



คู่มือการปฏิบัติถึงงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์



ต่อสู้ต้าน ตอร์ปชั้น

ACT NOW : ร่วมกันสู้ กอบกู้อนาคต

โรงเรียนราชบัณฑิตยศึกษาระดับชาตินุสรณ์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 13

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์

๑. หลักการและเหตุผล

การทุจริต (Corruption) เป็นการอำนาจให้ได้อำนาจหรือการใช้ทรัพย์สินที่มีอยู่ในทางมิชอบ เพื่อประโยชน์ต่อตนเองหรือพวกพ้อง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม การทุจริตในปัจจุบันเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ อาทิ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบนไม่ว่าจะเป็นของขวัญหรือ ผลประโยชน์อื่นใด การปกปิดข้อเท็จจริง การขัดขวางกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น การกระทำดังกล่าว ถือว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งหากเกิดการทุจริตขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้การบริหารงานขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เป็นธรรมและส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งทำให้ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนขาดความไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นและศรัทธาในการใช้อำนาจหน้าที่ของ เจ้าพนักงานของรัฐ ท้ายที่สุดทำให้เกิดการร้องเรียนการทุจริตในหน่วยงานขึ้น

โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ จึงได้ตระหนักถึงความโปร่งใส รวดเร็ว ตรวจสอบได้ และเป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้นโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา เรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ เลขที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบลวังมะปรางเหนือ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียน และประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนรัชฎาณุ-ประดิษฐ์อนุสรณ์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
“ผู้มีส่วนได้เสีย”	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนรัชฎาณุประดิษฐ์อนุสรณ์ และประชาชน
“การจัดการข้อร้องเรียน”	หมายถึง	การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์”	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/ ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ การติดต่อทางโทรศัพท์/การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/กล่องรับความคิดเห็น

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแคลต่อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่เกิดผลกระทบภาพลักษณ์ เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

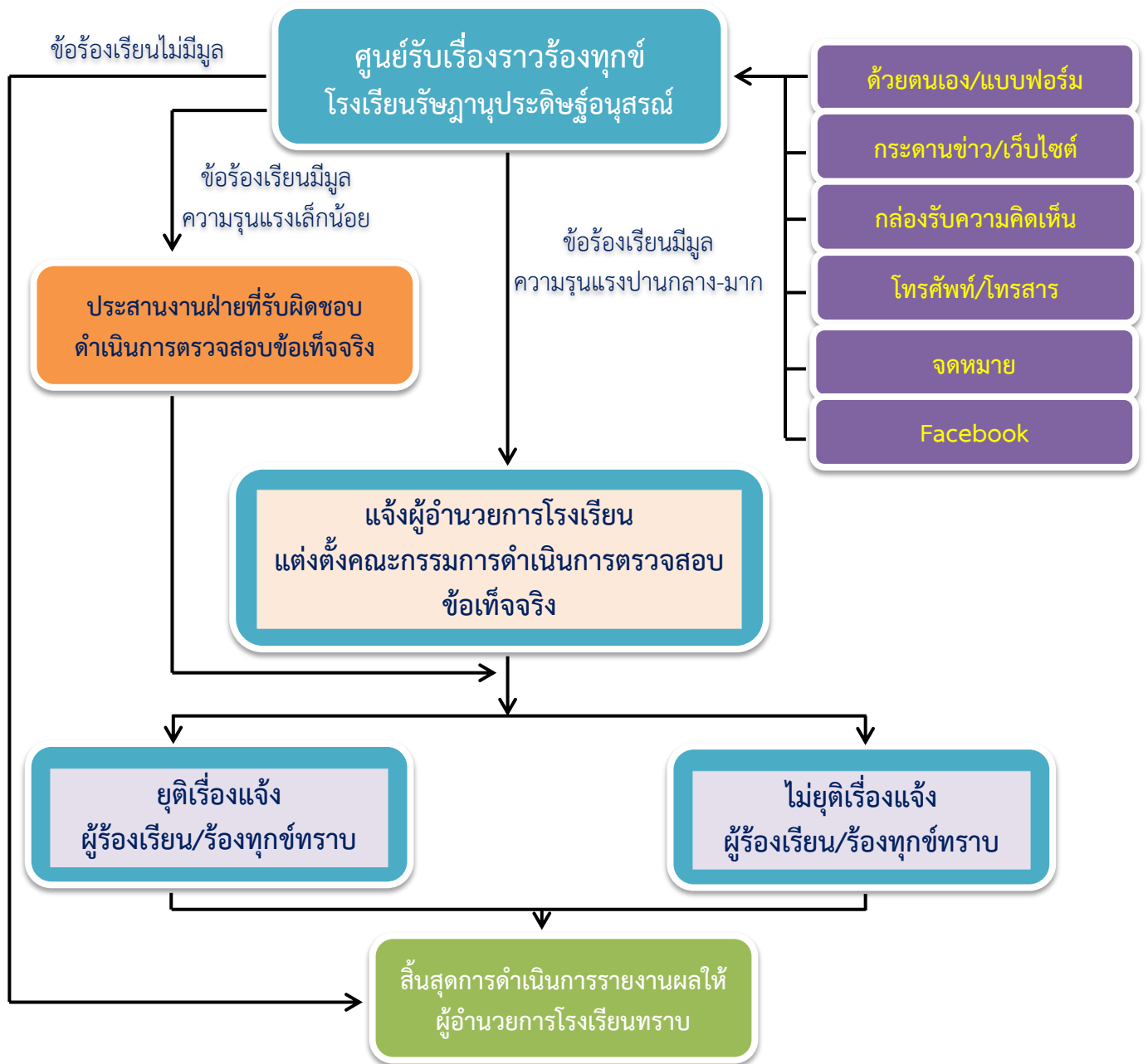
๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

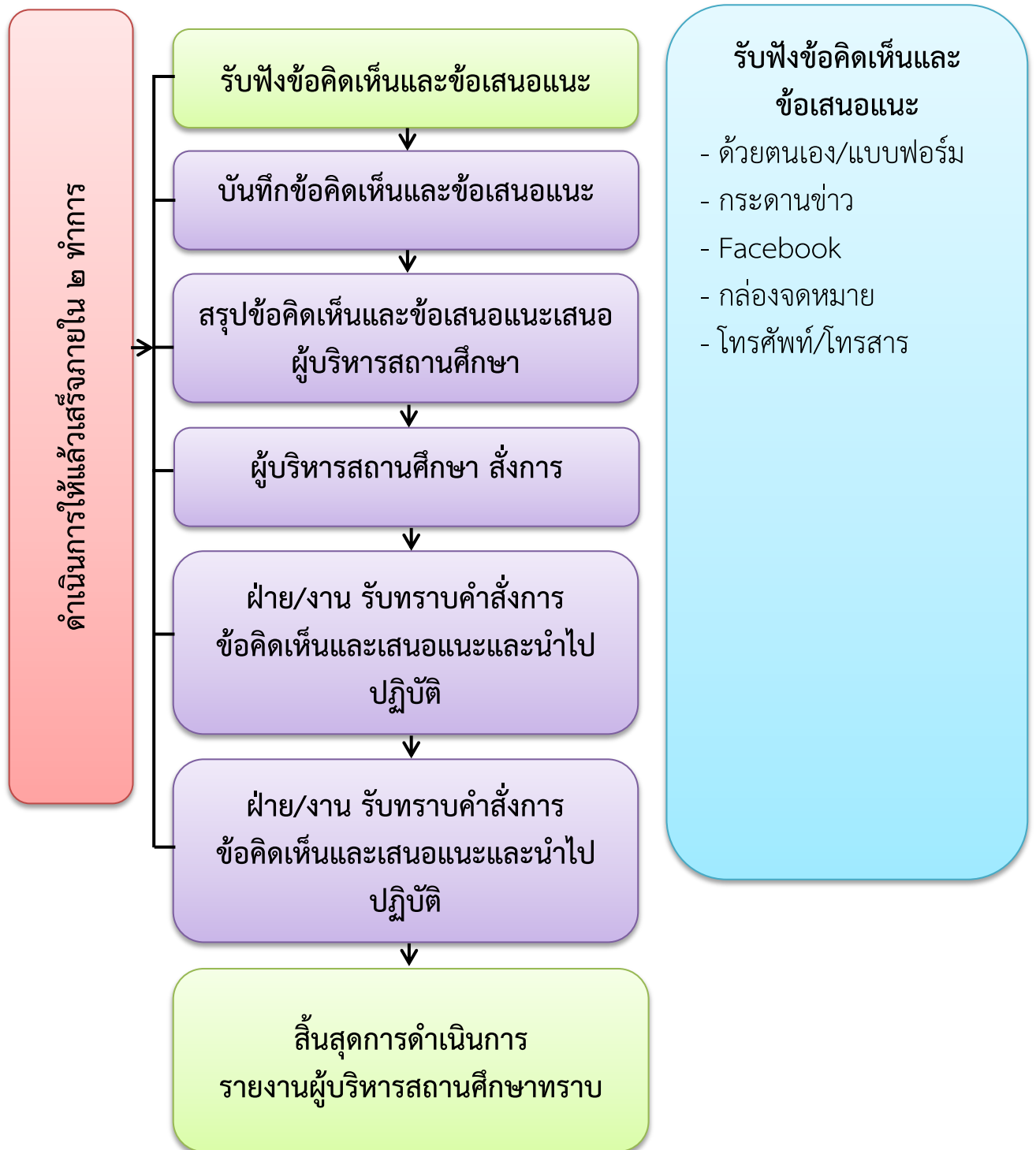
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๒. จัดประกาศแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓. แต่งผู้รับผิดชอบประกาศโรงเรียนราชูปถัมภ์อุดรธานี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บบอร์ด : www.ratsadanu.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook :โรงเรียนราชภัฏนครราชสีมา อนุสรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ : 075-296030	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรสาร : 075-296040	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางจดหมาย : จำหน่ายซองถึงโรงเรียนราชภัฏนครราชสีมา อนุสรณ์ เลขที่ ๓ ถนนเพชรเกษม ตำบลวังมะปรางเหนือ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานฝ่าย/งานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานการศึกษา การเก็บเงินเงินระดมทรัพยากร เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสั่งการ/งานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนราชภัฏนครราชสีมา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาสั่งการไปยังฝ่าย/งานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนราชภัฏนครราชสีมา จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารสถานศึกษาทราบ

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ รวบรวม และรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารสถานศึกษาทราบทุกเดือน

๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ รวบรวม และรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนราชานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ตำบลวังมะปรางเหนือ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนรัฐาอนุประดิษฐ์อนุสรณ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

.....
ขอเรียน/ร้องทุกข์แก่ท่าน เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....



ประกาศโรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์
เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์
โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ตำบลวังมะปรางเหนือ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง

ตามที่โรงเรียนรัชฎานุประดิษฐ์อนุสรณ์ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียน และประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้อำนวยการโรงเรียน จึงแต่งตั้งบุคลากรรับผิดชอบและปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ มีหน้าที่ ให้คำปรึกษา เสนอแนะ ตลอดจนประสานงานและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ประกอบด้วย

๑. นางสาวนิษฐา	อานันท์	ประธานกรรมการ
๒. นายณัฐพงศ์	ผ่องแผ้ว	กรรมการ
๓. นางอัมรัตน์	เอียดละออง	กรรมการ
๔. นายวัชรพงศ์	สุขศรีเพ็ง	กรรมการ
๕. นายอนันท์ชัย	ชุมอักษร	กรรมการ
๖. นางสาวศิริกาญจน์	สงศรีจันทร์	กรรมการ
๗. นางสาวทิพย์รวี	ยอดเดชา	กรรมการ
๘. นางสาวเกษรา	จึ้งลก	กรรมการ
๙. นางสิริรัตน์	สุขศรีเพ็ง	กรรมการ
๑๐. นางกริลาวรรณ	เบญจกุล	กรรมการ
๑๑. นายอุดมชัย	ไพศรี	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด รวบรวม และรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารโรงเรียน ทราบทุกเดือน รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป ประกอบด้วย

๑. นายณัฐพงศ์	ผ่องแผ้ว	ประธานกรรมการ
๒. นางกริลาวรรณ	เบญจวรรณ	กรรมการ
๓. นางสาวทิพย์รวี	ยอดเดชา	กรรมการ

๔. นางสาวอรฉัตร	พรมจุล	กรรมการ
๕. นางสาวชุตินา	ขวัญนิมิต	กรรมการ
๖. นายอุดมชัย	ไพศรี	กรรมการและเลขานุการ

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จเกิดประโยชน์แก่สถานศึกษาต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓



(นางสาวชัชชานา อำนัณมณี)
ผู้อำนวยการโรงเรียนรัฐฐานุประดิษฐ์อนุสรณ์