



**ประกาศโรงเรียนคิซมณูวิทยา**  
**เรื่อง มาตรการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**  
**ของเจ้าหน้าที่โรงเรียนคิซมณูวิทยา**

โรงเรียนคิซมณูวิทยาได้กำหนดให้มีมาตรการจัดการข้อร้องเรียนโดยมุ่งส่งเสริมสร้างคุณภาพบุคลากรทุกระดับในโรงเรียนคิซมณูวิทยาต้องปฏิบัติตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้และค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กร โดยยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ มุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานดำเนินการตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จี้อาศัยอำนาจตามมาตรา ๒๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนคิซมณูวิทยาดังนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศโรงเรียนคิซมณูวิทยาเรื่องมาตรการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่โรงเรียนคิซมณูวิทยา”

ข้อ ๒. บทนิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานราชการในโรงเรียนคิซมณูวิทยา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือที่อีกอันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบข้อบังคับคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีกฎหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ ภายในเวลา 15 วัน ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

ข้อ ๓. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนศิษย์คุณวิทยาในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบิด造的สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๓.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๓.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิดกล่าว (หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)

- ๓.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๓.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๓.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี
- ๓.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

- ๓.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- ๓.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- ๓.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

๓.๕ ช่องทางการร้องเรียนผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

- ๓.๕.๑ ส่งหนังสือร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนศิษย์คุณวิทยา

๑/๒๘ ม.๑๐ ต.พลวง อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๒๑๐

- ๓.๕.๒ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานที่ [www.kkws.ac.th](http://www.kkws.ac.th)

ข้อ ๔. กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๔.๑ ให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๔.๓ กรณีผู้อำนวยการโรงเรียนศิษย์คุณวิทยาเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔.๔ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องและพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเห็นเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนคิซมกุฏวิทยาว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติไม่ชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียนคิซมกุฏวิทยายุติเรื่อง

๔.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนคิซมกุฏวิทยาภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนคิซมกุฏวิทยาโดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๔.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้นิติกรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๔.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของโรงเรียนคิซมกุฏวิทยาให้ดำเนินการ ดังนี้

๔.๘.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๔.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายสุรเกียรติ์ งามเลิศ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนคิซมกุฏวิทยา

## คำนำ

โรงเรียนคิซณภูววิทยา ได้เล็งเห็นความสำคัญในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรีให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่โรงเรียนคิซณภูววิทยา ทั้งนี้เพื่อวางระบบในการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งขั้นตอนและกระบวนการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง อันจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อผดุงไว้ซึ่งความบริสุทธิ์ยุติธรรม เกิดประโยชน์ต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ในการนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนคิซณภูววิทยา จะได้นำคู่มือเล่มนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ต่อไป

โรงเรียนคิซณภูววิทยา

## สารบัญ

### เรื่อง

### หน้า

หลักการและเหตุผล

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

โรงเรียนคิซณภูมิวิทยา

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์

คำจำกัดความ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

มาตรฐานงาน

แบบฟอร์ม

จัดทำโดย

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนศิษย์คุณวุฒิวิทยา อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และ ประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้รับรู้ถึงการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

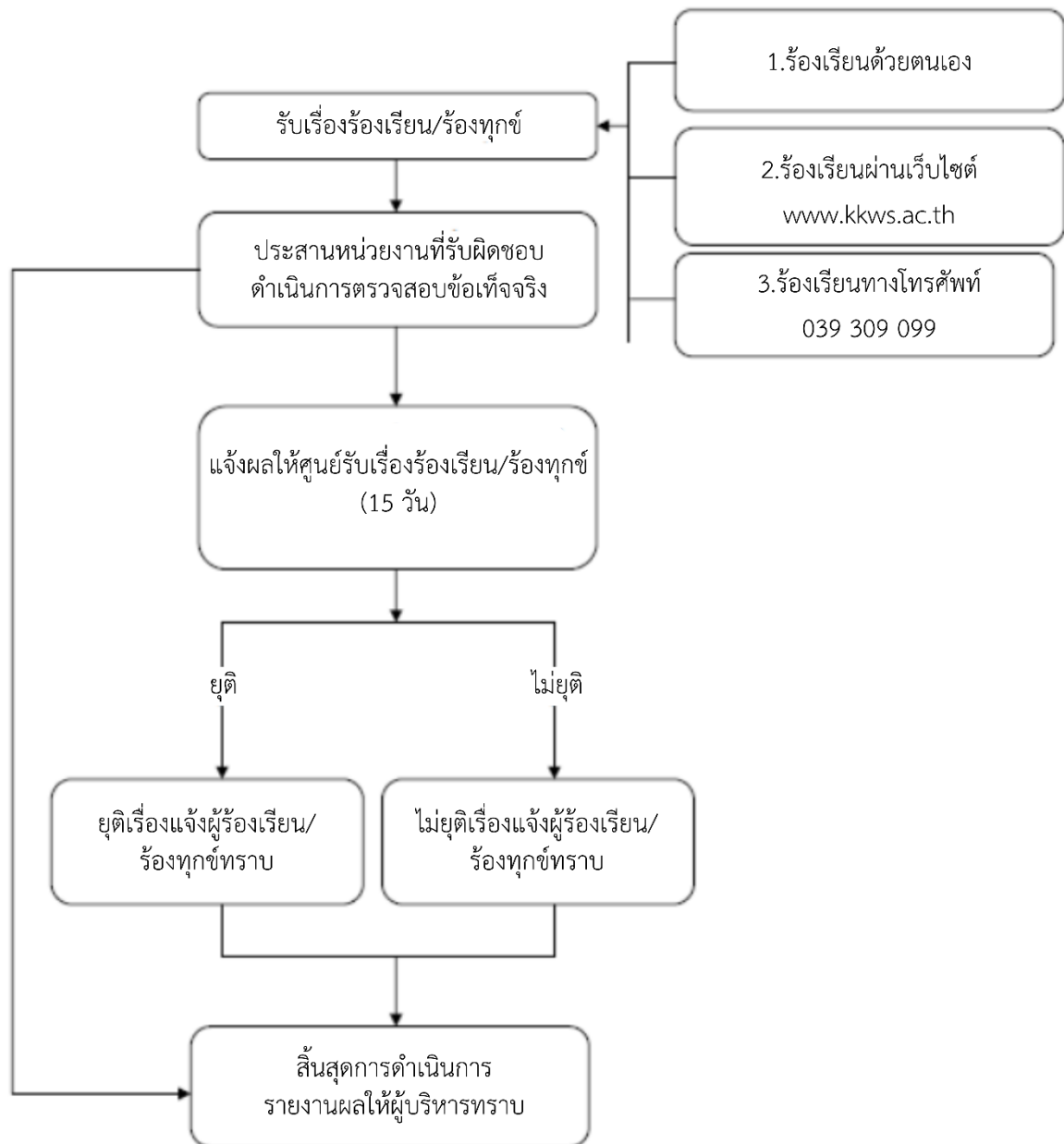
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

#### **๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา  
ประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ,ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ  
โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง<br>การร้องเรียน/ร้องทุกข์                         | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบช่องทาง<br>การร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ระยะเวลาดำเนินการ<br>รับข้อร้องเรียน /<br>ร้องทุกข์ เพื่อประสาน<br>หาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้อง<br>ทุกข์ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน                                | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                   |          |
| ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                                  | ทุกวัน                                                   | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                   |          |
| ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐๓๙ ๓๐๙ ๐๙๙                    | ทุกวัน                                                   | ภายใน ๑ วันทำการ                                                                   |          |

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่  
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องเรียน และระบุรายละเอียดเท่าที่มี เช่น ชื่อ-สกุล  
ของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การกระทำความผิด และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุด  
บันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่  
เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ  
หน่วยงานเช่น งานการเงิน งานบุคคล งานอำนวยการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร  
เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนคิซมกุฎวิทยาให้  
ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### **๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### **๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนผลการดำเนินการทุก ๓ เดือน และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ให้สรุปผลการดำเนินการทั้งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

#### **๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จันทบุรี ตราด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

## รายชื่อบุคลากรโรงเรียนคิชนกวิทยา

### ผู้บริหาร



นายสุรเกียรติ งามเลิศ  
ผู้อำนวยการโรงเรียนคิชนกวิทยา



นางสาวธัญญา คุณสุข  
รองผู้อำนวยการโรงเรียนคิชนกวิทยา



นางสาวนุชนภา ศิริรัตน์  
รองผู้อำนวยการโรงเรียนคิชนกวิทยา

## กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย



นางสาวกนกจันทร์ เยสูงเนิน  
ครูชำนาญการพิเศษ  
ประธานกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย



นางสาวจิรัชญา ไชยวงศ์  
ครู



นางสาวเจนจิรา ฉัยยากุล  
ครูชำนาญการ



นางสาวสุภาภรณ์ ภูครองหิน  
ครูชำนาญการ



นางสาวพรพิมล พูลสวัสดิ์  
ครู

กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



นายสุพศิน ปลุกใจราษฎร์

ครูชำนาญการ

ประธานกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



นางมินท์มันตา เลิศโชติพันธุ์

ครูชำนาญการพิเศษ



นางสาวกันยารัตน์ จันทร

ครูชำนาญการพิเศษ



นางสาวศศิธร งามเอนก

ครู



นางสาววีรยา ศรีคำ

ครูผู้ช่วย



นายทองศักดิ์ กุลธนาเจริญรัตน์

ครูชำนาญการ



นายเชาวนิทย์ อินทากรณ์

ครูชำนาญการ



นายประชา จิตรสุนทร

ครูชำนาญการพิเศษ



นายอัษฎ ฤกษ์เจริญ

ครูชำนาญการพิเศษ



นางสาวคันสนีย์ หมายดี

ครูผู้ช่วย

กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์



นางสาวปิยะพร ปัทม  
ครูชำนาญการพิเศษ  
ประธานกลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



นางสาววรรณภา ฐานธรรม  
ครูชำนาญการพิเศษ



นางพจมาลย์ วิเศษโวหาร  
ครูชำนาญการพิเศษ



นางสาวจิรฎีกานต์ จันทรแทน  
ครูชำนาญการพิเศษ



ว่าที่ ร.ต.มารุต พลอัน  
ครูชำนาญการพิเศษ



นางสาวธัญญลักษณ์ ประทุมวี  
ครูผู้ช่วย



นายธนธรณ์ วิจิเจริญ  
ครูผู้ช่วย

กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม



นางสาวชญรติ บุญส่ง  
ครูชำนาญการพิเศษ

ประธานกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม



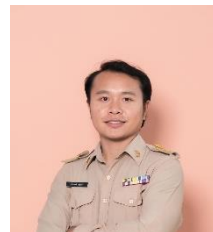
นางสุวิมล บัวบาน  
ครูชำนาญการพิเศษ



นางสวานันทกา ปันสม  
ครูชำนาญการ



นางสาวอภิขญา ยิ่งคำ  
ครู



นายภัทรพงศ์ ย่อมใจ  
ครู



นางสาวอุไรวรรณ กายสำโรง  
ครู

กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษา พลศึกษา



นายวัชชัย วิเวโก  
ครูชำนาญการ  
ประธานกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษา และพลศึกษา



นายพิทักษ์ พลล้า  
พนักงานราชการ



นางสาวพิชญดา บุญเถื่อน  
ครูอัตราจ้าง

กลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ



นางสาวมัณฑุสา อุตทอง  
ครูชำนาญการ  
ประธานกลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ



นางสาวพิชานันท์ มหันตกาสี  
ครู

กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ



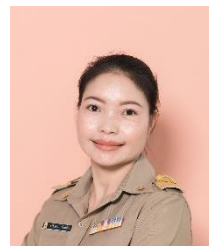
นางทักษพร จันทกิจ  
ครู  
ประธานกลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ



นายสุพจน์ ฉิมแก้ว  
ครูชำนาญการพิเศษ



นายณรัตน์ วิไลพันธ์  
ครู



ว่าที่ ร.ต.หญิงอรัญญา ก้อนเงิน  
พนักงานราชการ

## กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ



นางสาวอินธอร บุตรัต

ครู

ประธานกลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ



นางปิยะพร การสมเนตร

ครูชำนาญการ



นางสาวกิตติยา เคหะเจริญ

ครูชำนาญการ



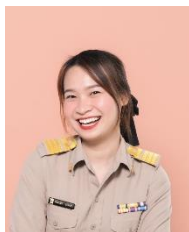
นางจุฑารัตน์ เกิดทอง

ครูชำนาญการ



นางสาวเบญจวรรณ เฉลียว

ครู



นางสาวมันทนา นุกันทา

ครู

๑๖. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

โรงเรียนคิซณภูมิวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจันทบุรี ตราด

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนคิซมณูวิทยา

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

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนคิซมณูวิทยาเนื่องจาก

นาย/นาง/นางสาว/.....

พฤติการณ์การทุจริต.....

.....

.....

ช่วงเวลาการทุจริต.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. เอกสารอื่น ๆ..... จำนวน.....ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

คำแนะนำ

๑. ขอเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดดังนี้

- ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

- ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด ของผู้ถูกร้อง

๒. บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ระบุพยานบุคคล,พยานเอกสาร,พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๓. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-ชื่อสกุล ด้วยตัวบรรจง เพื่อการติดต่อกลับ

หมายเหตุ ผู้ร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองปกปิดชื่อ ไม่ให้ต้องได้รับภัยหรือ ความเดือดร้อน ต่อทั้งตนเองและครอบครัว

หนังสือผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ศธ 04296.12/.....

โรงเรียนคิซมกุฏวิทยา

1/28 หมู่ 10 ตำบลพลวง

อำเภอเขาชัยภูมิ จังหวัดจันทบุรี

22210

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามหนังสือที่อ้างถึง ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของโรงเรียนคิซมกุฏวิทยา ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง

( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ .....ลงวันที่.....

เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงเรียนคิซมกุฏวิทยาได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้และได้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจ  
หน้าที่ ซึ่งผลการดำเนินการปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุป ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)