



# คู่มือ

## แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุจริต และประพฤติมิชอบ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌมศึกษาลพบุรี  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ดำเนินงานโดยยึดมั่นในหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามบทบัญญัติแห่งพระกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มีคุณธรรมและความโปร่งใส ปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) และเป็นไปตามนโยบายส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเป็นกลไกในการสร้างความเชื่อมั่นวางใจในระบบราชการ และเสริมสร้างระบบคุณธรรม ปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน โดยมีแนวทางสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารงาน ปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงานตามนโยบายการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ได้ทบทวนคู่มือแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

พฤษภาคม ๒๕๖๗

## สารบัญ

หน้า

คำนำ

แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๑-๖

แบบรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ๗

แบบคำร้องเรียน ๘

แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ๙

ภาคผนวก

แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ข้อ ๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนครมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การเสริมสร้างวินัย การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) การกำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นกระบวนการหนึ่งของการดำเนินงานในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

ข้อ ๒ บทนิยาม

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียน หรือเรื่องที่มีการกล่าวหาว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ อย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้น เป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการกระทำตามที่ร้องเรียน ผู้รับมอบอำนาจ รวมทั้งผู้พบเห็นหรือทราบเบาะแสในเรื่องข้อร้องเรียน

“ผู้รับผิดชอบ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

“หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง” หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ข้อ ๓ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัชฌิมศึกษา ลพบุรี ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา ลพบุรี ดังต่อไปนี้

(๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

(๒) กระทำคามผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

(๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

(๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

(๕) การกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้อง

ตามกฎหมาย

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสรั่วที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และอย่างน้อย ต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และช่องทางการติดต่อถึงผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ เป็นต้น

(๒) ชื่อ ตำแหน่ง และสังกัดของเจ้าหน้าที่ซึ่งถูกร้องเรียน

(๓) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

(๔) คำขอของผู้ร้องเรียน

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๖) ระบุ วัน เดือนปี ที่เกิดเหตุร้องเรียน

(๗) เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล

(ถ้ามี) เป็นต้น

๔.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี และประสงค์ขอให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต ๒ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ หรือภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยตรง

๔.๔ กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

๔.๕ ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๔.๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๖ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนต้องจัดเก็บเป็นความลับ

๔.๗ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

(๑) ขอร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๔.๑.๒ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

(๒) ขอร้องเรียนที่เป็นที่ยุติแล้ว

(๓) ขอร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) ,สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๔) ขอร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

ข้อ ๕. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีที่ไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบกำหนดการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้โดยเฉพาะ ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใดต้องการแจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อมูลเบาะแส ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำขมขยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียนฯ ได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

๕.๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ภายในโรงเรียนโคกเกาะเทียมวิทยาลัย เลขที่ ๘๘ หมู่ ๗ ถนนพหลโยธิน ตำบลเขาพระงาม อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๖๐

๕.๓ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๖๖๘ ๙๗๖๖ ต่อ ๑๐๘

๕.๕ เว็บไซต์ [www.sesalop.go.th](http://www.sesalop.go.th) e-mail : [rongtook@sesalop.go.th](mailto:rongtook@sesalop.go.th)

๕.๖ ช่องทางอื่นๆ อาทิ

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน ๑๕๖๗ หรือศูนย์ดำรงธรรม  
จังหวัดลพบุรี โทร ๐๓๖๗๗ ๐๑๓๔

- ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการข้อมูล  
ภาครัฐเพื่อประชาชน GCC) สายด่วน ๑๑๑๑

- สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดลพบุรี โทร ๐๓๖๗๗ ๐๒๖๓-๕

- คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการตามระเบียบ  
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หรือสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

- สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สายด่วน๑๓๗๗

ข้อ ๖ การพิจารณาให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคล  
ที่ให้ข้อมูล

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนฯ นั้น  
จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่อง  
ให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อ  
ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแส  
ผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควร  
เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือ  
ความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น”

ข้อ ๗ ขั้นตอนการดำเนินการ ติดตาม รายงานผลเพื่อตอบสนองข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียน  
ไม่ว่าจะเป็นกรณีที่ได้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องร้องเรียน  
ที่หน่วยงานอื่นจัดส่งให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยให้  
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ พิจารณาตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งหากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณา  
เฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตาม  
หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยให้เจ้าหน้าที่  
ดังกล่าวสรุปข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า เช่น  
การมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือกรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่  
ของหน่วยงานอื่นให้ส่งเรื่องไปให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบภายใน ๑ วัน

๗.๒ ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในวงราชการตามที่คณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้กำหนด ตามหนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๙/๓๑๗ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๑

๗.๓ ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้ง คณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการ ให้บริการ หรือดำเนินการอื่นใดตามประเด็นร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการ ภารกิจทั่วไป ภายใน ๑๕ วัน กรณียุ่งยากซับซ้อน ภายใน ๓๐ วันหรือตามระยะเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่วันที่ ได้รับคำสั่ง หรือดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังกล่าวได้ ให้ขอขยายเวลาต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผล ประกอบเพื่อพิจารณาสั่งการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจอนุญาตให้ขยายเวลาได้อีก ตามความเหมาะสมแต่ไม่เกินครั้งละ ๗ วันทำการ

๗.๔ เมื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานได้ดำเนินการตาม ข้อ ๗.๓ แล้วเสร็จ ให้เสนอ ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการดำเนินการ ความเห็นของคณะกรรมการ พร้อมด้วยเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หากเป็นกรณีที่มอบหมายให้แก้ไขปัญหา ให้รายงานผลการแก้ไขปัญหาพร้อมด้วยปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี)

เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับรายงานผล จากคณะกรรมการหรือคณะทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเสนอรายงาน ผลการตรวจสอบ พร้อมด้วยความเห็นประกอบการพิจารณาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรณีหากเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวมีมูลอันควรกล่าวหาว่าเป็นการกระทำผิดวินัยต้องพิจารณาดำเนินการทางวินัย กรณี ที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ หมวด ๗ กรณีพนักงานราชการก็ให้ ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ กรณีลูกจ้างประจำให้ ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ รวมทั้ง กฎหมาย กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติอื่นใดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี หากไม่มีมูลเป็นการกระทำผิดวินัย ก็ให้ยุติเรื่อง

๗.๕ เมื่อได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนพร้อมทั้งมีการพิจารณาสั่งการเป็นที่ยุติแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาทราบ ต่อไป โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายพิจารณาสั่งการ



๗.๖ การติดตามประเมินผล

ให้กลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาในระบบช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขตามแบบรายงานที่กำหนด ในรอบ ๖ เดือน เพื่อเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร

แบบรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ....

| เดือน      | ประเภทเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
|------------|--|---------------|--------|-------------------------------------|---------------|--------|---|---------------|--------|--|---------------|--------|
|            | ทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ              |               |        | กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ |               |        | ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด/ปฏิบัติงานล่าช้าเกินสมควร |               |        | กระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย |               |        |
|            | รับเรื่อง                                  | ดำเนินการแล้ว | คงค้าง | รับเรื่อง                           | ดำเนินการแล้ว | คงค้าง | รับเรื่อง   | ดำเนินการแล้ว | คงค้าง | รับเรื่อง  | ดำเนินการแล้ว | คงค้าง |
| ตุลาคม     |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| พฤศจิกายน  |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| ธันวาคม    |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| มกราคม     |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| กุมภาพันธ์ |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| มีนาคม     |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| เมษายน     |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| พฤษภาคม    |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| มิถุนายน   |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| กรกฎาคม    |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| สิงหาคม    |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| กันยายน    |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |
| รวม        |  |               |        |                                     |               |        |   |               |        |  |               |        |

ปัญหา/อุปสรรค.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

แบบคำร้องเรียน

ยื่นต่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี

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

ที่อยู่.....

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

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้

.....  
.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....  
.....  
.....  
.....

..

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

หมายเหตุ : คำแนะนำการทำหนังสือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ขอร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน

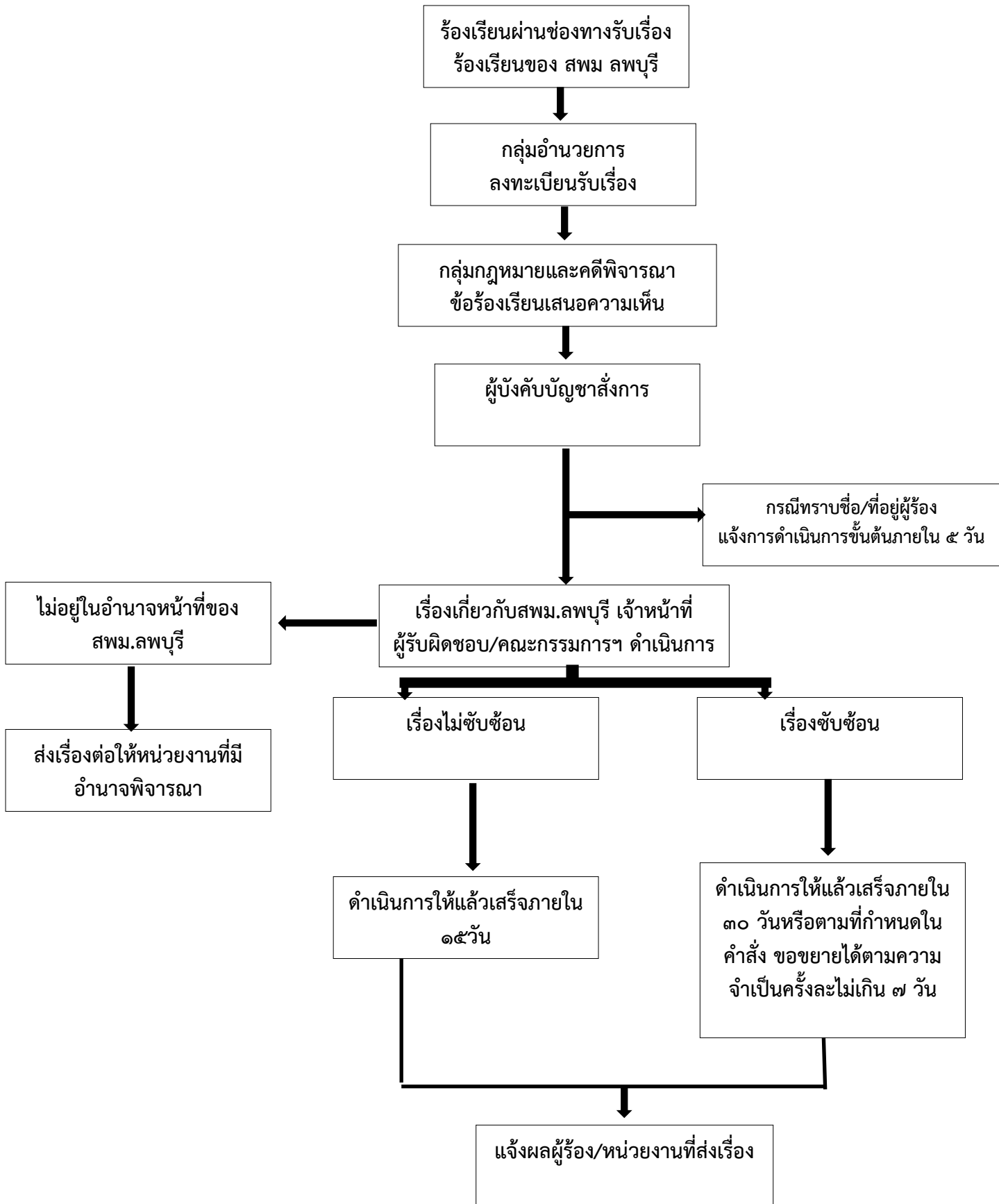
๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ-สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถ

ติดต่อได้

### แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ



ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี

ที่ ศธ ๐๔๓๓๓ /

วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือปฏิบัติงานด้าน

กฎหมายและคดี ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA online 2024)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

### ๑. ต้นเรื่อง

คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ITA online 2024) กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดี คือ ตัวชี้วัดที่ ๙.๒ การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ๐๑๐ คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตัวชี้วัดที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส ๐ ๒๒ ๐๒๓ และ ๐๒๔ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล ดังนี้

| ข้อ | ข้อมูล   | องค์ประกอบด้านข้อมูล  |
|-----|--|---|
| ๐๑๐ | คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่                | ๐ แสดงคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้ยึดถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย<br>(๑) ชื่องาน<br>(๒) วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน<br>(๓) ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน<br>(๔) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง   |
| ๐๒๒ | แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๐ แสดงคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย<br>(๑) รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>(๒) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>(๓) ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>(๔) ส่วนงานที่รับผิดชอบ<br>(๕) ระยะเวลา |
| ๐๒๓ | ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ         | ๐ แสดงช่องทางที่บุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยแยกต่างหากจากช่องทางร้องเรียนทั่วไป<br>๐ เป็นช่องทางที่มีการคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส<br>๐ สามารถเข้าถึงหรือเชื่อมโยงไปยังช่องทางข้างต้นได้จากเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน  |

| ข้อ | ข้อมูล  | องค์ประกอบด้านข้อมูล  |
|-----|---|---|
| ๐๒๔ | ข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำปี | <p>○ แสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย</p> <p>(๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด</p> <p>(๒) จำนวนเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ</p> <p>(๓) จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ</p> <p>○ เป็นข้อมูลของปี พ.ศ. ๒๕๖๖</p> |

## ๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ออกประกาศสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๒

๒.๒ ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

๒.๓ ปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านกฎหมาย ดังนี้

๒.๓.๑ คู่มือการปฏิบัติงาน ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง คู่มือการดำเนินการทางวินัย

๒.๓.๒ คู่มือการปฏิบัติงาน ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง การดำเนินคดีของรัฐและความรับผิดชอบทางละเมิด

๒.๓.๓ คู่มือการปฏิบัติงาน ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ เรื่อง การอุทธรณ์และร้องทุกข์

## ๓. ข้อกฎหมาย

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖ กำหนดอำนาจหน้าที่ของ กลุ่มกฎหมายและคดี

## ๔. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตัวชี้วัดที่ ๙.๒ และตัวชี้วัดที่ ๙.๕ ตามข้อ ๑ และสอดคล้องกับมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ประกอบด้วย

๑. นายศุภศิษฏ์ นุ่มฤทธิ์ ประธานกรรมการ

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

๒. ว่าที่ร้อยตรีเมฆิน ลิ้มเจริญ กรรมการ

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

๓. นายธีรสิทธิ์ สวัสดิ์ กรรมการ

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

๔. สิบเอกพิชิต แจ่มพร้อม กรรมการ

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ

๕. นางสาวยุวณัฐ อ่ำลา กรรมการและเลขานุการ

นิติกรชำนาญการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ ขอดีโปรด

๔.๑ ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ และคู่มือปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดี คู่ฉบับและต้นฉบับ จำนวน ๒ ฉบับ

๔.๒ ขออนุญาตใช้บันทึกฉบับนี้ แจกเวียนกรรมการ ทราบ

๑๑

(นางสาวยุวณัฐ อ่ำลา)

นิติกรชำนาญการ

ทราบ  
 อนุมัติ       อนุญาต  
 เห็นชอบตามเสนอ

.....  
.....  
.....

(นายศุภศิษฏ์ นุ่มฤทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

๗ พ.ค. ๖๗





คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

ที่ ๑๔๖ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ  
และคู่มือปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ปี พ.ศ. ๒๕๖๗

ด้วย สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำคู่มือ  
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๖๗ (ITA online 2024) เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน  
ตามรายละเอียดการประเมินที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมิน ตามตัวชี้วัดที่ ๙.๒  
การบริหารงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ๐๑๐ คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และตามตัวชี้วัดที่  
๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ๐ ๒๒ แนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ  
และคู่มือปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดี เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษารออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของกรมกฎหมาย  
และคดี ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๓)  
พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๖ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติ  
ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และมาตรา ๒๔ แห่ง  
พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงแต่งตั้ง  
คณะกรรมการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบด้วย

- |   |                     |
|---|---------------------|
| ๑. นายศุภศิษฏ์ นุ่มฤทธิ   | ประธานกรรมการ       |
| ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี             |                     |
| ๒. ว่าที่ร้อยตรี เมฆิน ลิ้มเจริญ                                  | กรรมการ             |
| รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี          |                     |
| ๓. นายธีรสิทธิ์ สวัสดิ์   | กรรมการ             |
| รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี          |                     |
| ๔. สิบเอกพิชิต แจ้งพร้อม  | กรรมการ             |
| นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ |                     |
| ๕. นางสาวยุวณัฐ อ่ำลา   | กรรมการและเลขานุการ |
| นิติกรชำนาญการ  |                     |

ให้ผู้ที่ได้รับ ...

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณากลับกรอง ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย นำมากำหนดเป็นคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ และคู่มือปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



( นายศุภศิษฏ์ นุ่มฤทธิ์ )

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี