



# คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

นางสาวโสภณา เป็็นปลื้ม



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง

## คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุนส่งเสริมและประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กร และบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษาภาค บังคับให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่าง ๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทั่วถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พังงา ภูเก็ต ระนองแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๔ กลุ่ม และมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน ๒๗ เพื่อให้สอดคล้องกับ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จะได้มีการกำหนด กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นไป

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มี มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อ ร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนโรงเรียนที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่อง ร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนองสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง
๓. ต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ต้องเป็น เรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิด ตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนทนาก็ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

## คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายถึง	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง	นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง
เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง
กลุ่ม/หน่วย	หมายถึง	กลุ่มอำนวยการ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น
ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ

## การรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นลักษณะอักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑.๑ มี วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

๑.๔ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนองเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๓. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอบบันทึกข้อมูลตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ช่องทางการเรียนเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง เลขที่ ๗๐๒ ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง เลขที่ ๗๐๒ ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ทางเว็บไซต์ <http://www.sesao14.go.th>

## ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

นางสาวโสภณา แป้นปลื้ม นิตกร

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

### ขั้นตอนที่ ๑

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ บันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ วัน)

### ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปรายเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา

### ขั้นตอนที่ ๕

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)
  - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน
  - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ส่งเรื่องให้ศึกษาธิการจังหวัดที่ สถานศึกษาตั้งอยู่ในพื้นที่เป็นผู้มีอำนาจออกคำสั่งแต่งตั้ง

## การติดตามและประเมินผล

๑. ส่งเรื่องร้องเรียน
๒. สรุปรผลการดำเนินงาน

## รายงานผลการดำเนินการ

จัดทำรายงานสรุปรผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



## แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ทางช่องทางเว็บไซต์



### ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

\* คำแนะนำการร้องเรียนควรมีรายละเอียดให้ครบถ้วนตามที่กำหนด ดังนี้

- ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล (e-mail) ของผู้ส่งที่สามารถติดต่อได้ ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับและยื่นข้อมูลการร้องเรียนหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ เพื่อรายงานผลกลับไปยังท่านต่อไป
- สำหรับข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด
- กรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ - สกุลจริงถือว่าเป็น "บัตรสนเท่ห์" ซึ่งหากไม่ระบุนามหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษาทั้งา กุ๊กก๊ต ระนอง อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

ลงชื่อเข้าใช้ Googleเพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

\*จำเป็น

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน  
ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม

ผู้ร้องเรียน (ใส่ชื่อ-นามสกุล)

คำตอบของคุณ

เพศ \*

- ชาย  
 หญิง

อาชีพ

คำตอบของคุณ

ที่อยู่ \*

คำตอบของคุณ

เบอร์โทรศัพท์ \*

คำตอบของคุณ

อีเมล

คำตอบของคุณ

วันที่ทำการร้องเรียน \*

วันที่

วว/คค/ปปปป

หัวข้อเรื่องร้องเรียน \*

คำตอบของคุณ

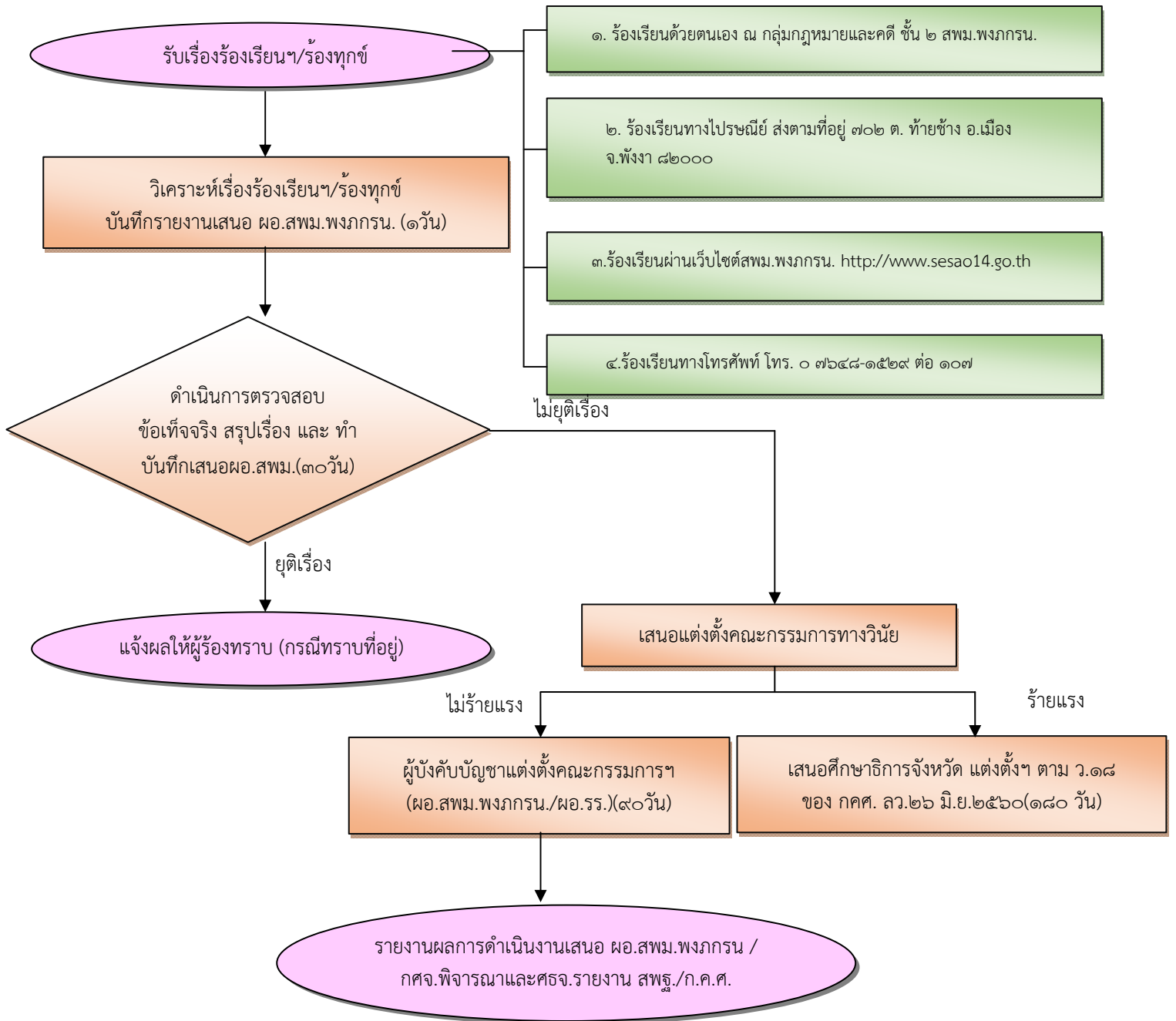
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน \*

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง



นางสาวโสภณา แป้นปลื้ม กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง

