



# คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



โรงเรียนบ้านตอหลัง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

## คำนำ

โรงเรียนบ้านตอหลัง มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการประกอบกรดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ตามช่องทางต่าง ๆ

โรงเรียนบ้านตอหลัง ได้ทบทวนแนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ไปสู่การปฏิบัติอย่างมีมาตรฐานและคุณภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตอหลัง	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
๙. การร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	๔
๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
๑๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๑๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๗
๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
๑๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๘
๑๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
๑๘. มาตรฐานงาน	๙
๑๙. แบบฟอร์ม	๙
๒๐. จัดทำโดย	๙
<b>ภาคผนวก</b>	
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๑
- แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๒

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านตอหลัง

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับแนวทางการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ให้หน่วยงานมีการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยต้องสามารถให้ผู้รับบริการและประชาชนสามารถเข้าถึงและเข้าใจกระบวนการร้องเรียนได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมอันเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity and Transparency Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ทางด้านบริหารและบริการ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบ้านตอหลัง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตอหลัง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านตอหลัง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านตอหลัง ตั้งอยู่หมู่ที่ ๓ ตำบลไพรวัน อำเภอดงหลวง จังหวัดนราธิวาส รหัสไปรษณีย์ ๙๖๑๑๐

### ๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

โรงเรียนบ้านตอหลัง เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๕.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนผู้ร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนในโรงเรียน..... “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำขมขeyer การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การขมขeyer การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางารับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อดวยโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

### ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ วิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ วิชาการต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตรการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

## ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนที่อาจเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

## ๗. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

๗.๑ เสนอแนะ แก่หัวหน้าส่วนราชการ เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๗.๒ ประสาน เรงรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแผนปฏิบัติการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๗.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

๗.๔ คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๗.๕ ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๖ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๗ ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๘.๑ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๘.๒ เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียนบ้านตอหลัง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๙. การร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส

๙.๑ ส่งข้อความร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) โรงเรียนบ้านตอหลัง อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

๙.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ของโรงเรียนบ้านตอหลัง <https://www.nara๒.go.th/wl/btl>

๙.๓ ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ โรงเรียนบ้านตอหลัง หมู่ที่ ๓ ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

๙๖๑๑๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๙.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘๗-๙๖๘๐๗๗๖ (ผู้อำนวยการโรงเรียน)

๙.๕ ร้องเรียนทางเพจเฟซบุ๊ก โรงเรียนบ้านตอหลัง

๙.๖ ร้องเรียนทาง E-mail โรงเรียนบ้านตอหลัง Bantorlang@gmail.com

๙.๗ ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบ้านตอหลัง

## ๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๐.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๑๐.๒ วัน เดือน ปี ของหนังสือรับรอง/แจ้งเบาะแส

๑๐.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ข้อร้องเรียน/ เรื่องเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อเท็จจริงหรือข้อข้องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/ สอบสวนได้

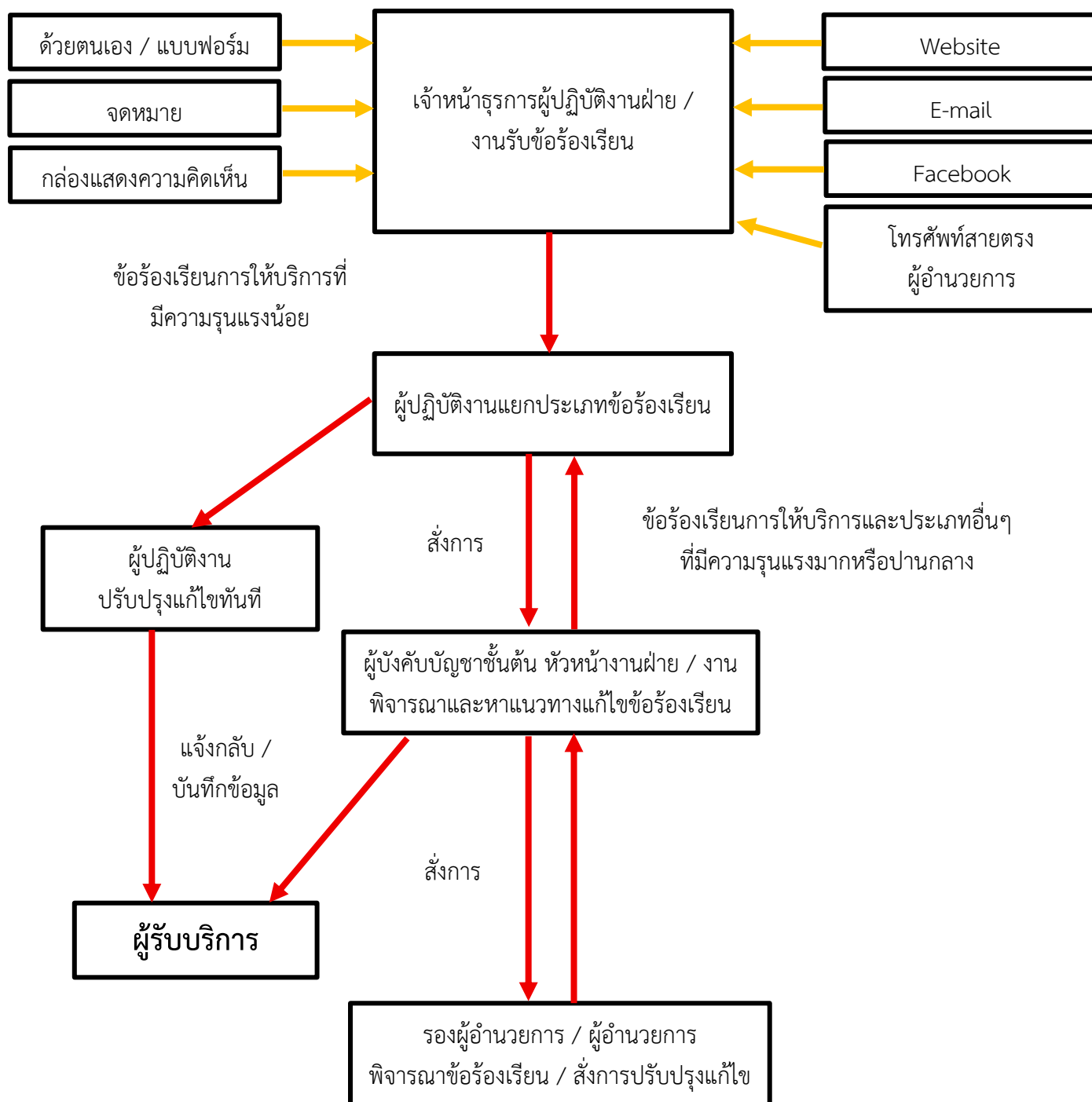
๑๐.๔ ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใช้อ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

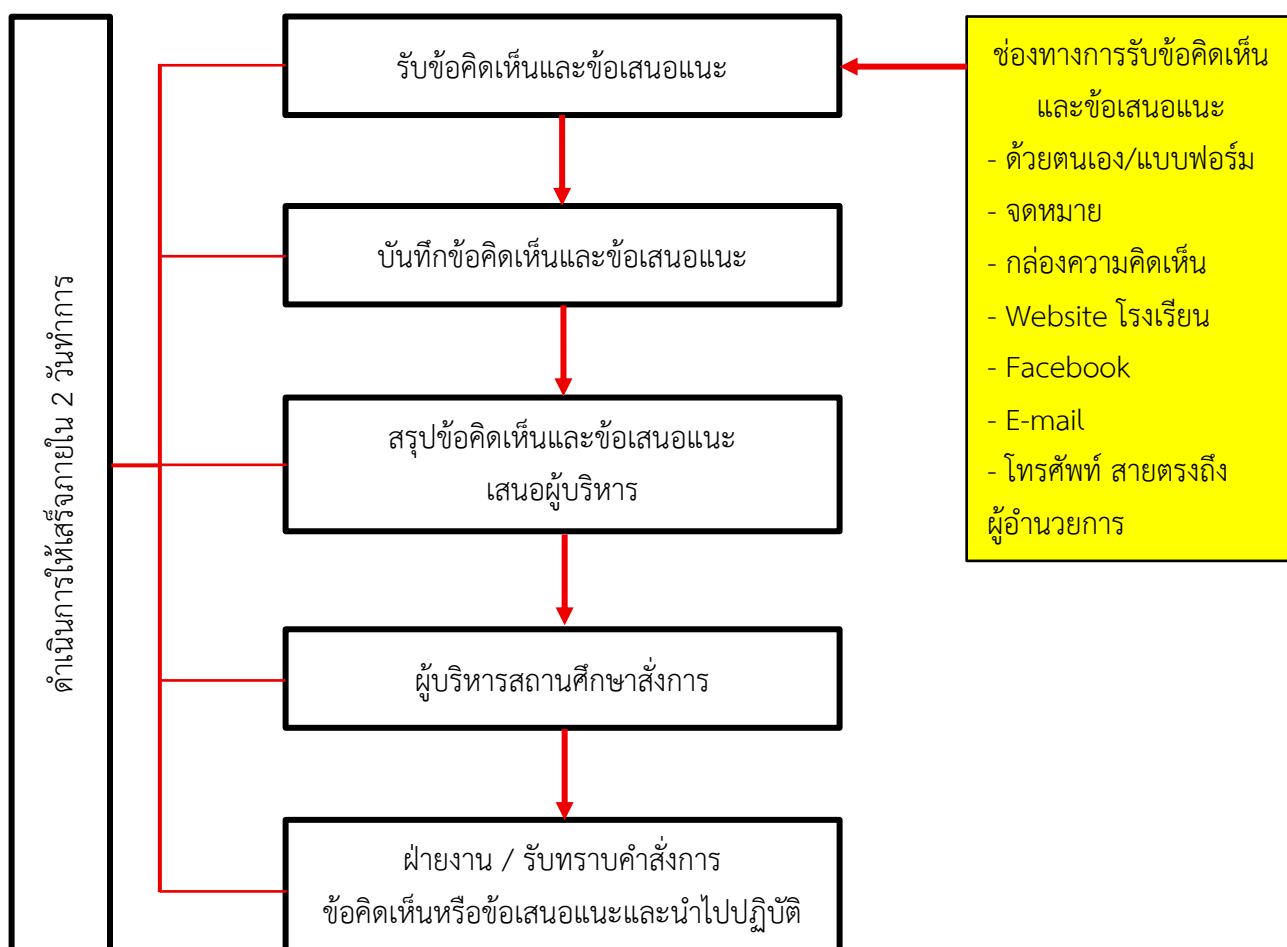
## ๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เอกสารแนบที่ 1

## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



## ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



## ๑๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โรงเรียนบ้านต่อหลัง รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนทั้ง ๕ ช่องทาง

๑๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑๒.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สรุปลงความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๑๒.๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/ ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

๑๒.๕ เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๑๒.๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๗ เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบัญ เพื่อการประมวลผลและ สรุปลง วิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑๒.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

## ๑๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="https://www.nara2.go.th/wl/btl">https://www.nara2.go.th/wl/btl</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ส่งถึงโรงเรียนบ้านต่อหลัง หมู่ ที่ 3 ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส 96110	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายตรงถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านต่อหลัง หมายเลข 087-9680776	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โรงเรียนผ่าน Facebook โรงเรียนบ้านต่อหลัง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนทาง E-mail โรงเรียนบ้านตอหลัง Bantorlang@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กลุ่มรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๔.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

#### ๑๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๕.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๕.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการ เก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๕.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนบ้านตอหลัง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๕.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๖. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๗.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๗.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๘. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๙. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

**๒๐. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านตอหลัง

## ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน.....

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

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

จังหวัด..... ขอร้องทุกข์- ร้องเรียน แก่ท่าน เนื่องจาก.....

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

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

หมายเลขโทรศัพท์.....

## แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

### ๑. การร้องเรียน/ผู้ร้องเรียนทาง

- ( ) ร้องเรียนด้วยตนเอง                      ( ) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                      ( ) ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์  
 ( ) ร้องเรียนทางโทรศัพท์                      ( ) ร้องเรียนผ่าน Facebook                      ( ) ร้องเรียนทาง E-mail  
 ( ) กล่องรับความคิดเห็น

### ๒. ข้อมูลเรื่องที่ร้อง

(๑) ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน.....

(๒) ตำแหน่ง.....สังกัด.....

(๓) เหตุการณ์ที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/ การกระทำผิด/ ช่วงเวลากระทำความผิด

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

### ๓. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ ๒ (ถ้ามี)

(๓.๑) พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

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

(๓.๒) พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

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

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง ( ไม่ว่าผู้ร้อง หลงทางโทรศัพท์ หรือมาด้วยตนเองให้สอบถามผู้ร้อง แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูล หรือไม่ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง )

(๔.๑) ชื่อ - สกุล ของผู้ร้อง.....

(๔.๒) เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

เลขบัตรข้าราชการ (ถ้ามี).....

(๔.๓) ที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่.....ถนน.....

ซอย.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....

๕. ข้อมูลอื่นๆที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

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

ลงชื่อ .....ผู้ร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
(.....)

ตำแหน่ง.....