



คู่มือ

การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ
และฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรม

โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม
ตำบลบางเดือน อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เล่มนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับกลุ่มกฎหมายและคดี โรงเรียนบางเดื่อนสธิตยพิทยาคม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะกรรมการศูนย์รับแจ้ง เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และให้เข้าใจถึงวิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการระยะเวลาในการดำเนินการ และกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีส่วนทำให้คู่มือเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดี

กลุ่มบริหารทั่วไป
โรงเรียนบางเดื่อนสธิตยพิทยาคม

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ประเภทข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
ระดับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	4
การติดตามประเมินผล	4
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เอกสารที่ 1	
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เอกสารที่ 2	
คำสั่งแต่งตั้งจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	
และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	

หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลปัจจุบันได้มีนโยบายการปราบปรามการทุจริตและคอร์รัปชัน ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีโครงการ “สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง ความตระหนักรู้และส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของ ครูและบุคลากรทางการศึกษา เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับ ความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โรงเรียนบางเดื่อนสฤติย์พิทยาคม จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และฝ่าฝืนคุณธรรมจริยธรรมขึ้น

วัตถุประสงค์

การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนโรงเรียนบางเดื่อนสฤติย์พิทยาคม จำต้อง ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนมาตรา 59 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับ แจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน 15 วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและ สาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของ บุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการ แจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนบางเดื่อนสฤติย์พิทยาคม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4.) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียนโรงเรียนบางเดื่อนสฤติย์พิทยาคม

1.ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1.1 ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน โรงเรียนบางเดือนสติตยพิทยาคม หมู่ 2 ตำบลบางเดือน อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130 (กรอกรายละเอียดยื่นเรื่องตามวันเวลา ราชการ)

1.2 จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบางเดือนสติตยพิทยาคม

1.3 เว็บไซต์ โรงเรียนบางเดือนสติตยพิทยาคม www.bdsk.ac.th

1.4 ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 077-955-192

นอกจากนี้ยังสามารถร้องเรียนไปยัง หน่วยงานต่างๆ ได้ดังนี้

- ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ (สายด่วน) โทรศัพท์หมายเลข 1579 บริการรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โทรศัพท์ 077-203372-4 e-Mail : office@secondary11.go.th

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน โทร. 1567 หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ระดับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
1.	ข้อร้องเรียน	ผู้ ร้อง เ รีย น ได้ ร ับ ค ว า ม เด็ดร้อน แต่ สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	ไม่เกิน 15 วันทำการ	ผู้รับผิดชอบ เรื่อง
2.	ข้อร้องเรียนใหญ่	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไข ได้โดยหน่วยงานเดียวหรือจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณา หรือต้องส่ง เรื่อง ต่อให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงของโรงเรียนบางเดือนสติตยพิทยาคม	ไม่เกิน 15 วัน ทำการหรือ เกินกว่า นั้น	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เรื่อง
3.	ข้อร้องเรียนนอกเหนือผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนบางเดือนสติตยพิทยาคม	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนบางเดือนสติตยพิทยาคม	1 วัน (ชี้แจง ให้ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

2. บุคคลที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ได้แก่ บุคคลที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าตนเองจะได้รับ ความเสียหายหรือไม่ก็ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษา สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อโรงเรียนบางเดือนสถิตยพิทยาคม ได้โดยให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต เปิดเผยตัวตน และหรือ ให้ ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติดังกล่าวของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อการ สื่อสารกับ โรงเรียนบางเดือนสถิตยพิทยาคม ด้วย

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ เสียร้องเรียน ต่อโรงเรียนบางเดือนสถิตยพิทยาคม

3. บุคคลที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้อง

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนโรงเรียนบางเดือนสถิตยพิทยาคม หรือ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย

ผู้รับเรื่องร้องเรียน (Report Receiver) ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียนโรงเรียนบางเดือนสถิตยพิทยาคม หรือ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน (Case Coordinator) ได้แก่ กลุ่มบริหารงานบุคคล รวบรวมพิจารณาความขัดแย้งเพียงพอสองฝ่ายของพยานหลักฐาน และส่งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านการพิจารณาให้ผู้ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนรวมถึงจัดเก็บข้อมูล รายงานผลการดำเนินการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

ผู้ถูกร้องเรียน (Subject of Report) ได้แก่ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ข้าราชการครูและ -บุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนโรงเรียนบางเดือนสถิตยพิทยาคม

ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนโรงเรียนบางเดือนสถิตยพิทยาคม หรือ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย การดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้ถูกร้องเรียน ชี้แจงเบื้องต้น
2. คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง กรณีเป็นเรื่องยุ่งยาก และตามความเหมาะสม
3. กลุ่มงานบุคคล ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและรายงานให้ผู้บริหาร ตามลำดับ
4. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน

2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียนหรือข้อมูลที่บ่งชี้ได้ว่าเป็นผู้ใด

- เรื่องที่ร้องเรียน อันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ

- รายละเอียดการร้องเรียน

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้

ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้ และที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร แก่ตนเองหรือองค์กรอย่างไร

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

- เมื่อตรวจสอบแล้วเห็นว่า ไม่มูลตามที่ร้องเรียนกล่าวหา ให้ยุติเรื่อง กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ 2 จะจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวออก

5. การรับเรื่องร้องเรียน กรณี “บัตรสนเท่ห์” ให้พิจารณาตามขั้นตอนการดังนี้

5.1 หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

5.1.1 เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

5.1.2 ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

5.1.3 ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจาก ที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

5.1.4 ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้อะเอียดในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการ ร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้อะเอียด นั้น

5.2 หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1011/ว 26 ลงวันที่ 27 กันยายน 2547 ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิด วินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึง หลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

5.2.1 บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็น พยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสาร พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่าเรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำความผิดวินัยนั้นมี เหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

5.2.2 บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหา กระทำความผิดวินัยด้วย

สรุป กรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

1. ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์จะระบุรายละเอียด ดังกล่าวข้างต้น จึงจะรับ ไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

2. ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว

3. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

4. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

5. ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
สำนักงาน คณะกรรมการและปราบปรามแล้ว สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการ
ทุจริตแห่งชาติ(ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.)
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอก เงิน (ป.ป.ง.) นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ให้อยู่ใน
ดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็น เรื่องเฉพาะกรณี

6. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง การพิจารณาปฏิบัติ
ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และต้องปกปิด ชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน
พยานที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จะได้รับความยินยอมหรือโดยพฤติการณ์จากผู้ร้องเอง และให้ตระหนัก ถึง
ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการ
ร้องเรียน กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่าย
ผู้ร้องและผู้ ถูกร้อง

7. ระยะเวลาการดำเนินการ

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ประสานเรื่องร้องเรียนภายใน 3 วันทำการนับ
แต่ วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

2. ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน ต้องส่งเรื่องให้ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วัน
ทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน (แล้วแต่
กรณี)

3. ผู้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ต้องพิจารณาและรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนซึ่งยุติแล้ว
และผลส่งลงโทษของผู้มีอำนาจให้ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 30 วันทำการ นับแต่วันที่
ได้รับเรื่อง ร้องเรียนจากผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน

8. การดำเนินการจนได้ข้อยุติได้แก่

1. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้
ทราบ

2. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของ
เรื่อง ได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้อง
ตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

3. เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยดำเนินการ
และ ขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

4. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้
แจ้ง ให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์เรื่องที่อยู่ใน
กระบวนการ ทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้อง
ทราบตามควร แก่กรณี

6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่
แล้ว

9. การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน
2. มีการสรุปผลการดำเนินงาน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้รับบริการ.....

..... เลขที่บัตรประชาชน ☐ - ☐☐☐☐- ☐☐☐☐☐ - ☐☐ - ☐

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย

..... ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/

อำเภอ..... จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์

.....โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่

.....โทรสาร.....

E-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/แจ้งผล ☐ ที่อยู่ตามบัตรประชาชน หรือ

☐ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ

..... จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร

.....

E-mail address.....

รายละเอียดโดยสรุป

.....

.....

.....

คำขอที่ต้องการให้โรงเรียนบางเดื่อนสถิตย์พิทยาคม ดำเนินการ

.....

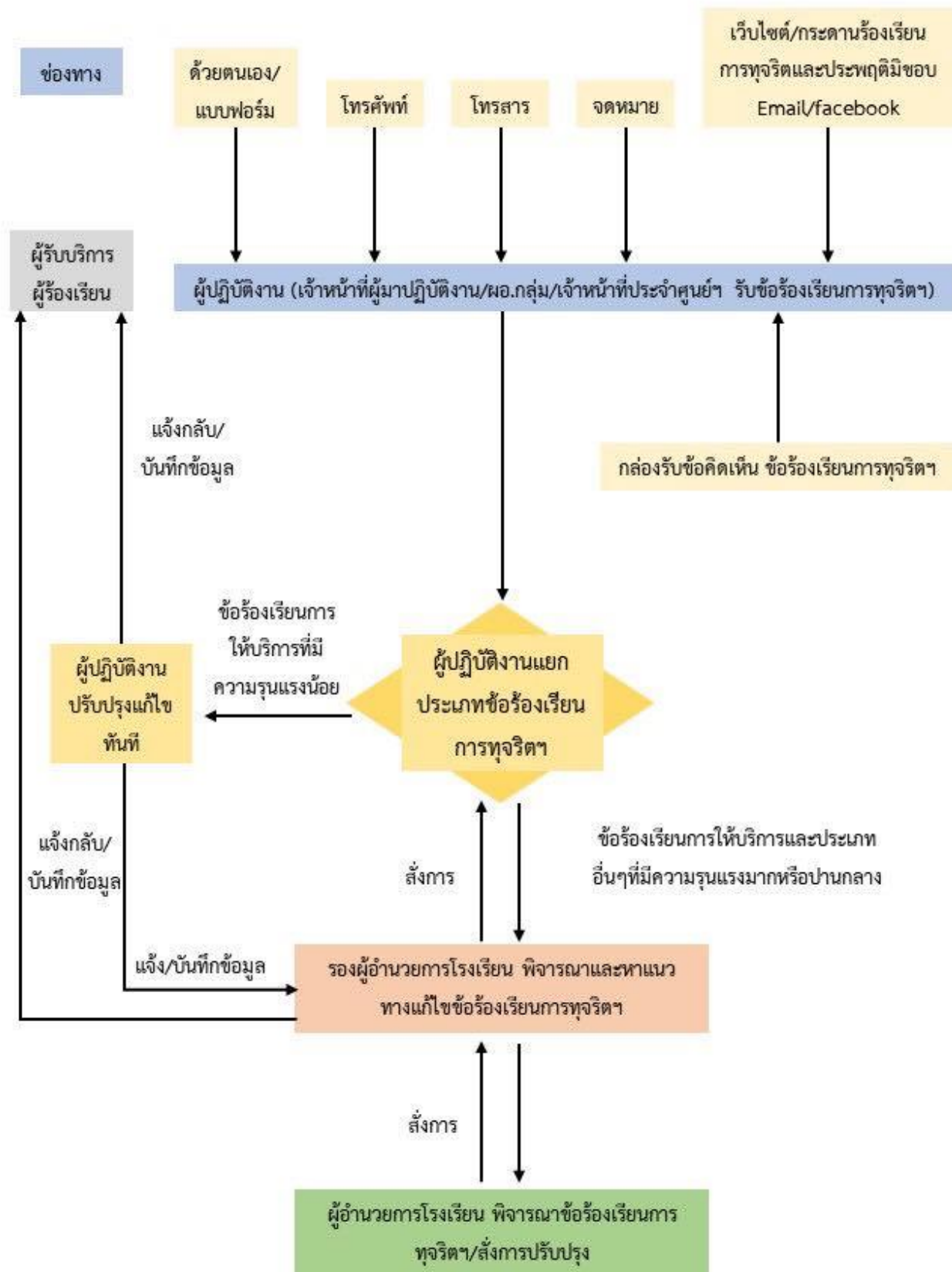
.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน
(.....)

(.....) ผู้รับเรื่องร้องเรียน
ตำแหน่ง.....

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



คำสั่งโรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม

ที่ 7 /2566

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับแจ้ง เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับแจ้ง เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม

โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคมเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการ

อย่างมีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพตาม
มาตรฐานการศึกษาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลความรู้คู่คุณธรรม มุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการ
องค์กรอย่างมีธรรมาภิบาลด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อม
รับผิดชอบ รวมถึงการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และต่อต้านการทุจริตทุก
รูปแบบ โดยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการที่มุ่งเน้น

วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับ คำ
ร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ
ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้อง
พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป จึงจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจาก
ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือโรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ที่ตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนบางเดือนสถิตย์
พิทยาคม 75 หมู่ที่ 2 ตำบลบางเดือน อำเภอฟูนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130

2. ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม หมู่ 2 ตำบลบางเดือน
อำเภอฟูนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84130 (กรอกรายละเอียดยื่นเรื่องตามวันเวลา ราชการ)

2.1 จดหมายหรือหนังสือร้องเรียนส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม

2.2 เว็บไซต์ โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม www.bdsk.ac.th

2.3 ร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 077-955-192

นอกจากนี้ยังสามารถร้องเรียนไปยัง หน่วยงานต่างๆ ได้ดังนี้

- ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ (สายด่วน) โทรศัพท์หมายเลข 1579 บริการรับแจ้ง
เรื่องร้องทุกข์ ตลอด 24 ชั่วโมง

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 โทรศัพท์ 077-203372-4 e-Mail :
office@secondary11.go.th

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สายด่วน โทร. 1567 หรือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

3. คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ
หรือหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร ประกอบด้วย

1. นายปฏิวัติ เหล่าพราหมณ์ รองผู้อำนวยการโรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม ประธาน
กรรมการ

2. นายณัฐวุฒิ สุขหอม หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป รองประธานกรรมการ

3. นายสุวิทย์ ธิปัตย์ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล กรรมการและเลขานุการ

4. นางสาวพรพรรณ แก้วสุกศรี หัวหน้างานธุรการ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงานที่อยู่ในอำนาจของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม มีอำนาจ

หน้าที่ดังนี้

1. บริหารจัดการและวางระบบการดำเนินงานให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

2. จัดทำกำหนดประกาศมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของโรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม

3. พิจารณา วินิจฉัยชี้ขาดแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม

4. การให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการโรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม

5. แต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะอนุกรรมการเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานในการวินิจฉัยชี้ขาด แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานตามความเหมาะสม

6. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน ที่อยู่ในอำนาจของ โรงเรียนบางเดือนสถิตย์พิทยาคม ประกอบด้วย

๑. นายณัฐวุฒิ สุขหอม หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป เป็นหัวหน้า

๒. นายสุวิทย์ ธิปัตย์ หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล เป็นผู้ช่วย

๓. นางสาวพรพรรณ แก้วสุกศรี หัวหน้างานธุรการ เป็นผู้ช่วยและเลขานุการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ หรือหน่วยงาน มีหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงาน

2. รับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงานจากช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่องต่าง ๆ เช่น เอกสาร เว็บไซต์ โทรศัพท์และช่องทางอื่น ๆ

3. ส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานให้คณะกรรมการ

ศูนย์ฯและผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

4. รายงานหรือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ตามระยะเวลาที่กำหนด แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน
5. รายงานสรุปและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสีย หรือหน่วยงาน ให้คณะกรรมการศูนย์ฯ และผู้บังคับบัญชาทราบ ทุกรอบ 3 เดือน
6. ประสาน ติดตาม กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลการดำเนินแล้วเสร็จให้ทราบ
7. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2566



(นายปฏิวัติ เหล่าพราหมณ์)

รองผู้อำนวยการโรงเรียนบางเดือนสติตยพิทยาคม
รักษาการณในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนบางเดือนสติตยพิทยาคม