



คู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อ  
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ในหน่วยงาน

กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘





คู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อ  
เรื่อง ร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ในหน่วยงาน

กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อเรื่อง ร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงรายฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนขึ้นมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการและประชาชนต่อไป

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

# สารบัญ

| เรื่อง                                                                                            | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล                                                                               | ๑    |
| ๒. สถานที่ตั้ง                                                                                    | ๑    |
| ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                                           | ๑    |
| ๔. วัตถุประสงค์                                                                                   | ๑    |
| ๕. คำจำกัดความ                                                                                    | ๑    |
| ๖. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้                                                            | ๒    |
| ๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                                                    | ๒    |
| ๘. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                           | ๓    |
| ๙. ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน                                                            | ๓    |
| ๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ                                                                           | ๓    |
| ๑๑. ระยะเวลาดำเนินการ ในแต่ละขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๔    |
| แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน                                                                     | ๕    |
| คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์                                                            | ๕    |
| บรรณานุกรม                                                                                        | ๖    |

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริหารมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่เลขที่ ๕๗/๓๓ หมู่ ๒๒ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง เชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

## ๓. อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

## ๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓ เพื่อสร้างมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๔.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือมาตรฐานและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

## ๕. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/กล่องความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน”<sup>1</sup>

## ๖. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้

๖.๑ เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๖.๒ เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๖.๓ หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร และช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติดมิชอบ

๖.๔ ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ

๖.๕ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา

๖.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นนอน สามารถสืบสวนสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๖.๗ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๖.๗.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่

๖.๗.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๖.๗.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๖.๗.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๖.๗.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือกระทำการอันไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

## ๗. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

๗.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๗.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย เลขที่ ๕๗/๓๓ หมู่ที่ ๒๒ ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

๗.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓๗๑ ๙๔๘๑

๗.๔ ร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บเพจ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

## ๘. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติดมิชอบ

๘.๑ ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอศึกษาธิการจังหวัดเชียงรายพิจารณา ทั้งนี้ ในกรณีที่ เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคล หรือพยานเอกสาร หรือพยานวัตถุแน่นนอนเท่านั้น

<sup>1</sup> คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่

๘.๓ กรณี ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๘.๔ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่า เรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ โดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงรายว่า มีการกระทำทุจริตหรือไม่ และเป็นการกระทำ ผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อศึกษาธิการจังหวัดเชียงรายและยุติเรื่อง

๘.๕ ในการพิจารณาไต่สวนให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๘.๖ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนต่อ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๘.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล แจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดเชียงราย ให้ดำเนินการดังนี้

๘.๘.๑ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุถึงชื่อ หน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๙ ในกรณีที่ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย พิจารณารายงานการสืบสวนแล้วเห็นว่า กรณีมีมูลที่ ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย จะส่งเรื่องให้ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๖ เป็นผู้ดำเนินการ ตามข้อ ๒๙ (๒) ของคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ๑๔๐๙/๒๕๖๐ เรื่อง มอบอำนาจ ให้ศึกษาธิการภาค ปฏิบัติราชการแทน ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐<sup>๒</sup>

## ๙. ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๙.๒ รองศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๙.๓ ผู้อำนวยการกลุ่ม/หน่วย สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

๙.๔ นิติกร สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

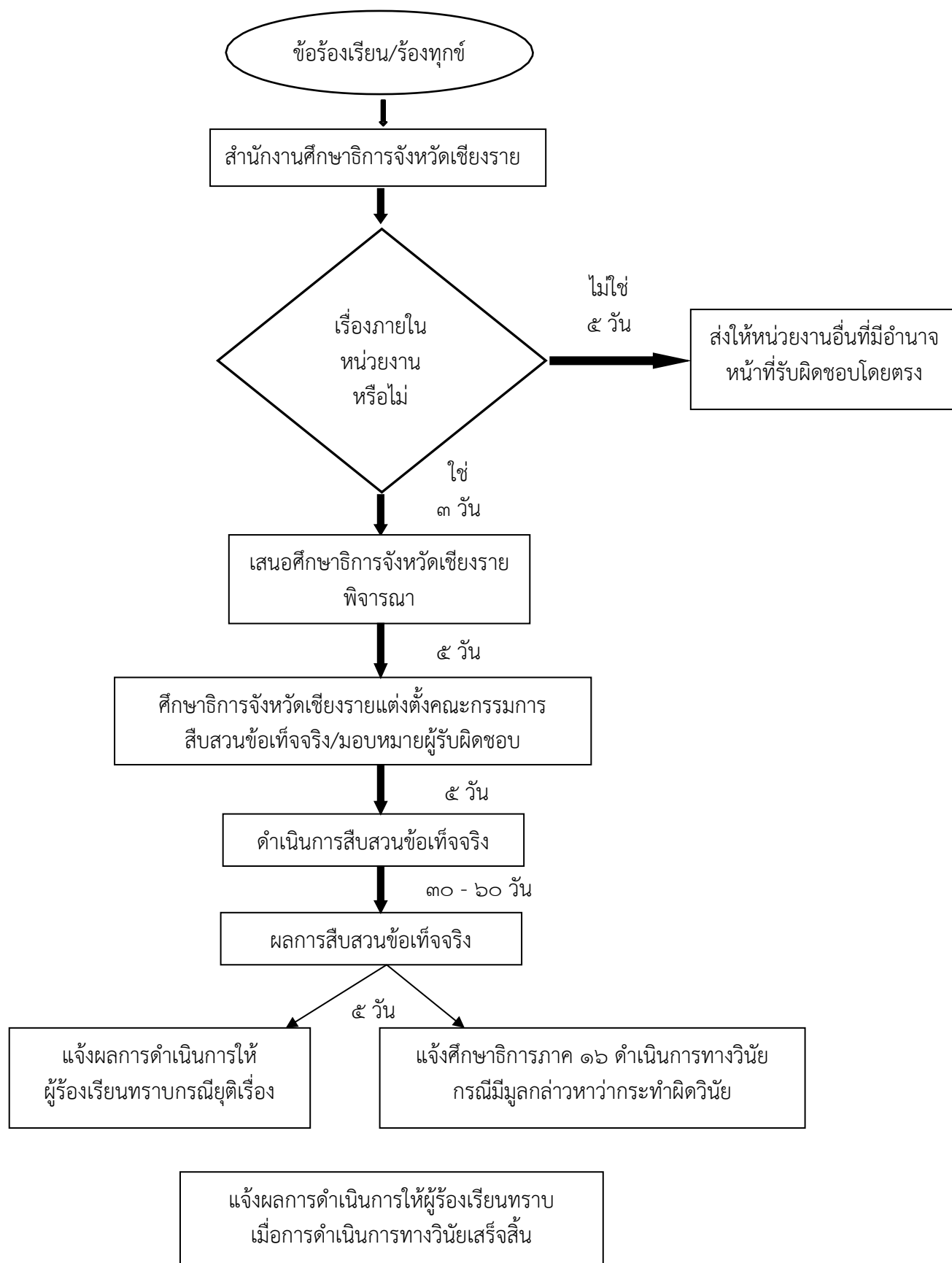
## ๑๐. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย กลุ่มบริหารงานบุคคล งานวินัยและนิติการ

.....

<sup>๒</sup> คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

๑๑. ระยะเวลาดำเนินการ ในแต่ละขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## - ตัวอย่างแบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ -

## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดเชียงราย

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน..... เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน .....สังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

รายละเอียดเรื่องเรียน

พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐาน ดังนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. รายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ .....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ. ....

## บรรณานุกรม

การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ประกาศ  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วันที่ ๒๘ เม.ย. ๒๕๖๖.

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กลุ่มบริหารงานบุคคล. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ  
คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการ  
จังหวัดตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง  
คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่

