แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ
"ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์"



ITA 2025

แนวปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์”

คำนำ

คู่มือแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ ณ โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” โรงเรียนมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ต่อหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความรับผิดชอบในการดำเนินงานทุกด้าน การจัดทำแนวทางนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้างความเข้าใจแก่ครูและบุคลากรในโรงเรียนในการปฏิบัติหน้าที่ รวมถึงการให้บริการและการจัดการศึกษาแก่นักเรียนและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

แนวทางปฏิบัตินี้ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยสอดคล้องกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการและการจัดการข้อร้องเรียนในสถานศึกษาภายใต้สังกัดกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) การดำเนินการนี้เป็นไปตามแนวทางการกระจายอำนาจสู่สถานศึกษาของ สพฐ. และแนวทางการปฏิรูปการศึกษาและระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินงานของโรงเรียน

การมีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพเป็นกลยุทธ์เชิงรุกในการสร้างและรักษาความไว้วางใจจากสาธารณะ รวมถึงแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบของโรงเรียน การกำหนดขั้นตอนที่โปร่งใสและเข้าใจง่าย ช่วยให้โรงเรียนสามารถสื่อสารความมุ่งมั่นในความเป็นธรรมและความเปิดเผย ซึ่งสามารถป้องกันปัญหาเล็กน้อยไม่ให้บานปลายและเสริมสร้างชื่อเสียงของโรงเรียนได้อย่างมาก นอกจากนี้ การดำเนินงานของโรงเรียนในด้านการจัดการข้อร้องเรียนนี้ยังถูกวางกรอบให้เป็นส่วนสำคัญของระบบนิเวศทางการศึกษาที่กว้างขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในด้านคุณภาพ ความรับผิดชอบ และจริยธรรมของกระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.[3] การที่แนวทางนี้สอดคล้องกับนโยบายระดับชาติ ย่อมเป็นการตอกย้ำถึงการยึดมั่นในมาตรฐานการศึกษาและบทบาทของโรงเรียนในกรอบการบริหารราชการโดยรวม

โรงเรียนตระหนักถึงความสำคัญอย่างยิ่งของข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และบุคลากรของโรงเรียน ในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ร่วมมือกันและขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

หลักการและเหตุผล

การจัดตั้งระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นทางการและเป็นระบบ มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนภารกิจหลักของโรงเรียนในการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพในสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปลอดภัย เป็นธรรม และเอื้ออำนวย ระบบดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและสาธารณชน

แนวทางปฏิบัตินี้มีรากฐานมาจากข้อผูกพันทางกฎหมายที่สำคัญหลายประการ รวมถึงพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องพิจารณาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นต่างๆ นอกจากนี้ ยังอ้างอิงพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของกระทรวงศึกษาธิการและบุคลากรทางการศึกษา การปฏิบัติตามกรอบกฎหมายเหล่านี้เป็นการยืนยันว่าโรงเรียนดำเนินการภายใต้หลักการของความโปร่งใสและตรวจสอบได้

การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริต การส่งเสริมความโปร่งใส และการสร้างความรับผิดชอบในหมู่บุคลากรของโรงเรียนทุกคน การทุจริตและการประพฤติมิชอบ ไม่ว่าจะเป็นการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน หรือการปกปิดข้อเท็จจริง ล้วนก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวมและบั่นทอนความไว้วางใจ ดังนั้น การมีระบบที่ชัดเจนจึงเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ชาติในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่เข้าถึงได้และเป็นธรรม ไม่เพียงแต่เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมายเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินและปรับปรุงสุขภาพองค์กรของโรงเรียน การดำเนินการนี้เป็นกลไกสำคัญสำหรับการรับฟังข้อเสนอแนะภายใน การระบุจุดอ่อนเชิงระบบ และการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรมและแข็งแกร่ง ข้อร้องเรียนแต่ละเรื่องถือเป็นข้อมูลที่มีค่าที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวินิจฉัย เพื่อให้ผู้บริหารโรงเรียนเข้าใจช่องว่างในการปฏิบัติงานหรือปัญหาด้านพฤติกรรมก่อนที่จะขยายตัวเป็นวิกฤตการณ์. ด้วยเหตุนี้ โรงเรียนจึงสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากข้อร้องเรียนเพื่อการปรับปรุงนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การจัดการข้อร้องเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักธรรมาภิบาล ยังมีส่วนโดยตรงในการสร้างสภาพแวดล้อมของโรงเรียนที่เป็นบวกและสนับสนุนการเรียนรู้ การที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไว้วางใจในกระบวนการของโรงเรียน ย่อมส่งผลให้พวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในเชิงบวกและสนับสนุนภารกิจทางการศึกษาของโรงเรียนมากขึ้น ดังนั้น การกำหนดแนวทางเหล่านี้จึงเชื่อมโยงโดยตรงกับการบรรลุภารกิจหลักของโรงเรียนในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของนักเรียน ความเป็นเลิศทางวิชาการ และชื่อเสียงโดยรวมของสถาบัน

วัตถุประสงค์

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์อนุสรณ์” มีวัตถุประสงค์หลักดังต่อไปนี้:

1. **กำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ:** เพื่อให้มีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพในการรับ การสอบสวน และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทุกประเภท
2. **สร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใส:** เพื่อให้มั่นใจในความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบตลอดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั้งหมด
3. **คุ้มครองสิทธิและรักษาความลับ:** เพื่อปกป้องสิทธิและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการร้องเรียน
4. **ป้องกันและแก้ไขการทุจริตและประพฤติมิชอบ:** เพื่อป้องกันและจัดการกับกรณีการทุจริต การประพฤติมิชอบ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอื่นๆ ในหมู่บุคลากรของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิผล
5. **เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ:** เพื่อส่งเสริมและรักษาความไว้วางใจในหมู่ผู้เรียน ผู้ปกครอง บุคลากร และชุมชนโดยรวมต่อการบริหารงานและการดำเนินงานของโรงเรียน
6. **ใช้ประโยชน์จากข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา:** เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากข้อร้องเรียนมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน การบริการ และประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์เหล่านี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ยังมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรมและสร้างความเป็นมืออาชีพในหมู่บุคลากร การมีระบบข้อร้องเรียนที่ชัดเจนและทำงานได้จริง ถือเป็นการป้องกันและเป็นกลไกในการเสริมสร้างพฤติกรรมที่มีจริยธรรมและมาตรฐานความเป็นมืออาชีพของบุคลากร การดำรงอยู่ของกระบวนการร้องเรียนที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพสามารถกระตุ้นให้บุคลากรยึดมั่นในมาตรฐานวิชาชีพที่สูงและยับยั้งการประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นได้

นอกจากนี้ การใช้ประโยชน์จากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากข้อร้องเรียนเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นการเปลี่ยนผ่านระบบจากการเป็นเพียงกลไกตอบสนองไปสู่เครื่องมือการประกันคุณภาพและการแก้ปัญหาเชิงรุกที่มีคุณค่า การวิเคราะห์รูปแบบและแนวโน้มของข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบช่วยให้โรงเรียนสามารถระบุปัญหาเชิงระบบที่ซ่อนอยู่ เช่น นโยบายที่ไม่ชัดเจน การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ หรือปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ในบางพื้นที่ ข้อมูลนี้เมื่อถูกรวบรวมและวิเคราะห์ จะกลายเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกและการปรับปรุงนโยบายอย่างมีข้อมูล โรงเรียนจึงควรจัดให้มีกระบวนการที่เป็นทางการสำหรับการทบทวนและวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนที่รวบรวมไว้เป็นระยะ เพื่อระบุสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และนำมาตรการป้องกันมาใช้ แทนที่จะเพียงแค่ตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้น แนวทางที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลนี้จะนำไปสู่การปรับปรุงที่ยั่งยืนยิ่งขึ้น

คำจำกัดความ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจนตลอดแนวทางปฏิบัตินี้ จึงได้กำหนดคำจำกัดความที่สำคัญดังนี้:

- **โรงเรียน:** หมายถึง โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์”
- **ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์:** หมายถึง บุคคลทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ นักเรียน ผู้ปกครอง ครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือประชาชนทั่วไป ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอแนะ/แจ้งเบาะแสการกระทำผิด การรวมถึง "ข้อเสนอแนะ" "ข้อคิดเห็น" และ "คำชมเชย" ในคำจำกัดความนี้ เป็นการขยายขอบเขตของระบบการร้องเรียนไปสู่กลไกการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมที่กว้างขึ้น การดำเนินการนี้แสดงถึงนโยบายที่เปิดกว้างสำหรับทุกรูปแบบของการสื่อสาร ไม่ใช่เพียงแค่การร้องเรียนเชิงลบเท่านั้น ซึ่งจะส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ร่วมมือกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **ผู้ถูกร้องเรียน:** หมายถึง บุคลากรของโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” ซึ่งรวมถึงผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ครู พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือผู้ปฏิบัติงานอื่นใดในโรงเรียน การระบุประเภทบุคลากรที่หลากหลายอย่างครอบคลุมนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากกระบวนการทางวินัยและสายการบังคับบัญชาอาจแตกต่างกันไปตามประเภทของบุคลากร (เช่น ข้าราชการครูเทียบกับลูกจ้างชั่วคราว) การจำแนกประเภทบุคลากรอย่างชัดเจนจะช่วยให้การส่งต่อข้อร้องเรียนภายในเป็นไปอย่างเหมาะสมตามกรอบงานด้านทรัพยากรบุคคลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- **เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์:** หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือการขอข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการ หรือการกระทำที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรในโรงเรียน หรือความไม่โปร่งใสในการบริหารงานของโรงเรียน
- **การทุจริต (Corruption):** หมายถึง การแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ส่วนรวม
- **ประพฤติมิชอบ (Misconduct):** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง
- **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน:** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่โรงเรียนจัดให้มีขึ้นเพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียน
- **ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์:** หมายถึง หน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียน

ประเภทและระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

การจำแนกประเภทและระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรและกำหนดแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสมกับลักษณะของปัญหา

ประเภทของเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนสามารถแบ่งออกเป็นประเภทหลักๆ ได้ดังนี้:

- **ข้อร้องเรียนการให้บริการ:** หมายถึง ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการทางวิชาการ การบริการธุรการ หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยทั่วไปของบุคลากรโรงเรียน เช่น ความไม่สะดวก ความล่าช้า ข้อผิดพลาด การเลือกปฏิบัติ การใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม การต้อนรับที่ไม่ดี หรือการควบคุมอารมณ์ของเจ้าหน้าที่
- **ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ:** หมายถึง การกระทำที่เข้าข่ายการทุจริต (เช่น การรับสินบน ผลประโยชน์ทับซ้อน การใช้เงินผิดวัตถุประสงค์) หรือการประพฤติมิชอบ (เช่น การละเลยการปฏิบัติหน้าที่ การใช้อำนาจในทางที่ผิด) โดยบุคลากรของโรงเรียน
- **ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/สอบถามข้อมูล:** รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ความคิดเห็นทั่วไป คำชมเชยสำหรับการปฏิบัติงานที่ดี หรือการสอบถามข้อมูลต่างๆ

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

การประเมินระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนจะช่วยให้โรงเรียนสามารถกำหนดลำดับความสำคัญและแนวทางการตอบสนองที่เหมาะสม:

- **ระดับรุนแรงมาก:** หมายถึง ความไม่พึงพอใจในระดับสูงที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงเรียน และอาจนำไปสู่ผลกระทบทางกฎหมายหรือชื่อเสียงที่รุนแรง เช่น การทุจริต การล่วงละเมิดทางเพศ การทำร้ายร่างกาย หรือการทุจริตทางการเงินอย่างร้ายแรง. กรณีเหล่านี้จำเป็นต้องมีการสอบสวนอย่างเป็นทางการและเร่งด่วน
- **ระดับรุนแรงปานกลาง:** หมายถึง ความไม่พึงพอใจในการบริการหรือพฤติกรรมที่หากไม่ได้รับการแก้ไข อาจทำให้ผู้รับบริการเสาะหาบริการจากที่อื่น หรือบั่นทอนความไว้วางใจเมื่อเวลาผ่านไป เช่น ความล่าช้าซ้ำๆ ในการให้บริการทางวิชาการ การเลือกปฏิบัติเล็กน้อย หรือพฤติกรรมที่ไม่เป็นมืออาชีพอย่างต่อเนื่อง. กรณีเหล่านี้จำเป็นต้องมีการสอบสวนอย่างเป็นทางการหรือการดำเนินการแก้ไข
- **ระดับรุนแรงเล็กน้อย:** อาจเกิดจากข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ความเข้าใจผิดเล็กน้อย หรืออคติส่วนบุคคลของผู้รับบริการต่อบุคลากร หมวดหมู่นี้ยังรวมถึงการสอบถามข้อมูลทั่วไป ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย ซึ่งมักจะสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

การจำแนกประเภทและระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียนนี้ไม่ได้เป็นเพียงการติดป้ายกำกับเท่านั้น แต่ยังบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการใช้กลยุทธ์การตอบสนองที่แตกต่างกัน ปัญหาเล็กน้อย (ระดับ 1 ตามที่ระบุในบางกรณี) สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง โดยมักจะมี

การตอบกลับภายใน 3 วันทำการ ในทางตรงกันข้าม การประพฤติมิชอบที่ร้ายแรง (ระดับรุนแรงมาก) จำเป็นต้องมีคณะกรรมการสอบสวนที่เป็นทางการและต้องปฏิบัติตามกรอบเวลาทางวินัยที่กำหนดตามกฎหมายซึ่งยาวนานกว่า แนวทางที่ปรับเปลี่ยนได้นี้ช่วยให้มั่นใจว่ามีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม โดยมีการแก้ไขปัญหาเล็กน้อยอย่างรวดเร็ว และมีการตรวจสอบอย่างละเอียดสำหรับปัญหาที่ซับซ้อนและมีผลกระทบสูง

นอกจากนี้ การจัดหมวดหมู่ข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบตามประเภทและความรุนแรง ช่วยให้โรงเรียนสามารถก้าวข้ามการจัดการกรณีรายบุคคลไปสู่การระบุรูปแบบที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของข้อร้องเรียน "ระดับปานกลาง" ที่เกี่ยวข้องกับแผนกหรือกระบวนการเฉพาะใดๆ อาจบ่งชี้ถึงช่องว่างในการฝึกอบรมเชิงระบบ นโยบายที่ไม่ชัดเจน หรือการขาดแคลนทรัพยากร การรวมกลุ่มของข้อร้องเรียน "ระดับรุนแรงมาก" ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่ง (เช่น การจัดการทางการเงิน หรือความปลอดภัยของนักเรียน) อาจบ่งชี้ถึงความเสี่ยงใหม่หรือความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นของการทุจริตหรือความล้มเหลวของระบบ ข้อมูลนี้ เมื่อถูกรวบรวมและวิเคราะห์ จะกลายเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการบริหารความเสี่ยงเชิงรุกและการปรับปรุงนโยบายอย่างมีข้อมูล โรงเรียนจึงควรนำระบบที่แข็งแกร่งสำหรับการติดตาม รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนตามประเภทและความรุนแรงมาใช้ การวิเคราะห์นี้ควรนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนโยบาย การระบุความต้องการการฝึกอบรมเฉพาะสำหรับบุคลากร และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อมาตรการป้องกัน ซึ่งจะทำให้ระบบข้อร้องเรียนกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและการบริหารความเสี่ยงของโรงเรียน

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรม โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” ได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นทางการดังนี้:

- **ข้อมูลผู้ร้องเรียน:** เรื่องร้องเรียนต้องระบุชื่อ-นามสกุลจริง ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนและอำนวยความสะดวกในการแจ้งผลการดำเนินการ
- **บัตรสนเท่ห์ (Anonymous Complaints):** เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ-นามสกุล หรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน จะได้รับการพิจารณาเฉพาะกรณีที่มีรายละเอียดหรือเบาะแสที่ชัดเจน และมีพยานหลักฐานเพียงพอที่จะนำไปสืบสวนหาข้อเท็จจริงได้ หากไม่มีข้อมูลเพียงพอ อาจไม่ได้รับการพิจารณา ตามมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการนี้เป็นการสร้างสมดุลระหว่างการเข้าถึงสำหรับผู้ร้องเรียนที่ชอบธรรมกับการสร้างความรับผิดชอบและป้องกันการใช้ช่องทางร้องเรียนในทางที่ผิด การพิจารณาบัตรสนเท่ห์ที่มีข้อมูลชัดเจนเป็นการแสดงให้เห็นว่าโรงเรียนตระหนักถึงความจำเป็นในการรับฟังประเด็นที่สำคัญ แม้ผู้ร้องเรียนจะกังวลเรื่องการเปิดเผยตัวตนก็ตาม
- **ความรับผิดชอบของผู้ร้องเรียน:** ผู้ร้องเรียนมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องและเป็นจริง และต้องให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับเจ้าหน้าที่ในกระบวนการสืบสวนหาข้อเท็จจริง รวมถึงการส่งมอบเอกสารหรือการดำเนินการใดๆ ที่เจ้าหน้าที่ร้องขอเพื่อยืนยันตัวตน

หลักเกณฑ์นี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันการร้องเรียนที่เป็นการกลั่นแกล้งหรือไม่มีมูลความจริง

- **พยานหลักฐาน:** เรื่องร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐานและพฤติการณ์แวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะนำไปสืบสวนหาข้อเท็จจริงได้
- **ภาษา:** เรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่ใช้คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด หยาบคาย ลามก อนาจาร หรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง
- **ขอบเขตของเรื่องร้องเรียน:** เรื่องร้องเรียนต้องเกี่ยวข้องกับความเสียหายหรือความเดือดร้อนที่ผู้ร้องเรียนได้รับจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภายใต้การกำกับดูแลโดยตรงของโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์”
- **ความจริงแท้ของข้อเท็จจริง:** ข้อเท็จจริงที่นำเสนอในเรื่องร้องเรียนต้องเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ผู้ร้องเรียนต้องรับผิดชอบอย่างเต็มที่ต่อความจริงของข้อเท็จจริงเหล่านี้ การให้ข้อมูลอันเป็นเท็จที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น อาจนำไปสู่การดำเนินคดีอาญาตามประมวลกฎหมายอาญาและการดำเนินการทางวินัยหากผู้ร้องเรียนเป็นข้าราชการ ข้อกำหนดนี้ทำหน้าที่เป็นมาตรการป้องกันความเสี่ยงทางกฎหมายที่สำคัญสำหรับโรงเรียนและบุคลากร การระบุถึงผลทางกฎหมายที่อาจเกิดขึ้นอย่างชัดเจนนี้เป็นการยับยั้งการร้องเรียนที่เป็นการกลั่นแกล้งและช่วยปกป้องสถาบันจากการกล่าวหาที่ไม่มีมูลความจริง ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อชื่อเสียงและขวัญกำลังใจของบุคลากร
- **การรักษาความลับ:** ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็นความลับ ชื่อของผู้แจ้งข้อมูลหรือผู้ร้องเรียนจะไม่ถูกเปิดเผยต่อสาธารณะ เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือมีคำสั่งจากเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ
- **เรื่องที่ไม่รับพิจารณา:** โรงเรียนขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาเรื่องร้องเรียนบางประเภท รวมถึง:
    - บัตรสนเท่ห์ที่ขาดรายละเอียดหรือพยานหลักฐานที่เพียงพอ เว้นแต่ผู้อำนวยการโรงเรียนพิจารณาเห็นว่าจำเป็นต้องมีการสืบสวนเป็นการเฉพาะเนื่องจากความร้ายแรงหรือเป็นที่สนใจของสาธารณะ
    - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
    - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตการดำเนินงานโดยตรงของโรงเรียน
    - เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการสืบสวนและแก้ไขปัญหาอย่างละเอียดแล้ว
    - กรณีอื่นๆ ที่การตัดสินใจรับหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการโรงเรียน โดยยึดหลักความเป็นธรรมและประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนได้อย่างสะดวก โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” ได้จัดให้มีช่องทางหลักในการรับเรื่องร้องเรียนภายในโรงเรียน และยังได้แจ้งช่องทางของหน่วยงานภายนอกภาครัฐเพื่อการกำกับดูแลที่กว้างขึ้น การมีช่องทางที่หลากหลายนี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของโรงเรียนในการเข้าถึงและรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน

ช่องทางหลักของโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์”

โรงเรียนจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายเพื่อรองรับความต้องการและความสะดวกที่แตกต่างกันของผู้ร้องเรียน:

- **ยื่นด้วยตนเอง:** ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้โดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียน ห้องบริหารงานบุคคล อาคาร 1 ชั้น 1 ในวันและเวลาราชการ
- **ไปรษณีย์:** สามารถส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง "ผู้อำนวยการโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์”" และระบุ "เรื่องร้องเรียน" บนหน้าซองจดหมาย ที่อยู่ของโรงเรียนคือ 157 หมู่1 ต.โพนเมือง อ.อาจสามารถ จ.ร้อยเอ็ด 45160
- **โทรศัพท์:** หมายเลขโทรศัพท์สำหรับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียน 043-030479 ในวันเวลาราชการ
- **เว็บไซต์โรงเรียน:** สามารถแจ้งเรื่องได้ทางออนไลน์ที่หน้าเว็บไซท์ของโรงเรียน https://www.phonmuang.ac.th ที่แบนเนอร์ ช่องทางร้องเรียนสถานศึกษา หรือ https://shorturl.at/Ci9Pu ได้ทุกเวลา
- **กล่องรับข้อร้องเรียน:** โดยทางโรงเรียนจัดวางกล่องรับข้อร้องเรียน (ตู้แดง) ที่หน้าอาคาร 1
- **อีเมล:** กำหนดที่อยู่อีเมลทางการที่จัดสรรไว้เฉพาะสำหรับการรับเรื่องร้องเรียน คือ phonmuang@phonmuang.ac.th

การนำเสนอช่องทางที่หลากหลาย (ทั้งดิจิทัล ทางกายภาพ และทางวาจา) เป็นการเพิ่มโอกาสอย่างมากที่บุคคลจะรู้สึกว่ามีอำนาจในการรายงานปัญหา นอกจากนี้ การรวมช่องทางของหน่วยงานภายนอกภาครัฐอย่างชัดเจนยังแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของโรงเรียนต่อความโปร่งใสและความรับผิดชอบ เนื่องจากเป็นการยอมรับว่าผู้ร้องเรียนสามารถส่งต่อปัญหาที่นอกเหนือจากกระบวนการภายในของโรงเรียนได้ ความเปิดเผยนี้สร้างความไว้วางใจโดยธรรมชาติ โดยแสดงให้เห็นว่าโรงเรียนไม่ได้พยายาม "ปกปิด" ปัญหา แต่พยายามอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาในระดับที่เหมาะสมที่สุด โรงเรียนจึงต้องมั่นใจว่าช่องทางที่ระบุไว้ทั้งหมดใช้งานได้จริง มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และมีการประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนผ่านแพลตฟอร์มการสื่อสารต่างๆ ของโรงเรียน

การมีช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ อีเมล Line และ Facebook เป็นการสะท้อนถึงแนวโน้มที่ชัดเจนและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการสาธารณะผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชนในด้านความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการโต้ตอบ สำหรับโรงเรียน ช่องทางดิจิทัลเหล่านี้มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในการเข้าถึงผู้ปกครอง นักเรียน และสมาชิกชุมชนที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ซึ่งนิยมการสื่อสารแบบดิจิทัล นอกจากนี้ ยังมีข้อดีในด้านการจัดเก็บข้อมูลและการ

เผยแพร่ข้อมูลอย่างรวดเร็ว โรงเรียนจึงต้องมั่นใจว่าช่องทางการร้องเรียนดิจิทัลมีความแข็งแกร่ง ใช้งานง่าย ปลอดภัย และมีการตรวจสอบข้อร้องเรียนใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานภายนอก

สำหรับกรณีที่ต้องการการกำกับดูแลจากภาครัฐในวงกว้าง หรือหากการแก้ไขปัญหาภายในไม่เป็นที่น่าพอใจ ผู้ร้องเรียนสามารถรายงานไปยังหน่วยงานราชการดังต่อไปนี้:

- **ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ:** สายด่วน 1579
- **ศูนย์บริหารความสุขและความปลอดภัย สพฐ.:** เว็บไซต์: safetycenter.obec.co.th, Line: @obecsefetycenter, อีเมล: obecsefety.new2567@gmail.com, โทรศัพท์: 0 2123 8789, Facebook: ศูนย์บริหารความสุขและความปลอดภัย
- **ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ทำเนียบรัฐบาล):** สายด่วน 1111
- **สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.):** สายด่วน 1206
- **ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย:** สายด่วน 1567 หรือศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด
- **สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.):** โทรศัพท์ 0 2271 8000

ตารางที่ 1: ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและระยะเวลาตอบกลับเบื้องต้น

ตารางนี้ให้ภาพรวมที่กระชับและเข้าใจง่ายของช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของโรงเรียน รวมถึงระยะเวลาตอบกลับเบื้องต้นที่คาดหวัง ความชัดเจนนี้ช่วยลดความสับสนสำหรับผู้ร้องเรียน และช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถยึดมั่นในมาตรฐานการตอบกลับที่กำหนดไว้

ช่องทางการรับเรื่อง	รายละเอียด/ข้อมูลติดต่อ	ระยะเวลาตอบกลับเบื้องต้น
ยื่นด้วยตนเอง	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียน (ในวันและเวลาราชการ)	ภายใน 1 วันทำการ
ไปรษณีย์	ผู้อำนวยการโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” 157 หมู่1 ต.โพนเมือง อ.อาจสามารถ จ.ร้อยเอ็ด 45160	ภายใน 1 วันทำการ (นับจากวันที่เอกสารลงทะเบียนรับ)
โทรศัพท์	043-030479	ภายใน 1 วันทำการ (สำหรับการรับเรื่อง) / ภายใน 3 วันทำการ (สำหรับข้อคิดเห็น/สอบถาม)
เว็บไซต์โรงเรียน(ช่องทางออนไลน์)	https://www.phonmuang.ac.th หรือ https://shorturl.at/Ci9Pu	ภายใน 1 วันทำการ (สำหรับการรับเรื่อง)
กล่องรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	จุดที่กำหนดภายในโรงเรียน	ภายใน 1 วันทำการ (หลังจากเปิดกล่อง)
อีเมล	phonmuang@phonmuang.ac.th	ภายใน 1 วันทำการ (สำหรับการรับเรื่อง)

ขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์อนุสรณ์” ได้รับการออกแบบให้เป็นระบบและเป็นขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจถึงความยุติธรรม ประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุด

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

ผู้อำนวยการโรงเรียนจะออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน หรือบุคลากรเฉพาะที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียน บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนสำหรับแต่ละตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจะถูกกำหนดไว้

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในระบบทะเบียนเอกสารอย่างเป็นทางการ หรือบันทึกในสมุดทะเบียนเฉพาะ/แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน จะมีการตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อให้แน่ใจว่าเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด (เช่น ข้อมูลผู้ร้องเรียน มีพยานหลักฐาน) หากข้อมูลสำคัญไม่สมบูรณ์หรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ผู้ร้องเรียนจะได้รับการแจ้งให้ทราบทันทีเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

การบันทึกข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนทั้งหมดจะถูกบันทึกอย่างละเอียดโดยใช้ "แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐฯ รร.01" ที่เป็นมาตรฐาน ข้อมูลโดยละเอียดจะถูกบันทึก ซึ่งรวมถึงชื่อผู้ร้องเรียน วิธีการติดต่อ วันที่และเวลาที่ได้รับเรื่อง รายละเอียดของปัญหา ผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี) และพยานหลักฐานประกอบใดๆ

การวิเคราะห์และจำแนกประเภท/ระดับความรุนแรง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะวิเคราะห์และจำแนกเรื่องร้องเรียนตามประเภท (การบริการ การทุจริต/ประพฤติมิชอบ ข้อเสนอแนะทั่วไป) และระดับความรุนแรง (รุนแรงมาก ปานกลาง เล็กน้อย) การจำแนกประเภทนี้จะกำหนดแนวทางการจัดการที่เหมาะสมและลำดับความเร่งด่วนของเรื่อง กระบวนการนี้ได้รับการออกแบบให้ปรับเปลี่ยนได้ตามลักษณะของข้อร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพและความละเอียดรอบคอบสูงสุด ปัญหาเล็กน้อยสามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็วโดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง โดยอาจมีการชี้แจงหรือประสานงานอย่างง่าย ในทางตรงกันข้าม ปัญหาที่ร้ายแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบร้ายแรง จำเป็นต้องมีคณะกรรมการสอบสวนที่เป็นทางการและต้องปฏิบัติตามกรอบเวลาทางวินัยที่กำหนดตามกฎหมายซึ่งยาวนานกว่า แนวทางที่ปรับเปลี่ยนได้นี้ช่วยให้มั่นใจว่ามีการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับปัญหาเล็กน้อย ในขณะที่รับประกันความละเอียดรอบคอบที่จำเป็นและการปฏิบัติตามกฎหมายสำหรับปัญหาที่ร้ายแรง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- **ขั้นตอนที่ 1** กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องรับผิดชอบลงทะเบียนระบบสารบรรณทะเบียน รับ - ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- **ขั้นตอนที่ 2** หัวหน้ากลุ่มบุคคลรับเรื่องวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริง
- **ขั้นตอนที่ 3** เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่ กำหนด/ ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง
- **ขั้นตอนที่ 4** เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการ
- **ขั้นตอนที่ 5** แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

การประสานงานและดำเนินการ

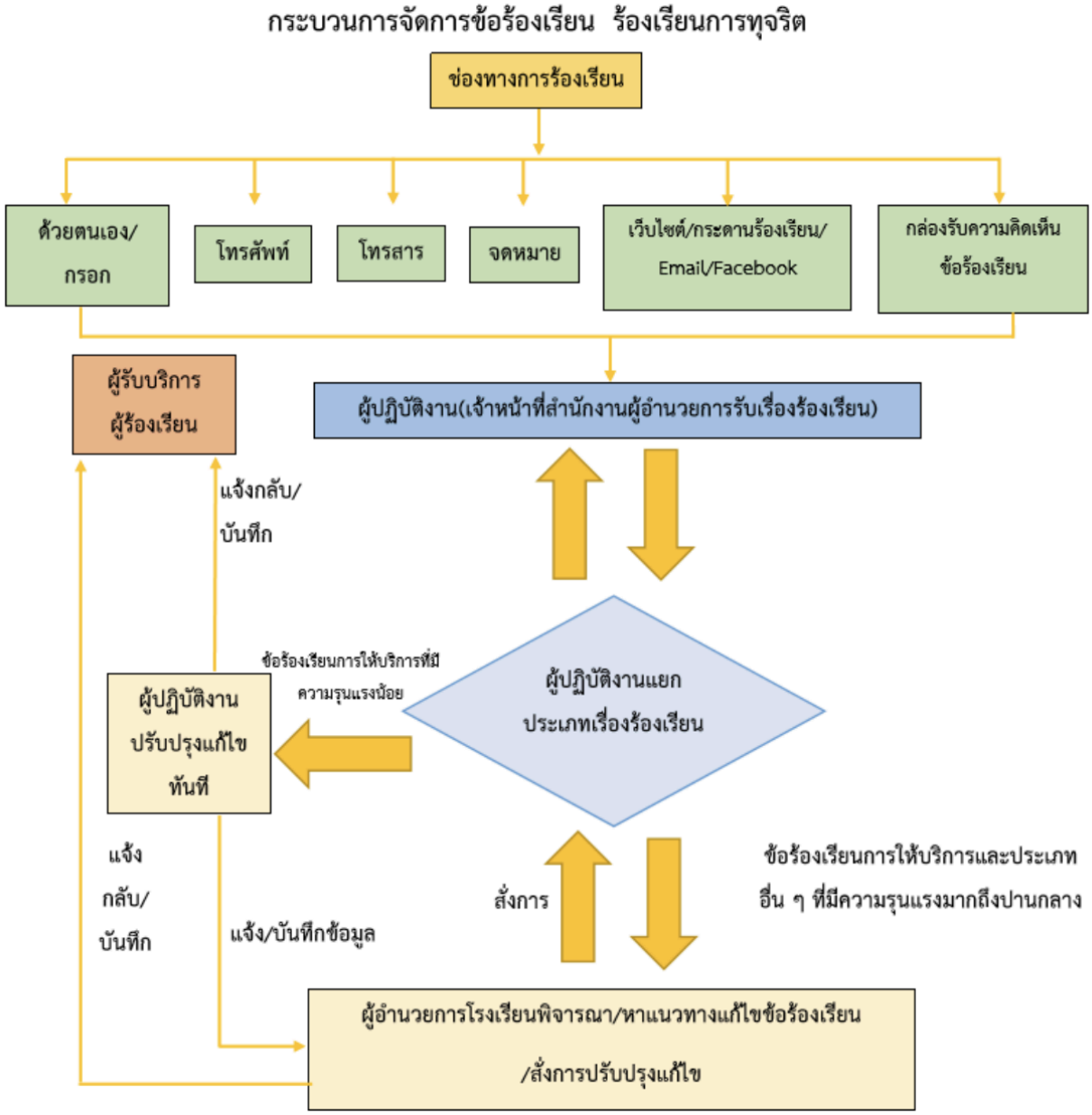
- **กรณีเรื่องทั่วไป/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล:** เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสามารถให้คำชี้แจงข้อมูล หรือประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองอย่างรวดเร็ว
- **กรณีเรื่องร้องเรียนการให้บริการ:** เรื่องร้องเรียนจะถูกส่งต่อไปยังแผนกหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงบริการ การแจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้นอาจทำผ่านทางโทรศัพท์
- **กรณีเรื่องทุจริต/ประพฤติมิชอบ:**
    - เรื่องจะถูกนำเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียนอย่างเป็นทางการเพื่อพิจารณาและสั่งการให้มีการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
    - **ระเบียบการส่งต่อเรื่อง (Escalation Protocol):** หากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับผู้อำนวยการโรงเรียน เรื่องจะถูกส่งต่อไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ดทันที เพื่อให้มีการสอบสวนที่เป็นอิสระและเป็นกลาง การมีระเบียบการส่งต่อเรื่องที่แข็งแกร่งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความเป็นกลางและความรับผิดชอบในกรณีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง การรับรู้ว่าผู้อำนวยการโรงเรียนไม่สามารถสอบสวนตนเองหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้อย่างเป็นกลาง เป็นสิ่งสำคัญ การส่งต่อเรื่องอย่างเป็นระบบไปยังหน่วยงานอิสระที่สูงกว่า (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา) จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความเป็นกลางและความรับผิดชอบ
    - การสอบสวนจะดำเนินการอย่างเคร่งครัดตามระเบียบวินัยสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

การติดตามผล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาจากแผนกหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายอย่างใกล้ชิด แผนกที่รับผิดชอบการดำเนินการจะต้องรายงานผลการสอบสวนและการดำเนินการภายในกรอบเวลาที่กำหนด (เช่น 5 วันทำการสำหรับการรายงานเบื้องต้นกลับมายังศูนย์)

การรายงานผลต่อผู้บริหาร

จะมีการรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนอย่างครอบคลุม และนำเสนอต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นประจำทุกเดือนและทุกปี ข้อมูลนี้จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ภาพรวม ระบุแนวโน้ม และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของโรงเรียนอย่างมีกลยุทธ์



บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การจัดตั้งแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนที่แข็งแกร่งและครอบคลุมสำหรับโรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” ถือเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารจัดการสถานศึกษาที่มีธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบ แนวทางนี้ไม่ได้เป็นเพียงชุดของกฎระเบียบเท่านั้น แต่เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างและรักษาความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย รวมถึงนักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากร และชุมชนโดยรวม การมีระบบที่โปร่งใสและเข้าถึงได้ช่วยให้โรงเรียนสามารถจัดการกับความกังวลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยป้องกันปัญหาไม่ให้บานปลายและเสริมสร้างชื่อเสียงของโรงเรียนในฐานะสถาบันที่มุ่งมั่นในความเป็นเลิศและความซื่อสัตย์

การวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นมากกว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมาย มันเป็นกลไกสำคัญสำหรับการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง การระบุจุดอ่อนเชิงระบบ และการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่มีจริยธรรม การจำแนกประเภทข้อร้องเรียนตามประเภทและความรุนแรงช่วยให้โรงเรียนสามารถปรับกลไกการตอบสนองได้อย่างเหมาะสม ทำให้มั่นใจได้ว่าปัญหาเล็กน้อยจะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ปัญหาที่ร้ายแรงจะได้รับการสอบสวนอย่างละเอียดและเป็นไปตามกฎหมาย นอกจากนี้ การมีโปรโตคอลการส่งต่อเรื่องที่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูง จะช่วยรับประกันความเป็นกลางและความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาความไว้วางใจของสาธารณะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการต่อไป:

1. **การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้:** โรงเรียนควรประชาสัมพันธ์แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนนี้อย่างกว้างขวางผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ของโรงเรียน (เว็บไซต์, โซเชียลมีเดีย, การประชุมผู้ปกครอง) และให้ความรู้แก่บุคลากร นักเรียน และผู้ปกครองเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง เพื่อส่งเสริมการใช้ระบบอย่างเต็มที่และถูกต้อง
2. **การฝึกอบรมบุคลากร:** จัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และเทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการจัดการกับข้อร้องเรียนที่มีความละเอียดอ่อนหรือซับซ้อน
3. **การทบทวนและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ:** กำหนดให้มีการทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนนี้เป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจากข้อมูลข้อร้องเรียนที่ได้รับ ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าแนวทางนี้ยังคงมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
4. **การนำข้อมูลไปใช้เพื่อการพัฒนา:** สร้างระบบการวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนที่รวบรวมมาอย่างเป็นระบบ เพื่อระบุแนวโน้ม ปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ และสาเหตุหลัก ข้อมูลเชิงลึกที่ได้ควรนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการพัฒนามาตรการป้องกัน เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและการบริการของโรงเรียนอย่างยั่งยืน

การดำเนินการตามแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนนี้อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง จะช่วยให้โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์” สามารถบรรลุเป้าหมายในการเป็นสถาบันการศึกษาที่โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกภาคส่วนได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก



แบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

โรงเรียนโพนเมืองประชารัฐ “ดร.ก่อ สวัสดิ์พาณิชย์ อนุสรณ์”

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....
ถนน..... ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
E-Mail.....

รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่อง.....

ผู้ถูกร้องเรียน.....
พฤติการณ์หรือรายละเอียด..... .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....