



# คู่มือ การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ



โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์



## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและบุคคลทั่วไปใช้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกรณีอื่นๆ ภายในสถานศึกษา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าวให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็ว มีมาตรฐานในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ รวมทั้งเกิดความโปร่งใสบริสุทธ์ยุติธรรมกับทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

ฝ่ายบริหารงานบุคคลหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้จัดทำขึ้นในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน และบุคคลทั่วไปได้ใช้ศึกษาหาความรู้หรือนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวต่อไป

ฝ่ายบริหารงานบุคคล





## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| คำนำ   | ก    |
| สารบัญ   | ข    |
| คำจำกัดความ  | 1    |
| ฝ่ายงานที่เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่อง หรือดำเนินการเรื่องร้องเรียน | 2    |
| ช่องทางการร้องเรียน  | 2    |
| รายละเอียดหนังสือร้องเรียน                                       | 3    |
| ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน                             | 3    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ     | 4    |
| มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยาน                                    | 5    |
| มาตรการคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน                                   | 5    |
| แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์   | 6    |
| ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์                                       | 8    |



## คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับนโยบายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีพันธกิจในการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาล การบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการและปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีมาตรฐานสากล ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนภายในโรงเรียนพุทธชินราชพิทยา มีมาตรฐานในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้ขอรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชนเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทันต่อเหตุการณ์และให้เสร็จสิ้นไปอย่างรวดเร็ว

โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา จึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดถือปฏิบัติรวมทั้งเพื่อให้ประชาชนทั่วไปทราบแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

### คำจำกัดความ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ

**ผู้ขอรับบริการ** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง ข้าราชการครูที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนพุทธชินราชพิทยา

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนเสียหาย ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสถานศึกษา

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





## ฝ่ายงานที่เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่อง หรือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา  
สถานที่ตั้ง 39/1 ถนนธรรมบูชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000  
โทร. 0-5530-4182 โทรสาร 0-5530-4181

## ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียนสามารถดำเนินการร้องเรียนได้ด้วยช่องทาง ดังนี้

### ร้องเรียนด้วยตนเอง

โดยร้องเรียนได้ที่ฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา  
39/1 ถนนธรรมบูชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000

### ร้องเรียนเป็นหนังสือ

ส่งทางไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนพุทธชินราชพิทยา  
ที่อยู่ โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา39/1 ถนนธรรมบูชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก  
จังหวัดพิษณุโลก 65000

ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้ที่ e-mail : [personnel@bdc.ac.th](mailto:personnel@bdc.ac.th)

ร้องเรียนสายตรงทางโทรศัพท์หมายเลข 0-5530-4182

ร้องเรียนทางโทรสารหมายเลข 0-5530-4181

### ร้องเรียนทางออนไลน์

เมนู “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” เว็บไซต์โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา

<https://www.bdc.ac.th>





## รายละเอียดหนังสือร้องเรียน

ผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียนจะต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพและระบุรายละเอียดในหนังสือร้องเรียนดังนี้

- ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน
- ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน
- วัน เวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือการกระทำของ

ผู้ถูกร้องเรียน อันเป็นเหตุให้มีการร้องเรียน พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

- กรณีร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยชื่อ-สกุลจริง ถือว่าเป็น "บัตรสนเท่ห์" จะต้องระบุพยานหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา จึงจะรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาต่อไป

## ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน

- เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะพิจารณาดำเนินการและสรุปข้อมูลจากหนังสือร้องเรียนและพยานหลักฐานในเบื้องต้น เพื่อเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนพุทธชินราชพิทยา เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

- ให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 (ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541) และมาตรการให้ความคุ้มครองพยานหรือผู้ให้ข้อมูลในการตรวจสอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2542 (ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว31 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2542)

- ระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน

- 1) ไม่เกิน 3 วัน สำหรับกรณีข้อเท็จจริงที่ไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้
- 2) ไม่เกิน 7 วัน สำหรับกรณีข้อเท็จจริงที่มีประเด็นความยุ่งยากเล็กน้อย
- 3) ไม่เกิน 30 วัน สำหรับกรณีข้อเท็จจริงที่มีประเด็นความยุ่งยากและสลับซับซ้อนมาก

- การดำเนินการหลังจากพิจารณาเรื่องร้องเรียน

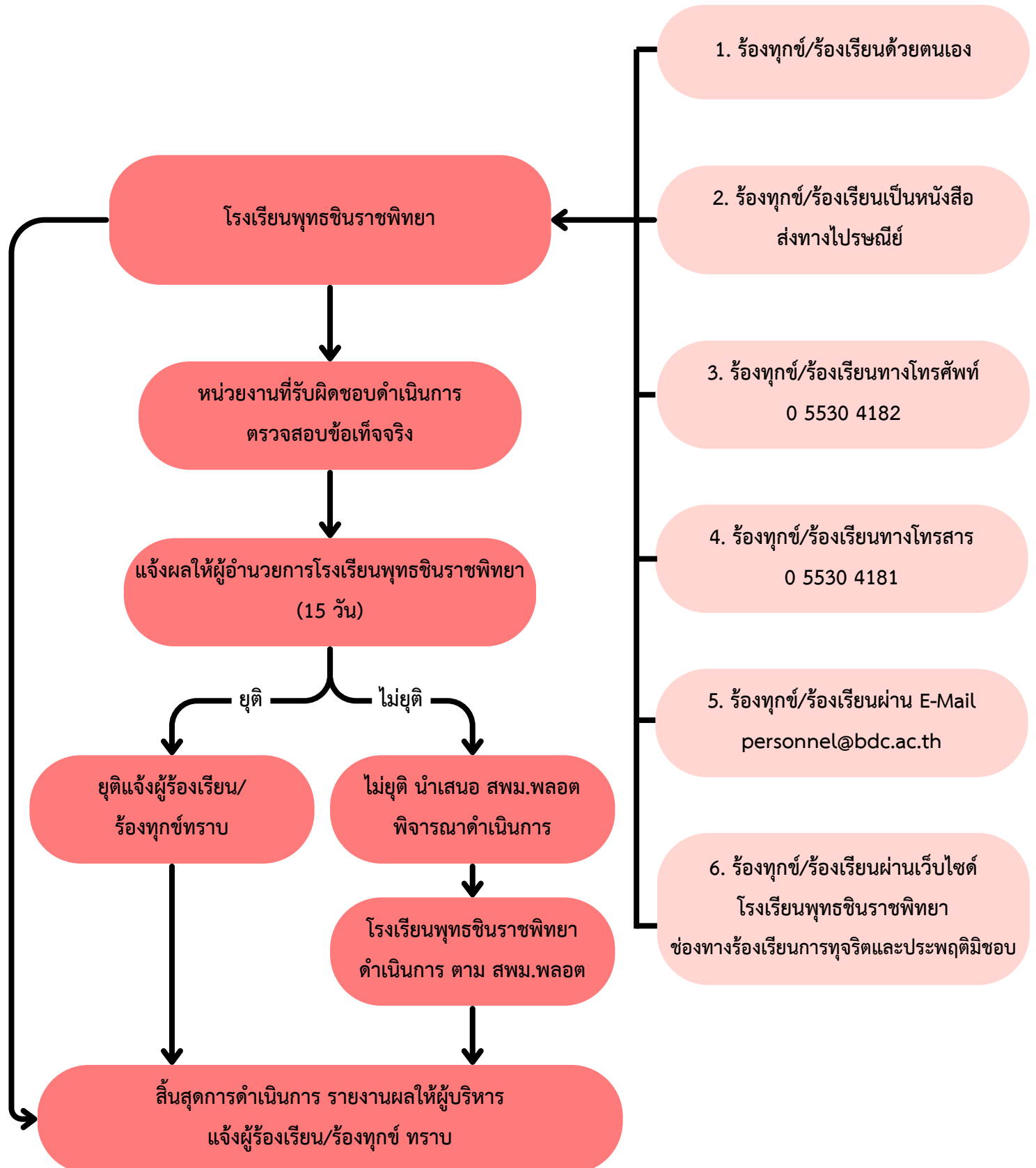
1) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการสถานศึกษา พิจารณาสั่งยุติเรื่อง  
2) กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้อำนวยการสถานศึกษา แจ้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

- กรณีดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว โรงเรียนพุทธชินราชพิทยาจะได้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลดังกล่าวต่อไป





## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ





## มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยาน

- การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้อง อาจจะได้รับ ความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสน เท่ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควร เพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมา จากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อ ผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและ ผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุ แห่งการร้องเรียนนั้นๆ

- เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง พยาน และ ผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและพยาน

- ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงาน หรือวิธีการในการป้องกันหรือ แก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

- ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือพยานไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

## มาตรการคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

- ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องให้ความเป็นธรรมกับผู้ถูกกล่าวหา และต้องให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคคลอื่นทั่วไปเนื่องจากอาจเกิดจาก การกลั่นแกล้ง หรือการร้องเรียนเท็จ

- ต้องให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งให้ได้รับสิทธิในการแสดงเอกสาร พยานหลักฐานแก่ข้อร้องเรียนกล่าวหาดังกล่าว





### แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพุทธชินราชพิทยา

ข้าพเจ้าชื่อ ..... นามสกุล ..... อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์ ..... อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....  
บัตรประจำตัวประชาชน/ข้าราชการ/อื่นๆ(ระบุ)..... เลขที่ .....  
วันที่ออกบัตร ..... วันที่บัตรหมดอายุ .....

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงเรียนพุทธชินราชพิทยาพิจารณาดำเนินการ/ช่วยเหลือ/  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้ .....









โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา จังหวัดพิษณุโลก  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

.....  
39/1 ถนนธรรมบูชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก  
จังหวัดพิษณุโลก 65000 โทร. 0-5530-4182



เว็บไซต์โรงเรียน >> <http://www.bdc.ac.th/>



เพจ Facebook >> โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา