



คู่มือ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวดที่ ๓ ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความโปร่งใสเป็นธรรม และเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเป็นการปฏิบัติให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ จึงจัดทำคู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อกำหนดกระบวนการในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน สอดคล้องกับกฎหมายเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติในการดำเนิน ให้ได้รับการปฏิบัติด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์

## สารบัญ

| เรื่อง                                                           | หน้า |
|------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                             |      |
| หลักการและเหตุผล                                                 | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                     | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                      | ๑    |
| วิธีการร้องเรียน                                                 | ๑    |
| หลักเกณฑ์การแจ้งเรื่องร้องเรียน                                  | ๒    |
| ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ          | ๓    |
| ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน                            | ๓    |
| ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ              | ๓    |
| ผังขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔    |
| ที่ปรึกษาและคณะทำงาน                                             | ๕    |

## ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ มุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัย เป็นธรรม และปราศจากการทุจริตและประพฤติมิชอบในการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและประเทศ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

## ๒. วัตถุประสงค์

คู่มือการดำเนินการฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และสามารถติดตามการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการ และเป็นการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม และทราบผลการดำเนินงาน เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

## ๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ข้าราชการในสังกัดและบุคคลทั่วไปซึ่งรับบริการจากหน่วยงาน

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงหรือทางอ้อมจากการปฏิบัติงานหรือบริการของหน่วยงาน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ของหน่วยงาน

“ทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๑ (๑) )

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนไม่ได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมายอื่น (พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๔)

“มิชอบ” หมายความว่า ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ คำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรีแบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือไม่เป็นไปตามทาง ที่ถูกต้อง

“หน่วยงาน” หมายความว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์

## ๔. วิธีการร้องเรียน

### ๔.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ เลขที่ ๑๕๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

#### ๔.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ

ส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือโดยไปรษณีย์ตอบรับ ระบุหน้าซองถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
มัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ เลขที่ ๑๕๑ หมู่ที่ ๙ ตำบลบ้านโตก อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

#### ๔.๓ ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ส่งเรื่องร้องเรียนทาง E-mail : contact@sec๔๐.go.th

#### ๔.๔ ร้องเรียนทางเว็บไซต์สำนักงาน

ส่งเรื่องร้องเรียนทาง www.pnb.go.th

### ๕. หลักเกณฑ์การแจ้งเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่  
ในกรณีดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๕.๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๕.๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๕.๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๕.๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๕.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น  
หรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

๕.๓ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๕.๓.๑ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๕.๓.๒ ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๕.๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ให้  
สามารถเข้าใจได้ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน  
สอบสวนได้

๕.๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๕.๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๕.๓.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐาน กรณี  
แวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕.๗ เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

๕.๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๕.๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

๕.๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๕.๓

## ๖. ขั้นตอนวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลที่ร้องเรียน เอกสารหลักฐานประกอบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่จะรับพิจารณาได้หรือไม่ ภายใน ๑ วัน กรณีเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่รับพิจารณาว่าเป็นกรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือไม่

๖.๒.๑ หากเป็นกรณีร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๒ หากเป็นกรณีร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้นำเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารหลักฐานนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์

๖.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนว่ามีมูลการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือไม่ เพียงใด ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๖.๔ เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้วให้รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๔.๑ กรณีไม่มีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์เพื่อสั่งการให้ยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๔.๒ กรณีมีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ว่ากรณีร้องเรียนเป็นการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรงหรือร้ายแรง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

## ๗. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๗.๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทันที

๗.๒ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน ๓ วัน และสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ

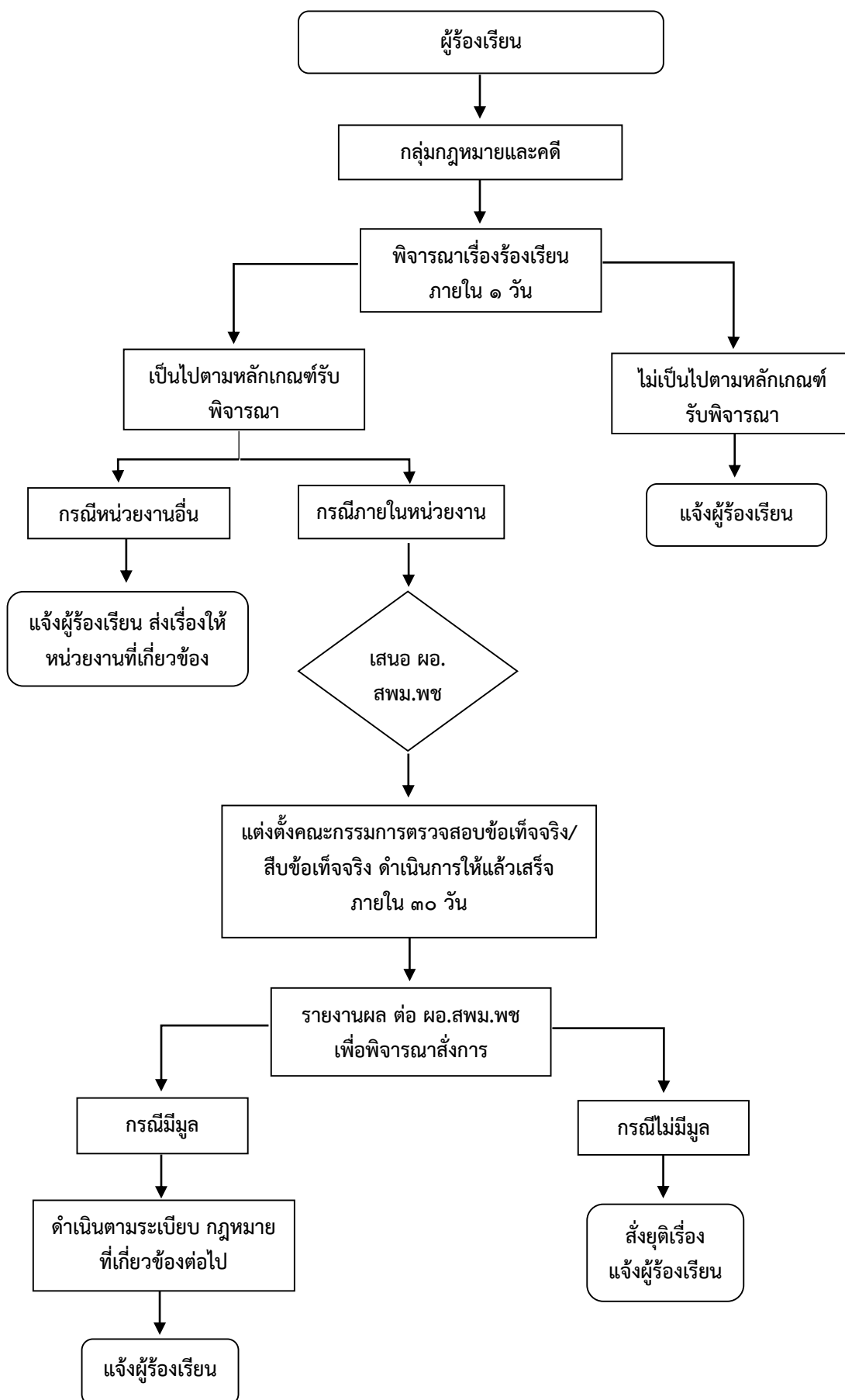
๗.๓ เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ ภายใน ๓๐ วันทำการ

๗.๔ รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันทำการ

## ๘. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์ มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ที่ปรึกษา

นายประธาน หาดยาว ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบูรณ์

## คณะผู้จัดทำ

นายอนิรุทธิ์ ชูสาย

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

นางสาวแพรวพรรณ ร่มทอง

นิติกรปฏิบัติการ