

# คู่มือ

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ  
กระทรวงศึกษาธิการ

# คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง รวมทั้งเป็นการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ เนื่องจากคู่มือฉบับนี้ได้อธิบายขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มบริหารงานบุคคล

# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

## หลักการและเหตุผล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรม และความโปร่งใส รวมทั้งการรณรงค์และเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนา และยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการ ของหน่วยงาน

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นไปตามขั้นตอนและสอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างถูกต้อง และครบถ้วน

๓. เพื่อเป็นการแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามา ปฏิบัติงานในภายหลังได้ ส่งผลให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ และสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอกได้รับทราบ เพื่อนำไปสู่การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงานต่อไป

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนตามหลักธรรมาภิบาล

## หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหาย แก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๓. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๓.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

๓.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๓.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๓.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๓.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓.๖ ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุ

๓.๗ ระบุสถานที่เกิดเหตุ

๓.๘ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล ( ถ้ามี )

๔. กรณีการร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคล หรือ พยานเอกสาร หรือ พยานวัตถุ แน่แน่นอนเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓

๖. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๖.๑ ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตั้งอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง รหัสไปรษณีย์ ๙๒๐๐๐

๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ <https://www.tpeotrang.go.th/>

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ให้กลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มบริหารงานบุคคล รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอศึกษาธิการจังหวัดตรัง ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้ พยานบุคคล หรือ พยานเอกสาร หรือ พยานวัตถุ แน่แน่นอนเท่านั้น

๓. กรณี ศึกษาธิการจังหวัดตรัง เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่า เรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่ เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเห็นเสนอ ศึกษาธิการจังหวัดตรัง ว่า มีการกระทำทุจริตหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มียุติการกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อ ศึกษาธิการจังหวัดตรัง และยุติเรื่อง

๕. ในการพิจารณาไต่สวนให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๖. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสืบสวนต่อ ศึกษาธิการจังหวัดตรัง

๗. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้ กลุ่มบริหารงานบุคคล แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๘. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงาน  
ศึกษาธิการจังหวัดตรง ให้ดำเนินการดังนี้

๘.๑ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุ  
ถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๘.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๙. ในกรณีที่ ศึกษาธิการจังหวัดตรง พิจารณารายงานการสืบสวนแล้วเห็นว่า กรณีนี้มีมูลที่ควร  
กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรง จะส่งเรื่องให้ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๖  
เป็นผู้ดำเนินการ ตามข้อ ๒๙ (๒) ของคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ๑๔๐๙/๒๕๖๐ เรื่อง มอบอำนาจให้  
ศึกษาธิการภาค ปฏิบัติราชการแทน ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๐

### **มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล**

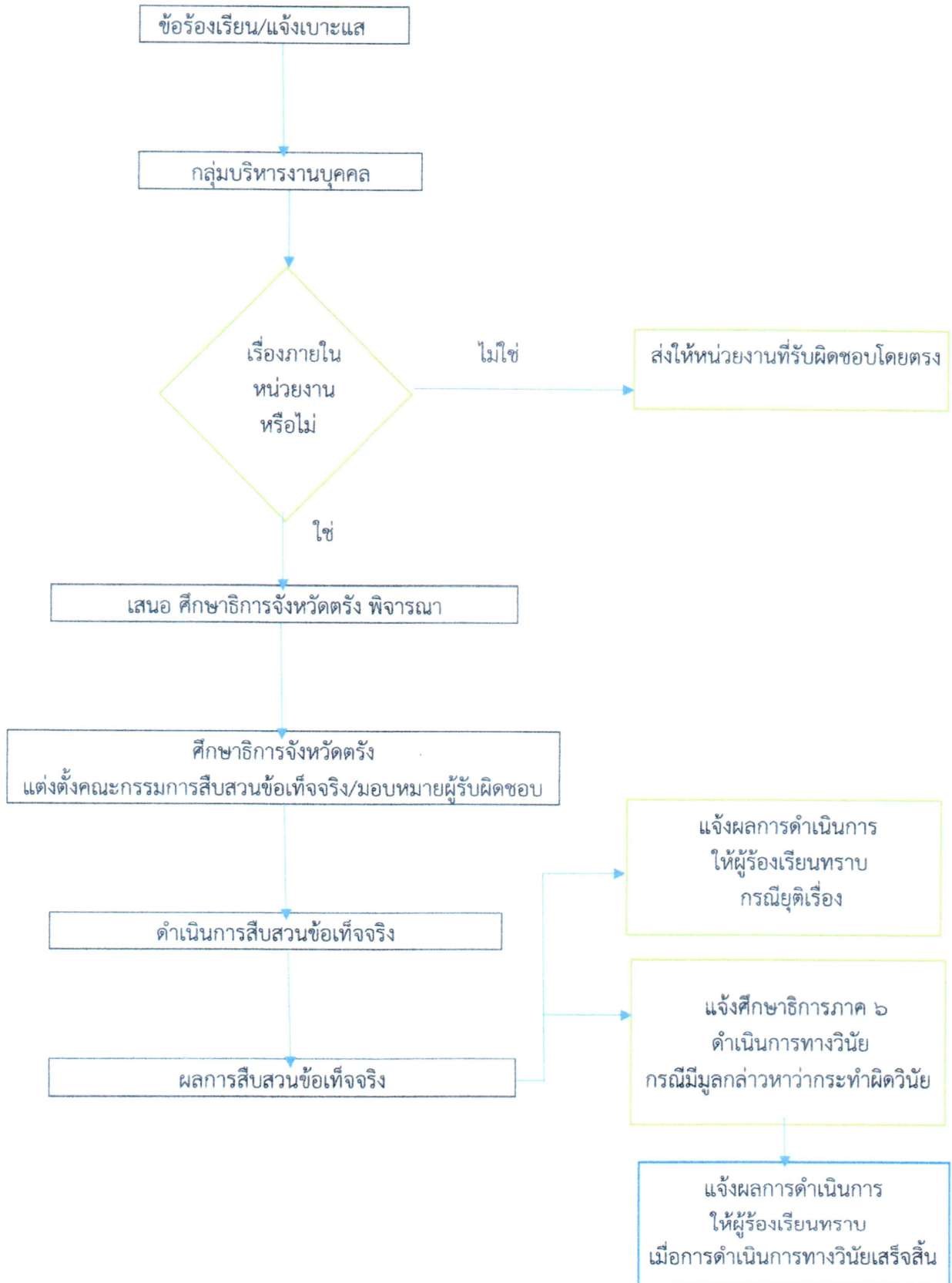
เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต หน่วยงาน  
ต้องปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน  
และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น  
ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่  
เก็บข้อมูล และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่  
ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้  
เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

### **ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน**

เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ที่มีมติเห็นชอบหลักเกณฑ์  
และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย โดยให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน  
และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน  
การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรง จึงได้มอบหมายให้ นายวีรชัย บุญดีสมชัย  
ตำแหน่งนิติกร ระดับชำนาญการ เป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียว ในการเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวและรายละเอียด  
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และเป็นผู้รายงานข้อมูลดังกล่าวถึง ศึกษาธิการจังหวัดตรง  
โดยตรง

\*\*\*\*\*

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



- ตัวอย่าง -

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตรัง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  
ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส.....อาชีพ.....  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....  
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail : .....

รายละเอียดการร้องเรียน

เรื่อง.....  
ผู้ถูกร้องเรียน.....  
ข้อความ ( รายละเอียด ).....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
(.....)  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....