



แนวทางปฏิบัติ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังกา ภูเก็ต ระนอง
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการจนได้ ช้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึง จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย	1
3. สถานที่ตั้ง	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
5. วัตถุประสงค์	1
6. คำจำกัดความ	2
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
11. การบันทึกข้อร้องเรียน	5
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	5
13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	6
14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	6
15. มาตรฐานงาน	6
16. แบบฟอร์ม	6
17. จัดทำโดย	6
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	8

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นของลักษณะงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ พร้อมประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปตามด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมตามกฎหมายไปตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสวนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร

2. การตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขัโรงเรียนเมืองกลาง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัยได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขัขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลเก็บรักษา เรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องบริหารงบประมาณ อาคาร 3 ชั้น 2 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขัโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย เลขที่ 73/3 ถนนเทพกระษัตรี ต.ตลาดใหญ่ อ.เมืองภูเก็ต จ.ภูเก็ต 83000

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนทุกขัและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชนทั่วไป

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกขั ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทุกขัโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนภูเก็ตวิทยาลัยและประชาชน

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น /คำชมเชย /การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ การติดต่อทางโทรศัพท์/ การส่งจดหมาย/ เว็บไซต์/ เพชบุ๊ก/กล่องรับความคิดเห็น

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน

2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมากและส่งผลเรื่องที่กระทบต่อภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจใช้บริการ

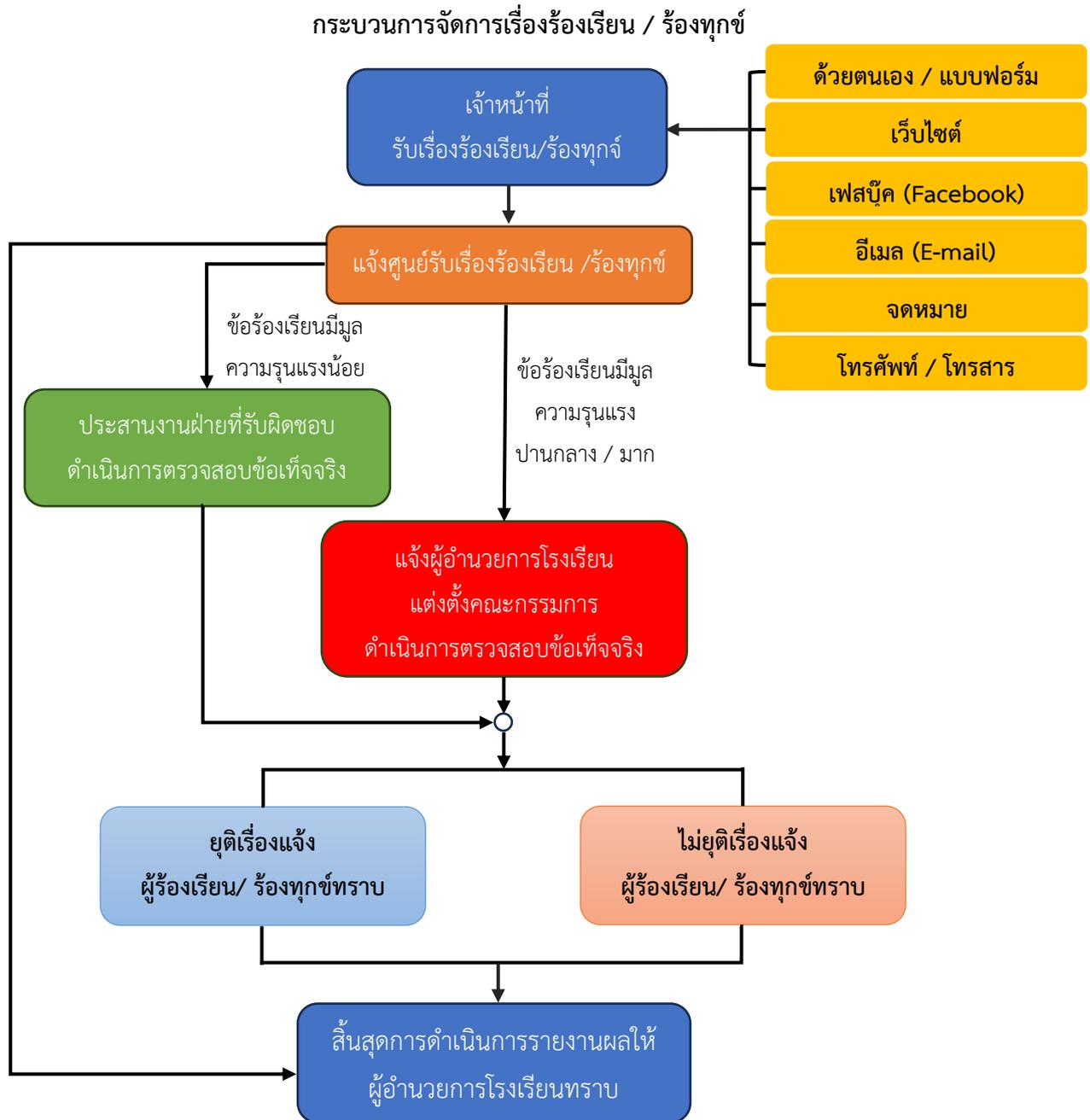
2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการหากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

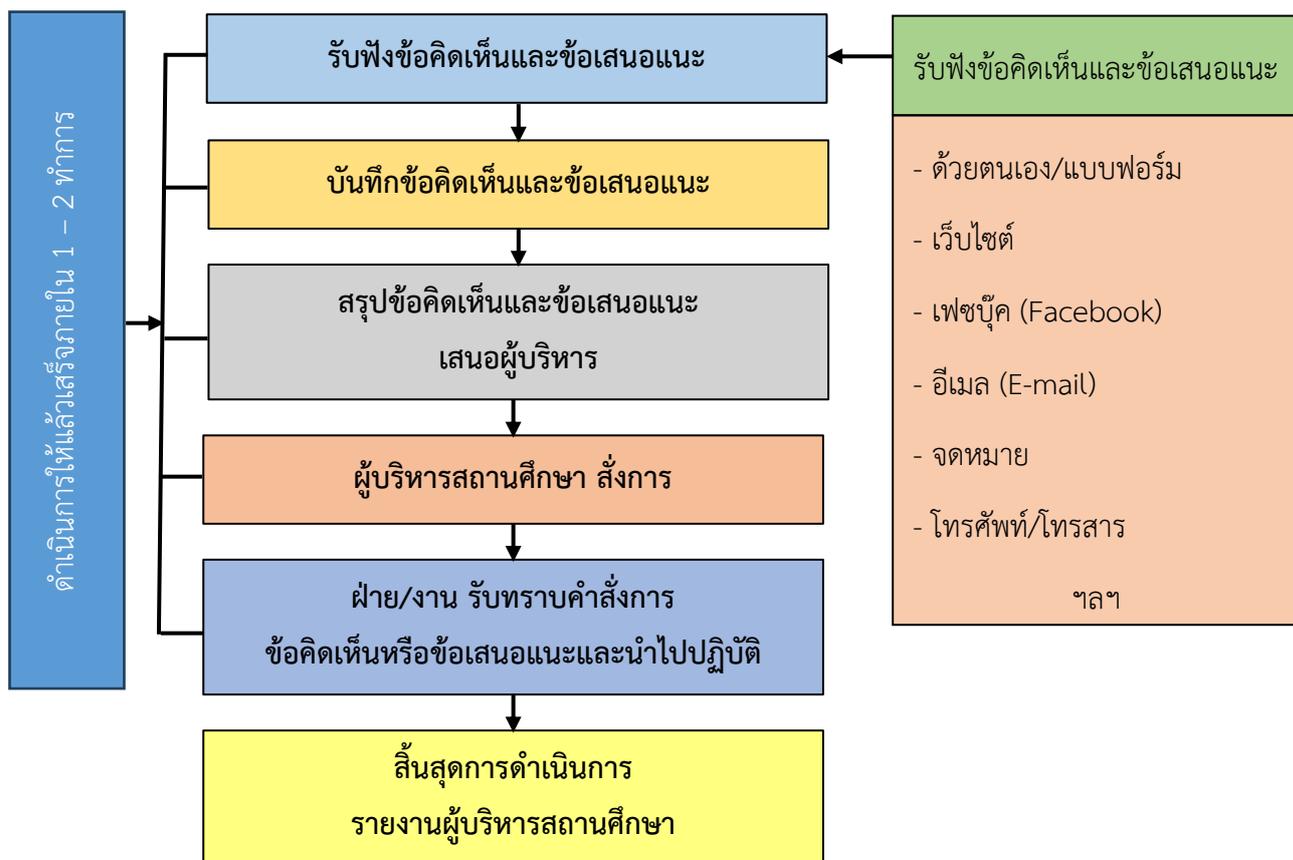
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เรียน ของหน่วยงาน

- 9.1 จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของประชาชน
- 9.2 จัดทำประกาศแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- 9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามประกาศโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ในวันเวลาราชการ	ภายใน 1-2 วันทำ การ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำ การ	-
ร้องเรียนทาง Email ของโรงเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำ การ	-
ร้องเรียนทาง Facebook โรงเรียนภูเก็ต วิทยาลัย	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำ การ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำ การ	-
ร้องเรียนทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1-2 วันทำ การ	-

11. การบันทึกขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ / รongทุกข

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ รongทุกข โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/รongทุกข และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ รongทุกข ลงสมุดบันทึกขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ รongทุกข

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษาการเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการฝ่าย/ งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปฝ่าย/ งานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัยให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังฝ่าย/ งานที่ได้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ฝ่าย/ งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนเมืองถ้ำหลวงรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารโรงเรียนทราบทุกเดือน

14.2 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัยรวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย/ งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 14 วันทำการ

16. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

ภาคผนวก



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย จะถือว่าข้อมูลของท่านเป็นความลับ
และให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสตามกฎหมาย

ชื่อ-นามสกุล *

กรุณาใส่ชื่อ-นามสกุล

This field is required

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน *

กรุณาระบุหมายเลขประจำตัวประชาชน

This field is required

Email *

กรุณาระบุ e-mail ที่ติดต่อได้

This field is required

หมายเลขโทรศัพท์*

กรุณาระบุ กรุณาระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

This field is required

ประเภทของการร้องเรียน

- การทุจริต
- การประพฤติมิชอบ
- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- การเรียกรับเงิน สนิมบน ค่าตอบแทนในการดำเนินงาน
- การกระทำสื่อทุจริต
- อื่น ๆ (กรอกข้อมูลช่องพฤติกรรม)

ชื่อผู้ถูกกล่าวหา-ชื่อการร้องเรียน *

กรุณาระบุ กรุณาใส่ชื่อ

This field is required

โปรดระบุพฤติกรรมแห่งการกระทำ เวลา และสถานที่เกิดเหตุ *

กรุณาระบุ กรุณาระบุรายละเอียดโดยสังเขป

This field is required

คลิกที่นี่เพื่อส่งข้อมูล



อนึ่ง ทางโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเพิ่มอีก 6 ช่องทาง ดังนี้

1. ติดต่อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ที่โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ MOE Safety Center <https://www.moesafetycenter.com>
3. ร้องเรียนทางเพจ Facebook [โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย Phuket Wittayalai School](#)
4. ส่งเป็นหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ มาถึง
โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย
73/3 ถนนเทพพระษัตรี ต.ตลาดใหญ่ อ.เมืองภูเก็ต จ.ภูเก็ต 83000
5. E-mail โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย : pkw@pkw.ac.th
6. เบอร์โทรศัพท์ 076212075 โทรสาร 076213922

แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนภูเก็ตวิทยาลัย

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน แก่ท่าน

เนื่องจาก.....

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

ทั้งนี้เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังกา ภูเก็ต ระนอง
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ