



คู่มือการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน  
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

## คำนำ

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ กำหนดให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัย และดำเนินการทางวินัยแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งมีกรณีอื่นมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยการร้องเรียนกล่าวหาว่าข้าราชการกระทำผิดวินัย เป็นช่องทางหนึ่งให้ผู้บังคับบัญชานำมาเป็นเหตุที่จะต้องดำเนินการทางวินัยแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดได้คำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพของการจัดการข้อร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบได้รวบรวมขั้นตอน แนวทาง รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ประชาชนที่ประสงค์จะร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนซึ่งสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงานได้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดในฐานะหน่วยงานราชการจึงมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งเรื่องร้องเรียนอาจมาจากประชาชน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือหน่วยงานอื่น ๆ จัดส่งเรื่องมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

## ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดเป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ และเพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ทุกฝ่ายได้

## ๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้นำแนวทางการดำเนินการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

### ๓.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน อันเนื่องมาจากสถานศึกษา หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากสถานศึกษา หรือข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการโดยทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

### ๓.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

## ๔. ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

### ๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

(๑) กรณีผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเอง

ให้บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้น ตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

ไว้พิจารณา กรณีที่เป็นการร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

ให้เจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงแบบฟอร์ม โดยให้สอบถามชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องรวมถึงเบอร์โทรศัพท์ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนเท่าที่จำเป็นแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่นหรือส่งมาเป็นจดหมาย

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

(๔) กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แล้วจัดพิมพ์เรื่องแล้วลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน

#### ๔.๒ เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ได้รับเรื่องร้องเรียน

ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดพิจารณา

#### ๔.๓ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เป็นผู้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

แนวทางที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

- กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- กรณีเป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน
- กรณีเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแย้ง
- กรณีเป็นเรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว
- กรณีเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นกรณีเฉพาะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียนนั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน

## ๕. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

### ๕.๑ การแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๑) กรณีให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกร้องเรียนหรือสถานศึกษาที่ถูกร้องเรียนชี้แจง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน

### ๕.๒ เมื่อทราบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว

(๑) กรณีมีมูลความผิดทางวินัย ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและดำเนินการตามกฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

- กรณีความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๐ วัน ขยายได้ไม่เกิน ๖๐ วัน รวม ๒๔๐ วัน

- กรณีความผิดวินัยไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน ขยายได้ไม่เกิน ๓๐ วัน รวม ๑๒๐ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบหลังจากสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนวินัย

(๒) กรณีไม่มีมูลความผิด

- ให้บันทึกสรุปผล/รายงานผลเพื่อยุติเรื่อง ภายใน ๒ วัน

- แจ้งผู้ร้องหรือหน่วยงานที่จัดส่งเรื่องให้ทราบภายใน ๒ วัน

## ๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

๑. นายวัชร เอี่ยมกุลวรพงษ์ นิติกรชำนาญการพิเศษ

๒. นายสหชัย บุญสิน นิติกรปฏิบัติการ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๑	เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จนท.ผู้รับผิดชอบเสนอ เรื่องต่อ ผอ.สพป.ตราด	ไม่เกิน ๓ วัน	สรุปประเด็น ข้อเท็จจริงจริงที่ปรากฏตาม หนังสือร้องเรียน ประกอบข้อกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง /เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบหรือสืบสวนข้อเท็จจริง	นิติกร
๒	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง	๑๕ - ๔๕ วัน แล้วแต่กรณี	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลเบื้องต้น	นิติกร/ผู้ได้รับ แต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ
๓	สรุปผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/สืบสวน ข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สืบสวนข้อเท็จจริง โดยมีข้อเท็จจริงจากพยาน บุคคลหรือเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องประกอบ	นิติกร/ผู้ได้รับ แต่งตั้งเป็น คณะกรรมการ
๔	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.สพป.ตราด
๕	กรณียุติเรื่อง แจ้งผล	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องและส่งทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ	นิติกร
๖	กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหา ว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๒ วัน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน กรณีสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงเป็นอำนาจของ ศึกษาธิการจังหวัด ให้ส่งสำนวนไปที่ศึกษาธิการ จังหวัดเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการต่อไป	นิติกร
๗	๑) กรณีสอบสวนวินัย ไม่ร้ายแรง  ๒) กรณีสอบสวนวินัย อย่างร้ายแรง	๙๐ วัน  ๑๘๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการ สอบสวนพิจารณา  ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการ สอบสวนพิจารณา	คณะกรรมการ สอบสวน
๘	ตรวจสอบสำนวนการ สอบสวนและเสนอ สำนวนต่อ ผอ.สพป. ตราด	ไม่เกิน ๗ วัน	ตรวจสอบว่าการดำเนินการทางวินัยถูกต้อง ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ จัดทำรายงานการ ตรวจสอบสำนวนการสอบสวน ทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการและ ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี	นิติกร

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ
๙	การพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน ๑ วัน	ผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการ	ผอ.สพป.ตราด
๑๐	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยต่ออกคศ.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดเพื่อพิจารณาต่อไป	ไม่เกิน ๓ วัน	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ความเห็นของคณะกรรมการ ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี และคำวินิจฉัยของผอ.สพป.ตราด	นิติกร

## แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
อาชีพ..... เลขประจำตัวประชาชน..... อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่.....ตำบล.....ถนน.....อำเภอ.....  
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์  
ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา  
ร้อยเอ็ด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียน/เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบดังกล่าวข้างต้น  
เป็นความจริงทุกประการ พร้อมนี้ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส (ถ้ามี)  
ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด/แผ่น  
๒) .....จำนวน.....ชุด/แผ่น  
๓) .....จำนวน.....ชุด/แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ ..... ผู้แจ้งข้อร้องเรียน/เบาะแส  
(.....)