



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ และกรณีอื่นๆ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุตรดิตถ์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและบุคคลทั่วไปใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกรณีอื่นๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ หรือสถานศึกษาภายในสังกัด เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าวให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็ว มีมาตรฐานในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ รวมทั้งเกิดความบริสุทธิ์ยุติธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มกฎหมายและคดีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกรณีอื่นๆ ที่ได้จัดทำขึ้นในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์กับผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน และบุคคลทั่วไปได้ใช้ศึกษาหาความรู้หรือดำเนินงานตามแนวปฏิบัติฉบับดังกล่าวต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์  
เมษายน ๒๕๖๔

## สารบัญ

	หน้า
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกรณีอื่นๆ	๑
๑. คำจำกัดความ	๑
๒. กลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่อง หรือดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
๓. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๔. รายละเอียดหนังสือร้องเรียน	๒
๕. ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
๖. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยาน	๓
๗. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียนกล่าวหา	๔
๘. แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๙. แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

.....

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

## การทุจริตและประพฤติมิชอบ และกรณีอื่นๆ

ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับนโยบายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560 – 2579) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ.2560 – 2564) มีพันธกิจในการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาล การบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการและปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีมาตรฐานสากล ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุตรดิตถ์ มีมาตรฐานในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้ขอรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชนเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทันต่อเหตุการณ์และให้เสร็จสิ้นไปอย่างรวดเร็ว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุตรดิตถ์ จึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดถือปฏิบัติ รวมทั้งเพื่อให้ประชาชนทั่วไปรับทราบแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

### ๑. คำจำกัดความ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

**ผู้ขอรับบริการ** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง นิติกร หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3๙

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนเสียหาย ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสถานศึกษา หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ ว่าได้มีพฤติกรรมทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือกระทำการอื่นใดอันเป็นความผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดต่อกฎหมาย

### ๒. กลุ่มงานที่เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่อง หรือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

สถานที่ตั้ง ถนนเลียงเมืองพิษณุโลก-สุโขทัย ตำบลท่าทอง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

๖๕๐๐๐ โทรศัพท์ใช้ติดต่อกับ ๐๖๒-๓๑๐๙๐๗๔

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียนสามารถดำเนินการร้องเรียนได้ด้วยช่องทางดังนี้

๓.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยร้องเรียนได้ที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ ถนนเลี้ยวเมืองพิษณุโลก-สุโขทัย ตำบลท่าทอง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๓.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ

- ส่งที่ตู้รับเรื่องร้องเรียน (ตู้แดง) ติดตั้งอยู่ที่บริเวณเยื้องและใกล้กับห้องเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (ด้านทิศเหนือ) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

- ส่งทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุตรดิตถ์ ที่อยู่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุตรดิตถ์ ถนนเลี้ยวเมืองพิษณุโลก-สุโขทัย ตำบลท่าทอง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๓.๓ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้ที่ e-mail : theera2513@gmail.com

๓.๔ ร้องเรียนสายตรงทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๖๒-๓๑๐๙๐๗๔

๓.๕ ร้องเรียนทางออนไลน์ เมนู “ช่องทางร้องเรียน” เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

### ๔. รายละเอียดหนังสือร้องเรียน

ผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียนจะต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพและระบุรายละเอียดในหนังสือร้องเรียนดังนี้

๔.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน

๔.๒ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน

๔.๓ บรรยายพฤติการณ์หรือการกระทำของผู้ถูกร้องเรียน อันเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

๔.๔ กรณีร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยชื่อ-สกุลจริง ถือว่าเป็น "บัตรสนเท่ห์" จะต้องระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ จึงจะรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาต่อไป

### ๕. ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะพิจารณาดำเนินการและสรุปข้อมูลจากหนังสือร้องเรียนและพยานหลักฐานในเบื้องต้น เพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุตรดิตถ์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป ดังนี้

๑.) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา ให้ส่งเรื่องให้สถานศึกษานั้น ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงและจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามอำนาจหน้าที่

๒.) กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนผู้อำนวยการสถานศึกษา หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป

๕.๒ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ (ตามหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑) และมาตรการให้ความคุ้มครองพยานหรือ ผู้ให้ข้อมูลในการตรวจสอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ (ตามหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒)

#### ๕.๓ ระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน

- ๑.) ไม่เกิน ๓ วัน สำหรับกรณีข้อเท็จจริงที่ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้
- ๒.) ไม่เกิน ๗ วัน สำหรับกรณีข้อเท็จจริงที่มีประเด็นความยุ่งยากเล็กน้อย
- ๓.) ไม่เกิน ๓๐ วัน สำหรับกรณีข้อเท็จจริงที่มีประเด็นความยุ่งยากและสลับซับซ้อนมาก

#### ๕.๔ การดำเนินการหลังจากพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑.) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ หรือผู้อำนวยการสถานศึกษา พิจารณาสั่งยุติเรื่อง

๒.) กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ หรือผู้อำนวยการสถานศึกษาดำเนินการทางวินัยตามแต่ละกรณีความผิด ดังนี้

- กรณีมีมูลความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการทางวินัยตามอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.๒๕๔๗ มาตรา ๑๐๐ แล้วรายงานการดำเนินการทางวินัยตามลำดับขั้นต่อไป

-กรณีมีมูลความผิดวินัยอย่างร้ายแรงให้รายงานผู้บังคับบัญชา เพื่อเสนอเรื่องให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง แล้วรายงานการดำเนินการทางวินัยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕.๕ กรณีดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ จะได้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลดังกล่าวต่อไป

### ๖. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยาน

๖.๑ การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล แน่นนอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการ ตามสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความ ไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อ ผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจ เป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๖.๒ เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือ การดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง พยาน และ ผู้ถูก กล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและพยาน

๖.๓ ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือวิธีการในการ ป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๖.๔ ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือพยานไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

## ๗. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

๗.๑ ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบต้องให้ความเป็นธรรมกับผู้ถูกกล่าวหา และต้องให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลอื่นทั่วไป เนื่องจากอาจเกิดจากการกลั่นแกล้ง หรือการร้องเรียนเท็จ

๗.๒ ต้องให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งให้ได้รับสิทธิในการ แสดงเอกสารพยานหลักฐานแก่ข้อร้องเรียนกล่าวหาดังกล่าว





.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ดังนี้

- 1) ..... จำนวน.....ฉบับ
- 2) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- 3) ..... จำนวน ..... ฉบับ
- 4) ..... จำนวน ..... ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และหากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์อันเป็นเท็จ หรือไม่มีความจริงและเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต ข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบตามกฎหมายต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์  
เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....  
.....  
..... นั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ  
ท่านไว้เพื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ.....

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

(.....)