



การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม
และความโปร่งใสภายในหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕



โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

รายงานการดำเนินการ ตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยาเป็นการแสดงผลการดำเนินการตามมาตรการ เพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา เพื่อให้การป้องกันการทุจริตไปสู่ความยั่งยืนจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 85 โรงเรียนสุราษฎร์พิทยาจึงได้จัดทำมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ได้กำหนดแนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยได้ดำเนินการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตมีรายละเอียดตามเอกสารที่จัดทำรายงานผลการดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรม และความโปร่งใสภายในหน่วยงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ในการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของสถานศึกษาออนไลน์ โรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	1
- ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564	1
- การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมิน ITA	2
- ประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดที่ต้องพัฒนา	8
- มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่การปฏิบัติของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา	10
ส่วนที่ 2 การดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565	12

ส่วนที่ 1

ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ของสถานศึกษาออนไลน์ โรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จากการขับเคลื่อนโครงการคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยความร่วมมือของบุคลากรโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ทำให้มีผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ได้คะแนน ITA เฉลี่ยร้อยละ 92.28 โดยแยกตามประเด็น 3 ด้าน คือ การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT) ได้คะแนนเฉลี่ย 29.02 การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ได้คะแนนเฉลี่ย 28.09 และการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (OIT) ได้คะแนนเฉลี่ย 37.16 ซึ่งทำให้โรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ได้คะแนนในระดับ A ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 และเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อเนื่องและยั่งยืนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โรงเรียนสุราษฎร์วิทยา จึงได้วิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และได้กำหนดมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ดังนี้

1. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

1.1 ผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้คะแนนเฉลี่ย 92.28 ซึ่งถือว่ามียุทธธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานอยู่ในระดับ A โดยมีตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนสูงสุด 98.77 คะแนน รองลงมาคือ ตัวชี้วัดที่ 3 ได้คะแนน 98.69 ส่วนตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำกว่าตัวชี้วัดอื่น ๆ คือ ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนน 84.32 คะแนน และตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนน 85.99

1.2 การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา เป็นรายตัวชี้วัด ซึ่งได้ผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายในจากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนสุราษฎร์วิทยา / ผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายนอก คือ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียของโรงเรียนสุราษฎร์วิทยาและผลการประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ จากเอกสารหลักฐานการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ โรงเรียนสุราษฎร์วิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สรุปได้ดังนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นตัวชี้วัด	คะแนน	ระดับ	หมายเหตุ
1	การปฏิบัติหน้าที่	98.77	A	ผ่าน
2	การใช้งบประมาณ	95.27	A	ผ่าน
3	การใช้อำนาจ	98.69	A	ผ่าน
4	การใช้ทรัพย์สินของราชการ	96.76	A	ผ่าน
5	การแก้ไขปัญหาการทุจริต	94.25	A	ผ่าน
6	คุณภาพการดำเนินงาน	90.59	A	ผ่าน
7	ประสิทธิภาพการสื่อสาร	85.99	A	ผ่าน
8	การปรับปรุงระบบการทำงาน	84.32	A	ไม่ผ่าน
9	การเปิดเผยข้อมูล	92.06	A	ผ่าน
10	การป้องกันการทุจริต	93.75	A	ผ่าน

หมายเหตุ : คะแนนและระดับผลการประเมิน

คะแนน	ระดับ	หมายเหตุ
95.00 – 100	AA	ผ่าน
85.00 – 94.99	A	ผ่าน
75.00 – 84.99	B	ไม่ผ่าน
65.00 – 74.99	C	ไม่ผ่าน
55.00 – 64.99	D	ไม่ผ่าน
50.00 – 54.99	E	ไม่ผ่าน
0 – 49.99	F	ไม่ผ่าน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลผลการประเมิน ITA เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้ผลการดำเนินงานด้านคุณธรรม และความโปร่งใสการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ให้ดีขึ้นจากผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 รายตัวชี้วัดที่แสดงถึงประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนตัวชี้วัดที่จะต้องแก้ไขเร่งด่วน และประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้นจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ดังนี้

2.1 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 แยกเป็นรายตัวชี้วัดที่แสดงถึงประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขเร่งด่วน และประเด็นที่จะต้องพัฒนาให้ดีขึ้นแนวทางการนำผลการวิเคราะห์ไปสู่การปฏิบัติของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ดังนี้

1) ผลการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT) ตัวชี้วัดที่ 1-5 โดยจำแนกเป็นรายตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนร้อยละ 98.77

ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ ได้คะแนนร้อยละ 95.27

ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ได้คะแนนร้อยละ 98.69

ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนร้อยละ 96.76

ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ 94.25

2) ผลการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment : EIT) ตัวชี้วัดที่ 6-8 โดยจำแนกเป็นรายตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนร้อยละ 90.59

ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้คะแนนร้อยละ 85.99

ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนร้อยละ 84.32

3) ผลการประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ 9-10 โดยจำแนกเป็นรายตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนร้อยละ 92.06

ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ 93.75

2.2 วิเคราะห์ผลการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment : IIT)

ตัวชี้วัดที่ 1-5 มีจุดแข็งและจุดอ่อนหรือจุดที่ต้องพัฒนา ดังนี้

จุดแข็ง (ตัวชี้วัดได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 85)	จุดอ่อนหรือจุดที่ต้องพัฒนา (ตัวชี้วัดได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 85)
<p>ตัวชี้วัดที่ 1 การปฏิบัติหน้าที่ ได้คะแนนร้อยละ 98.77 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินจากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในประเด็นที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยยึดหลักตามมาตรฐานมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานหรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและเป็นไปอย่างเท่าเทียมกันจะเห็นได้ว่าโรงเรียนสุราษฎร์พิทยามีแนวโน้มการดำเนินงานเป็นไปตามหลักความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นเต็มความสามารถและมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่หน่วยงานยังให้ความสำคัญการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อที่รู้จักเป็นการส่วนตัวอย่างเท่าเทียมกัน</p>	
<p>ตัวชี้วัดที่ 2 การใช้งบประมาณ ได้คะแนน 95.27 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินจากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ต่อการใช้งบประมาณ เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ นับตั้งแต่การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีและเผยแพร่อย่างโปร่งใส ไปจนถึงลักษณะการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และไม่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือพวกพ้อง การเบิกจ่ายเงินของบุคลากรภายใน เช่น ค่าวัสดุอุปกรณ์ หรือค่าเดินทาง ตลอดจนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการตรวจรับพัสดุ จะเห็นได้ว่าโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา</p>	

จุดแข็ง (ตัวชี้วัดได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 85)	จุดอ่อนหรือจุดที่ต้องพัฒนา (ตัวชี้วัดได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 85)
<p>ตัวชี้วัดที่ 3 การใช้อำนาจ ได้คะแนนร้อยละ 98.69 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินจากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ต่อการใช้อำนาจเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงานการประเมินผล การปฏิบัติงาน การคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้สิทธิประโยชน์ ต่าง ๆ ซึ่งจะต้องเป็นไปอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ จะเห็นได้ว่า บุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อมั่นในการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาไม่เอื้อประโยชน์ให้กลุ่มหรือพวกพ้อง</p>	
<p>ตัวชี้วัดที่ 4 การใช้ทรัพย์สินของราชการ ได้คะแนนร้อยละ 96.76 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินจากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายในโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ต่อการใช้ทรัพย์สินของราชการเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรภายในต่อการนำทรัพย์สินของราชการของหน่วยงานไป เป็นของตนเองหรือนำไปให้ผู้อื่นและพฤติกรรมในการขอยืมทรัพย์สินของราชการ ทั้งการยืมโดยบุคลากรภายในหน่วยงานและการยืมโดยบุคคลภายนอกหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานมีกระบวนการในการขออนุญาตที่ชัดเจนและสะดวกจะเห็นได้ว่า บุคลากรในหน่วยงานทราบข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนที่ถูกต้อง มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของหน่วยงานตามแนวทางการปฏิบัติการใช้ทรัพย์สินของราชการที่ถูกต้อง</p>	

จุดแข็ง (ตัวชี้วัดได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 85)	จุดอ่อนหรือจุดที่ต้องพัฒนา (ตัวชี้วัดได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 85)
<p>ตัวชี้วัดที่ 5 การแก้ไขปัญหาการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ 94.25 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินจากความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยาในด้านการแก้ไขปัญหาการทุจริต เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง โดยหน่วยงานมีนโยบายในการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ จัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม จะเห็นได้ว่าในปีที่ผ่านมาโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ได้สร้างการรับรู้ สร้างความตระหนัก ร่วมกันจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน</p>	

2.3 วิเคราะห์ผลการประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก External Integrity and Transparency Assessment : EIT)

ตัวชี้วัดที่ 6-8 มีจุดแข็งและจุดอ่อนหรือจุด ที่ต้องพัฒนา ดังนี้

จุดแข็ง (ตัวชี้วัดได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 85)	จุดอ่อนหรือจุดที่ต้องพัฒนา (ตัวชี้วัดได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 85)
<p>ตัวชี้วัดที่ 6 คุณภาพการดำเนินงาน ได้คะแนนร้อยละ 90.59 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อคุณภาพการดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โดยยึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและจะต้องเป็นไปอย่างเท่าทันไม่เลือกปฏิบัติจะเห็นได้ว่าการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการ/การบริการของหน่วยงานแก่ผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างตรงไปตรงมาไม่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลทำให้การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรม</p>	
<p>ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้คะแนนร้อยละ 85.99 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ ต่อสาธารณชน จัดให้มีช่องทางให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงาน การใช้บริการ จะเห็นได้ว่า หน่วยงานได้สร้างการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางตัวอย่างเช่น การสร้างกลุ่มไลน์ผู้ปกครองกับครูประจำชั้น การเยี่ยมบ้านนักเรียน การประชุมผู้ปกครอง กระดานถามตอบหน้าเว็บไซต์โรงเรียน ให้ผู้มาติดต่อราชการสามารถติดต่อสอบถามให้ข้อเสนอแนะและร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	<p>ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนร้อยละ 84.32 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น การประกาศจัดซื้อจัดจ้างหน้าเว็บไซต์โรงเรียนการกรอกข้อมูลส่วนตัวของนักเรียนและผู้ปกครองผ่านหน้าเว็บไซต์โรงเรียนได้โดยไม่ต้องเดินทางมาโรงเรียนเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นทั้งนี้ หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการและควรปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการให้ดีขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา</p>

2.4 ผลการประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment : OIT) ตัวชี้วัดที่ 9-10 มีจุดแข็งและจุดอ่อนหรือจุดที่ต้องพัฒนา ดังนี้

จุดแข็ง (ตัวชี้วัดได้คะแนนมากกว่าร้อยละ 85)	จุดอ่อนหรือจุดที่ต้องพัฒนา (ตัวชี้วัดได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 85)
<p>ตัวชี้วัดที่ 9 การเปิดเผยข้อมูล ได้คะแนนร้อยละ 92.06 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สาธารณชนได้รับทราบใน 5 ประเด็น คือ (1) ข้อมูลพื้นฐานข่าวประชาสัมพันธ์ และการปฏิสัมพันธ์ข้อมูล (2) การบริหารงาน ได้แก่ แผนดำเนินงานการปฏิบัติงาน และการให้บริการ (3) การบริหารเงินงบประมาณ ได้แก่ แผนการใช้จ่าย งบประมาณประจำปีและการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ (4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการตามนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลและหลักเกณฑ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลและ (5) การส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน ได้แก่ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบและการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าหน่วยงานได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันบนเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของให้สาธารณชนได้รับทราบแสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น</p>	
<p>ตัวชี้วัดที่ 10 การป้องกันการทุจริต ได้คะแนนร้อยละ 93.75 เป็นตัวชี้วัดที่ประเมินการรับรู้ของผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานต่อการปรับปรุงระบบการทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นรวมทั้งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ทั้งนี้หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการและปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการ</p>	

ส่วนที่ 3

แนวทางการนำผลการวิเคราะห์

ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ไปสู่การปฏิบัติงานโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จากผลการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องหรือจุดที่ต้องพัฒนาในส่วนของแบบวัดการรับรู้จากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียภายใน แบบวัดการรับรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ โดยพัฒนาไปสู่การปฏิบัติของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดังนี้

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	จุดอ่อนหรือจุดที่ต้องพัฒนา
ตัวชี้วัดที่ 7 ประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1) การเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงาน เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย 2) หน่วยงานมีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรรับทราบ 3) หน่วยงานมีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ดำเนินงาน/การให้บริการ 4) หน่วยงานมีการชี้แจงและตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานได้ ชัดเจนเพียงพอ 5) หน่วยงานมีช่องทางให้ผู้มาติดต่อเรียกร้องการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือไม่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีการเปิดเผยข้อมูล ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงานให้มากขึ้นและมีหลายช่องทาง 2) จะต้องเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลให้ สาธารณชนได้รับทราบชัดเจนมากขึ้นกว่าเดิม 3) กำหนดให้มีช่องทางรับฟังคำติชมความคิดเห็นและมีช่องทางเรียกร้องการทุจริต 4) กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการตอบข้อคำถามข้อสงสัยในช่องรับฟังให้ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้
ตัวชี้วัดที่ 8 การ ปรับปรุงระบบการ ทำงาน	<ol style="list-style-type: none"> 1) การปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 2) หน่วยงานปรับปรุงกระบวนการทำงาน 3) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว 4) หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ 5) ควรปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานและการให้บริการให้มีความโปร่งใส 	<ol style="list-style-type: none"> 1) สร้างการรับรู้เกี่ยวกับระบบการ ทำงาน การปฏิบัติงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน และการให้บริการกับผู้มาติดต่อหรือผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ ดำเนินงาน/ให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น 3) กำหนดช่องทางแสดงความคิดเห็น ให้ผู้รับบริการผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงาน/การให้บริการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

ประเด็นที่เป็นจุดอ่อน	มาตรการในการแก้ไขปัญหาที่เป็นจุดอ่อน / ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำกับ ติดตามและรายงานผล
<p>ตัวชี้วัดที่ 7</p> <p>คุณภาพการดำเนินงาน</p>	<p>มาตรการในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของหน่วยงาน โดยการเปิดเผยข้อมูลให้มากขึ้นและมีหลายช่องทาง 2. เผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างชัดเจน 3. กำหนดให้มีช่องทางรับฟังคำติชมความคิดเห็นช่องทางเรียกร้องการทุจริต 4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการตอบข้อคำถามข้อสงสัยในช่องรับฟังให้ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางเพียงแข ชิตจ้อย (ผอ.โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา) 2. นายประหยัด ไทยเสน (รองผอ.งานบริหารทั่วไป) 3. นายไพศาล ชนิมาส (รองผอ.งานบริหารงบประมาณ) 4. นายภิขวีศักดิ์ แก้วมณี (รองผอ.งานบริหารวิชาการ) 5. นางกัญจน์ชญาณ์ท์ วงศ์จิระศักดิ์ (รองผอ.งานบริหารบุคคล) 6. นางสาวจิระวัฒน์ ขวัญใจ (หัวหน้างานประชาสัมพันธ์) 7. นางมนพร เหมทานนท์ (คณะกรรมการงานประชาสัมพันธ์) 8. นางสาวอมรรัตน์ ทองคลองไทร 9. นางสาวกรรณิกา หมู่ตระกูลเจริญ 10. นายสิริภพ ไสสะอาด 11. นางสาวกิติมา เพชรทรัพย์ (หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาเครือข่ายและเทคโนโลยี) 12. นายสายชล สุขศรี (คณะกรรมการกลุ่มงานพัฒนาเครือข่ายและเทคโนโลยี) 13. นายสุธน ภัคดี (เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาเครือข่ายและเทคโนโลยี) 14. ธนิดา บางรักษ์ (หัวหน้างานฝ่ายสารสนเทศ) 15. ศุภนิดา อินทจันทร์ (คณะกรรมการฝ่ายสารสนเทศ) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางเพียงแข ชิตจ้อย (ผอ.โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา) 2. นายประหยัด ไทยเสน (รองผอ.งานบริหารทั่วไป) 3. นายไพศาล ชนิมาส (รองผอ.งานบริหารงบประมาณ) 4. นายภิขวีศักดิ์ แก้วมณี (รองผอ.งานบริหารวิชาการ) 5. นางกัญจน์ชญาณ์ท์ วงศ์จิระศักดิ์ (รองผอ.งานบริหารบุคคล) 6. นางสาวกิติมา เพชรทรัพย์ (หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาเครือข่ายและเทคโนโลยี) 7. นางสาวจิระวัฒน์ ขวัญใจ (หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ รายงานผลการดำเนินงาน)

ประเด็นที่เป็นจุดอ่อน	มาตรการในการแก้ไขปัญหา ที่เป็นจุดอ่อน/ ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	กำกับ ติดตามและรายงานผล
ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน	<p>มาตรการในการปรับปรุงระบบคุณภาพการปฏิบัติงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างการรับรู้ของบุคลากรในโรงเรียนถึงการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อให้ดำเนินการอย่างโปร่งใส 2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรทุกคน โดยสามารถให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น 3. ขึ้นเว็บไซต์ของโรงเรียน เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการที่ผู้มาติดต่อสะดวกในการติดต่องาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางเพียงแข ชิตจ้อย (ผอ.โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา) 2. นายประหยัด ไทยเสน (รองผอ.งานบริหารทั่วไป) 3. นายไพศาล ชนิมาส (รองผอ.งานบริหารงบประมาณ) 4. นายภิชชวิศศักดิ์ แก้วมณี (รองผอ.งานบริหารวิชาการ) 5. นางกัญจน์ชญาณ์ท์ วงศ์จิระศักดิ์ (รองผอ.งานบริหารบุคคล) 6. นายสมบัติ ระมัด (หัวหน้างานกิจการนักเรียน) 7. นายเชาว์ ชัยณรงค์ (หัวหน้างานอาคารสถานที่) 8. นายอภิรักษ์ ฐิติภรณ์พันธ์ (หัวหน้างานแผนงานและงบประมาณ) 9. นางมยุรี แสงสุวรรณ (หัวหน้างานการเงิน) 10. นายนิรันดร์ จันทร์น้อย (หัวหน้ากิจกรรมนักเรียน/สัมพันธ์ชุมชน) 11. นายปฐพนธ์ ชนิลกุล (หัวหน้างานวัดผลฯ) 12. นายอาทิตย์อุทัย อ่อนสง (หัวหน้างานรับนักเรียนและห้องเรียนพิเศษ) 13. นายกมลพันธ์ จามพัฒน์ (หัวหน้างานบริหารบุคคล) นางสาวจิระวัฒน์ ขวัญใจ (หัวหน้างานประชาสัมพันธ์) 14. นางสาวกิติมา เพชรทรัพย์ (หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาเครือข่ายและเทคโนโลยี) 15. นายสายชล สุขศรี (คณะกรรมการกลุ่มงานพัฒนาเครือข่ายและเทคโนโลยี) 16. นายสุธน ภัคดี (เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาเครือข่ายและเทคโนโลยี) 17. ธนิดา บางรักษ์ (หัวหน้างานฝ่ายสารสนเทศ) 18. ศุภนิดา อินทจันทร์(คณะกรรมการฝ่ายสารสนเทศ) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นางเพียงแข ชิตจ้อย (ผอ.โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา) 2. นายประหยัด ไทยเสน (รองผอ.งานบริหารทั่วไป) 3. นายไพศาล ชนิมาส (รองผอ.งานบริหารงบประมาณ) 4. นายภิชชวิศศักดิ์ แก้วมณี (รองผอ.งานบริหารวิชาการ) 5. นางกัญจน์ชญาณ์ท์ วงศ์จิระศักดิ์ (รองผอ.งานบริหารบุคคล) 6. นางสาวกิติมา เพชรทรัพย์ (หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาเครือข่ายและเทคโนโลยี) 7. หัวหน้างานทุกงาน (รายงานผลการดำเนินการ)

ส่วนที่ 2

การดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน

ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

โรงเรียนสุราษฎร์พิทยาได้ดำเนินการจัดทำมาตรการภายใน เพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงานพร้อมทั้งได้กำหนดให้มี ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน กำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติ มีการกำกับติดตามให้นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งได้นำผลการวิเคราะห์ผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 จากตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงจุดที่ต้องพัฒนา จำนวน 1 ตัวชี้วัด ซึ่งมีคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 85 ในด้านการปรับปรุงระบบการทำงาน ได้คะแนนร้อยละ 84.32 โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ได้ดำเนินการตามมาตรการเพื่อส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสภายในหน่วยงาน ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังนี้

1. มาตรการในการปรับปรุงระบบคุณภาพการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน)

แนวทางขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ

มาตรการในการปรับปรุงระบบคุณภาพการปฏิบัติงาน (ตัวชี้วัดที่ 8 การปรับปรุงระบบการทำงาน)

เพื่อให้การดำเนินการด้านการการปรับปรุงระบบการทำงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยาให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตรวจสอบได้ และมีความโปร่งใสให้เป็นไปตามแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ได้ดำเนินงานสอดคล้องตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

แนวทางขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ

1. สร้างการรับรู้ของบุคลากรในโรงเรียนถึงการปฏิบัติงานและการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อให้ดำเนินการอย่างโปร่งใส
2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรทุกคน โดยสามารถให้ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อเกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น
3. ขึ้นเว็บไซต์ของโรงเรียน เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการที่ผู้มาติดต่อสะดวกในการติดต่องาน

แนวทางการดำเนินงาน

ทุกกลุ่มงานของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ได้ร่วมกันสร้างการรับรู้เกี่ยวกับระบบการ ทำงาน การปฏิบัติงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน และการให้บริการกับผู้มาติดต่อหรือผู้มารับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ ดำเนินงาน/ให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น และมีการกำหนดช่องทางแสดงความคิดเห็น ให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนาการ ดำเนินงาน/การให้บริการ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสมากยิ่งขึ้นในปีงบประมาณ 2565

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการ ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่ เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับ ผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ฝ่ายงานธุรการ กลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา เลขที่ ๓๘๘ ถนนตลาดใหม่ ตำบล ตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียน และประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ การทุจริต และความประพฤติมิชอบของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา และประชาชน

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/การติดต่อทางโทรศัพท์/การส่งจดหมาย/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/กล่องรับความคิดเห็น

ประเภทข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ความไม่สะดวกในการรับบริการ ความล่าช้า ข้อผิดพลาดในการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๒. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านการบริการวิชาการต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่ผลกระทบต่อภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

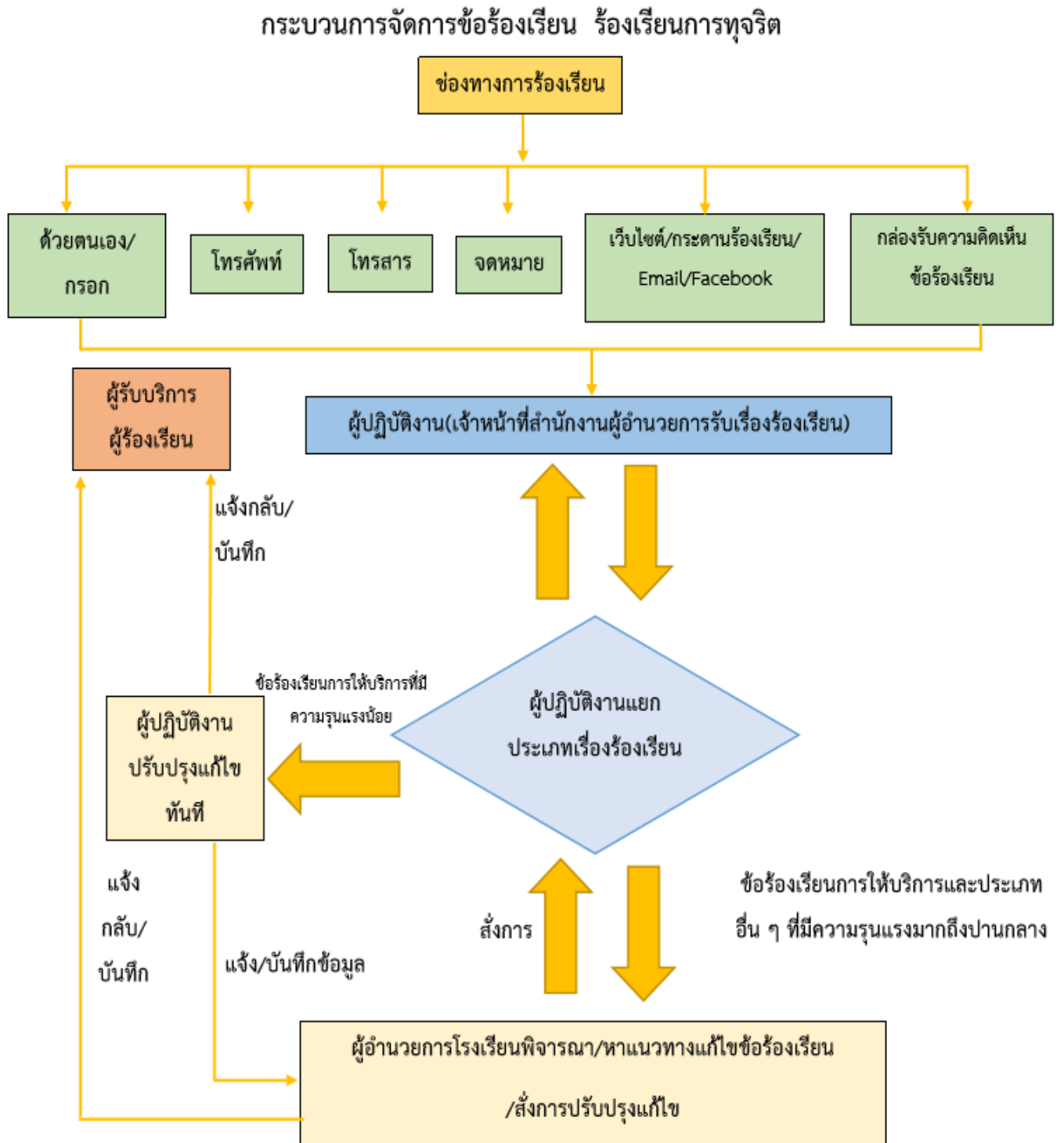
๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์การมี

อคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

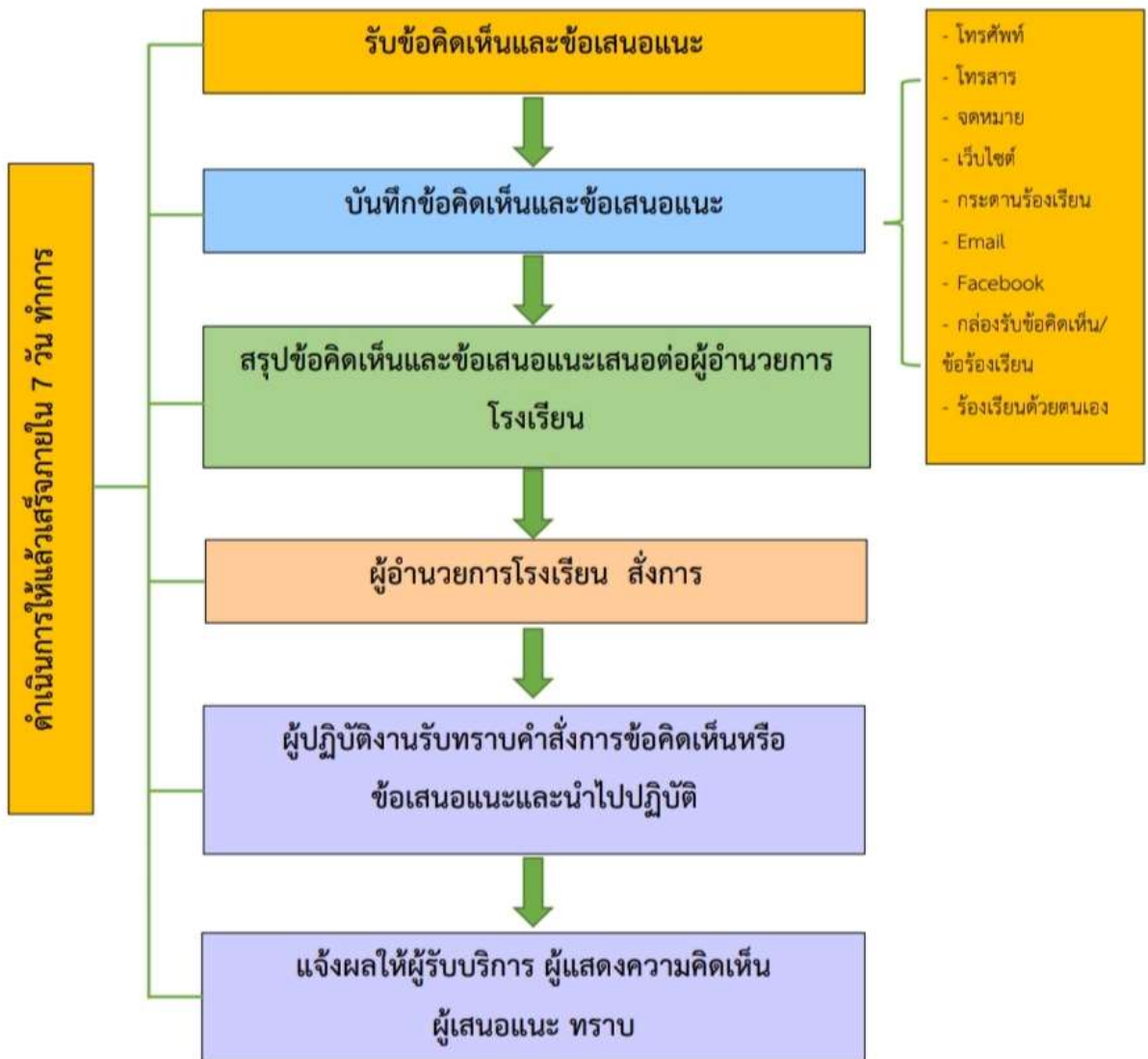
ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องเรียนการทุจริต



กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำประกาศแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามประกาศโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	วันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.srp.ac.th/suratpit/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่าย ซองถึง โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา เลขที่ ๓๘๘ ถนนตลาดใหม่ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง https://www.facebook.com/informationsrp/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๒๗๕๘๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางโทรสาร ๐๗๗-๒๘๖๗๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางอีเมลล์ : suratpit@srp.ac.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

- ๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๒) ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การขอหลักฐานทางการศึกษา การเก็บเงินระดมทรัพยากรนักเรียน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

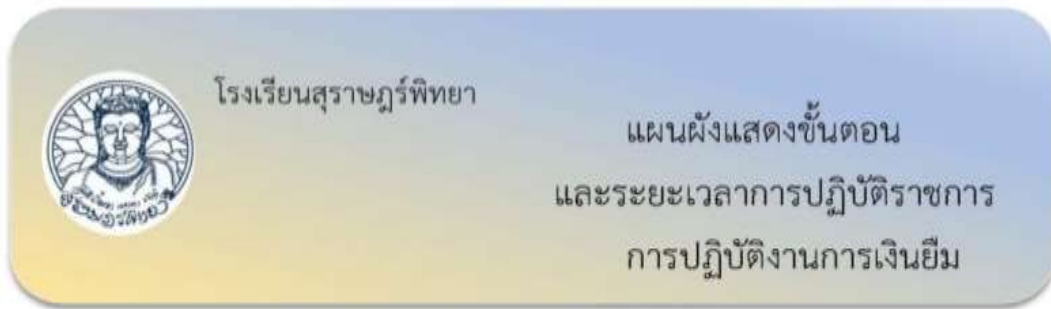
การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา



ผู้รับผิดชอบ : นางมยุรี แสงสุวรรณ
กลุ่มบริหารงานงบประมาณ

แผนผังสรุปขั้นตอนการขอเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

