

รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ
การจัดซื้อจัดจ้างและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
หรือการดำเนินงานของหน่วยงาน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

งานวินัยและนิติการ
กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

คำนำ

ด้วยปัจจุบันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นเรื่องที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะป้องกันและปราบปรามให้มีกรณีดังกล่าวเกิดขึ้น เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศและความเชื่อมั่น ของนักลงทุนจากต่างประเทศ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้น ทิศทางในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตจำเป็นต้องมีการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัยเพื่อให้เกิดองค์กร ชุมชน และสังคมให้มีความรับผิดชอบ โดยการดำเนินการปลูกจิตสำนึกแก่ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต เมื่อทุกคนมีค่านิยม ที่ถูกต้องและไม่ยอมรับผิดชอบต่อต้นแสดงความจริงใจผู้ที่กระทำทุจริต ก็จะทำให้ผู้ที่กระทำทุจริตเกิดความละอาย ไม่สามารถอยู่ในสังคมได้ อันจะส่งผลให้การทุจริตลดลงได้อีกทางหนึ่ง

งานวินัยและนิติการ

สารบัญ

คำนำ	1
สารบัญ	2
หลักการและเหตุผล	4
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2	6
สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน	6
ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน	7
ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ปัญหา	7
ภาคผนวก	9

**ผลการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
ปีงบประมาณ 2560**

หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา(โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา)ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลบนพื้นฐานความรู้คู่คุณธรรม และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะที่มีมาตรฐานนำมาใช้ครอบคลุมในกลุ่ม/กลุ่มงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะและคำชมเชยใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ก.พ.ร. ได้ให้คำนิยามเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไว้ ดังนี้

1. ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐในสังกัดและขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ในปีงบประมาณ 2560

2.การตอบสนองหมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 15 วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้รับข้อชี้แจงและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

และจากสถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านมาไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือ

ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบแต่อย่างใด จึงไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 อย่างไรก็ตามสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีการกำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้เป็นแนวทางสำหรับให้บุคลากรทางการศึกษาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ดังนี้

คำจำกัดความ

1. ข้อร้องเรียนหมายถึงเรื่องที่ได้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงานความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงานปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
2. ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะหมายถึงเรื่องที่ได้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
3. ผู้รับบริการหมายถึงโรงเรียนหน่วยงานอื่นๆของรัฐผู้ประสานงานหรือผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

ประเภทข้อร้องเรียน

1. ข้อร้องเรียนการให้บริการหมายถึงข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการความล่าช้าข้อผิดพลาดในการให้บริการการเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการการใช้คำพูดการดูแลต้อนรับการควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆหมายถึงข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านการบริหารจัดการไม่โปร่งใสระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมากเป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมากและเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร
2. ระดับรุนแรงปานกลางเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ
3. ระดับรุนแรงเล็กน้อยเป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ที่มาข้อร้องเรียน

1. จากช่องทางต่างๆตามที่ระบุช่องทางรับการร้องเรียนจำนวน 5 ช่องทาง
2. จากช่องทางอื่นๆเช่นบัตรสนเท่ห์สื่ออื่นๆ

ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่ม/งาน/รับเอกสาร ข้อร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มหรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
2. กรณีข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่นๆเช่นเว็บไซต์ สพป.สฎ 2 ให้นิติกรเป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารและแจ้งกลับข้อมูลกลับผู้ร้องเรียนต่อไป

ช่องทางรับการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเองในวันเวลาราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 โดยเจ้าหน้าที่ธุรการรับข้อร้องเรียนหรือโดยนิติกรรับข้อร้องเรียน
2. โทรศัพท์หมายเลข 077-315061
3. โทรสารหมายเลข 077-315421
4. จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
109/1 ถนนธรรมาธิปัตย์ ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130
5. ที่เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนดให้เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งกลับให้มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียนชื่อผู้ร้องเรียนที่อยู่โทรศัพท์ชื่อหน่วยงานหรือชื่อผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ร้องเรียนตามแบบฟอร์มเอกสารแนบที่ 1 หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
2. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่ม/งานดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามเอกสารแนบที่ 2 โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องที่ร้องเรียนการให้บริการให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในทันทีพร้อมแจ้งผล ให้ผู้รับบริการได้รับทราบรายงานและบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการแก้ไขต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
3. ข้อร้องเรียนประเภทอื่นที่ไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับการให้บริการให้เสนอข้อมูลต่อนิติกรผู้อำนวยการกลุ่มและเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงต่อไปและให้มีการแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน

4. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์/สื่อมวลชนหรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียน ในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้กลุ่ม/งาน/ที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียนรวบรวมข้อมูลนำเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

5. มีการบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/วิธีการปรับปรุงข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและทันสมัย

6. ให้ทุกกลุ่ม/งาน/ รายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้อำนวยการทุก 6 เดือน

ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

กลุ่ม/งาน/ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามรายละเอียดเอกสารแนบที่ 3

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไปประจำปีงบประมาณ 2560 ที่มีมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีจำนวนทั้งสิ้น 4 เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 1 เรื่อง
2. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานของหน่วยงาน จำนวน 3 เรื่อง
รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก

จากสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 และโรงเรียนในสังกัด ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่าส่วนมากเป็นการร้องทุกข์เรื่องพฤติกรรมส่วนตัวของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน และการบริหารจัดการการศึกษาภายในโรงเรียน การบริหารงบประมาณของโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

ปัญหาอุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน

ข้อเท็จจริงไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จึงขอเสนอปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนในสังกัด ดังนี้

๑. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วนทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนด
๒. ผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อที่อยู่ให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถที่จะแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องได้

๓. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีกำหนดให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ซึ่งโรงเรียนไม่สามารถดำเนินการได้ทัน
๔. เรื่องร้องเรียนบางเรื่องต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถที่จะหาข้อยุติได้ภายในกำหนดเวลา
๕. โรงเรียนไม่ถือปฏิบัติตามระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติราชการโดยเคร่งครัดจึงเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

1. มอบอำนาจอย่างชัดเจนให้มีผู้รับผิดชอบเป็นผู้ดูแลจัดการข้อร้องเรียน เพื่อจะได้มีฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนกลางไว้สำหรับจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น การจัดส่งเรื่องร้องเรียน การติดตามผลการพิจารณาว่าอยู่สถานะใด
2. บุคลากรในระดับผู้บริหารทั้งในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

**แบบสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2**

ปีงบประมาณ ๒๕๖๐

เดือน	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้าง			เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานหรือการดำเนินงาน ของหน่วยงาน			รวม		
	จำนวน เรื่อง ที่ได้รับ	จำนวน เรื่องที่ ยุติ	จำนวน เรื่องที่ คงค้าง	จำนวน เรื่อง ที่ได้รับ	จำนวน เรื่องที่ ยุติ	จำนวน เรื่องที่ คงค้าง	จำนวน เรื่อง ที่ได้รับ	จำนวน เรื่องที่ ยุติ	จำนวน เรื่องที่ คงค้าง
ตุลาคม 2559	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2559	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม 2559	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม 2560	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2560	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม 2560	-	-	-	1	1	-	1	1	-
เมษายน 2560	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม 2560	-	-	-	1	-	1	1	-	-
มิถุนายน 2560	1	1	-	-	-	-	1	1	-
กรกฎาคม 2560	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม 2560	-	-	-	1	1	-	1	1	-
กันยายน 2560	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	1	1		3	2	-	4	3	1

สรุปรอบปี

จำนวนเรื่องที่ได้รับ

4

เรื่อง

จำนวนเรื่องที่ยุติ

3

เรื่อง

ผู้รายงานข้อมูล

ลงชื่อ จักริน อักษรสม

(นายจักริน อักษรสม)

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการพิเศษ

โทรศัพท์ 095 2579983