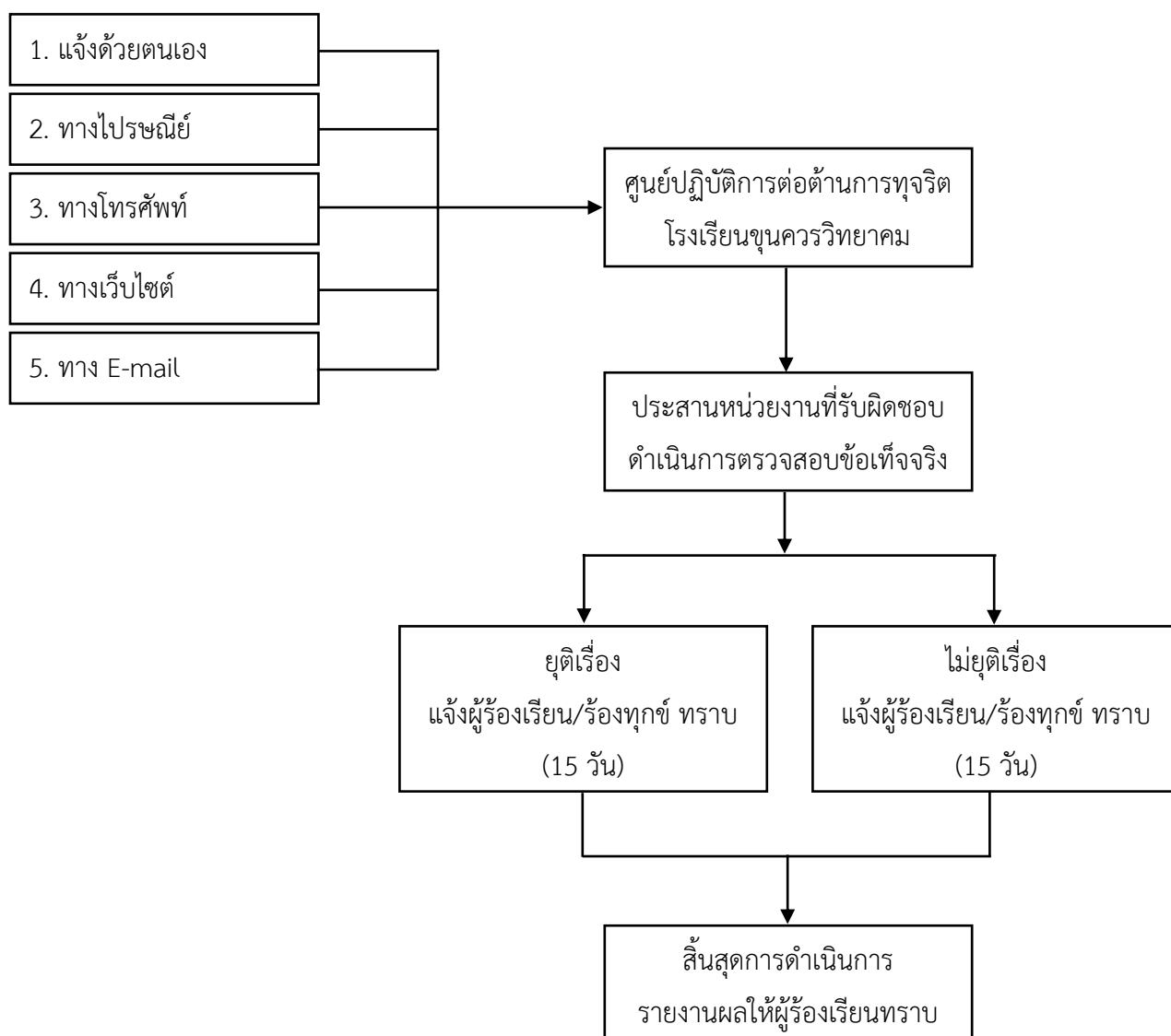
## 6. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1. แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่โรงเรียนขุนควรวิทยาคม
2. ทางไปรษณีย์ โรงเรียนขุนควรวิทยาคม 459 หมู่ 8 ตำบลขุนควร อำเภอบึง จังหวัดพะเยา 56140
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 0 5489 0561
4. ผ่านเว็บไซต์ หรือ Facebook ของโรงเรียนขุนควรวิทยาคม
5. ผ่าน E-Mail โรงเรียนขุนควรวิทยาคม Py2pong444@gmail.com

## 7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของผู้บริหาร ครู และบุคลากรของโรงเรียนขุนควรวินทยา
4. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

## 8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## 9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1. ร้องเรียนด้วยตนเอง    | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน 15 วันทำการ                                     |
| 2. ร้องเรียนทางไปรษณีย์  | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                     |
| 3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์  | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                     |
| 4. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                     |
| 5. ร้องเรียนผ่าน E-mail  | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                     |

## 10. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สามารถร้องเรียนได้โดยการเขียนบันทึกด้วยลายมือของผู้ร้องเรียนและลงชื่อด้วยลายมือของผู้ร้องเรียนให้ระบุรายละเอียดของข้อมูลเพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สถานที่ ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ถูกร้อง หากทางผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการเขียนเองด้วยลายมือชื่อได้หรือไม่สะดวก ให้ทางเจ้าพนักงานพิมพ์ถ้อยคำหรือเขียนบันทึกความพร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องด้วยตนเอง

## 11. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

1. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด
2. สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
3. หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้น ๆ ด้วย
4. เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องเรียนและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และประกาศตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

5. เรื่องร้องเรียกกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเรียน ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

6. เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

## 12. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

2. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนแม่สายประสิทธิ์ศาสตร์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 30 วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### 14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

#### 15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ





# โรงเรียนขุนควรวิตยาคม

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ