

สำนักนิตินิการ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาคาร.สพฐ. ๒



# แนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

ของ

## สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักนิตินิการ

สำนักคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาคาร ๒ ชั้น ๘

เบอร์ติดต่อ ๐๒ - ๒๘๘ - ๕๖๙๓ / ๐๒ - ๒๘๘ - ๕๖๙๒



## คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายโดยแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน



## สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	๑
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
การรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๒
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๑๓
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๓



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
กลุ่มวิจัยเสริมสร้างพัฒนาวิสัย และวินัยอุทธรรณ ร้องทุกข์ ร้องเรียน  
สำนักนิตินิการ  
สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นของ ลักษณะงาน มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ พร้อมประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปตามด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม ตามกฎหมาย ไปตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

๒. ที่ตั้งของสำนักนิตินิการ สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตั้งอยู่ที่ สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๘๘-๕๖๙๓ / ๐๒-๒๘๘-๕๖๙๒ สายด่วนกระทรวงศึกษาธิการ ๑๕๗๙



### ๓. ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักนิตินิติการ สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีนิตินิติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

- ๓.๑. ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- ๓.๒. ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- ๓.๓. ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- ๓.๔. ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และพิจารณาอุทธรณ์
- ๓.๕. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์
- ๓.๖. ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
- ๓.๗. ดำเนินการเกี่ยวกับคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- ๓.๘. ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและพฤติมิชอบ
- ๓.๙. ปฏิบัติหน้าที่งานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติของหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

หรือได้รับมอบหมาย

### ๔. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในการร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายระเบียบหน้าที่ ของผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อให้ประชาชนทราบขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์

### ๕. การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กระบวนการ)

- ๓.๑. ผู้ส่งมอบปัจจัย
- ๓.๒. สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ๓.๓. พ.ร.บ.บริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๗
- ๓.๔. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๓.๕. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม



๓.๖. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

๓.๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗

๓.๘. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ. ๒๕๔๖

#### ๔. ปัจจัยนำเข้า (Inputs)

๔.๑. พ.ร.บ.บริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๗

๔.๒. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔.๓. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔.๔. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗

๔.๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗

๔.๖. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ. ๒๕๔๖

#### ๕. กระบวนการหรือวิธีดำเนินการ (Process)

๕.๑. จัดเก็บข้อมูลและรายงานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์

๕.๒. พิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์

๕.๓. ส่งเสริมให้ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัย

#### ๖. บริการ (Outputs)

๖.๑. เรื่องร้องเรียน วินัยอุทธรณ์ และเรื่องร้องทุกข์ได้ข้อยุติ

๖.๒. สร้างเครื่องข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

#### ๗. ผู้รับบริการ (Customers)

๗.๑. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๗.๒. สถานศึกษา

๗.๓. ส่วนราชการอื่นๆ

#### ๘. ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders)

๘.๑. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

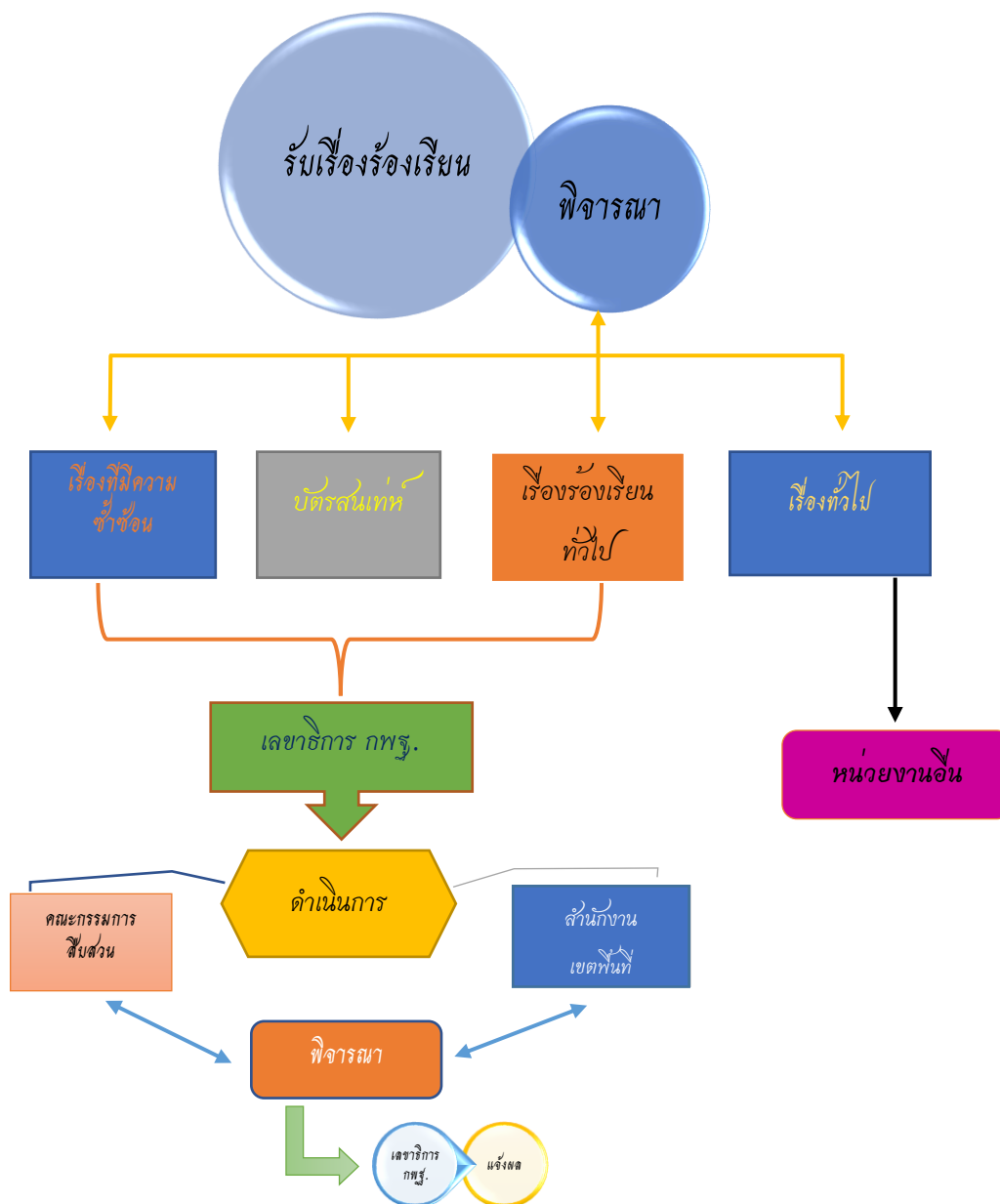
๘.๒. สถานศึกษา

๘.๓. บุคลากรในสังกัด

๘.๔. ประชาชน



๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



หมายเหตุ ตามขั้นตอนรวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๐ วันโดยประมาณ



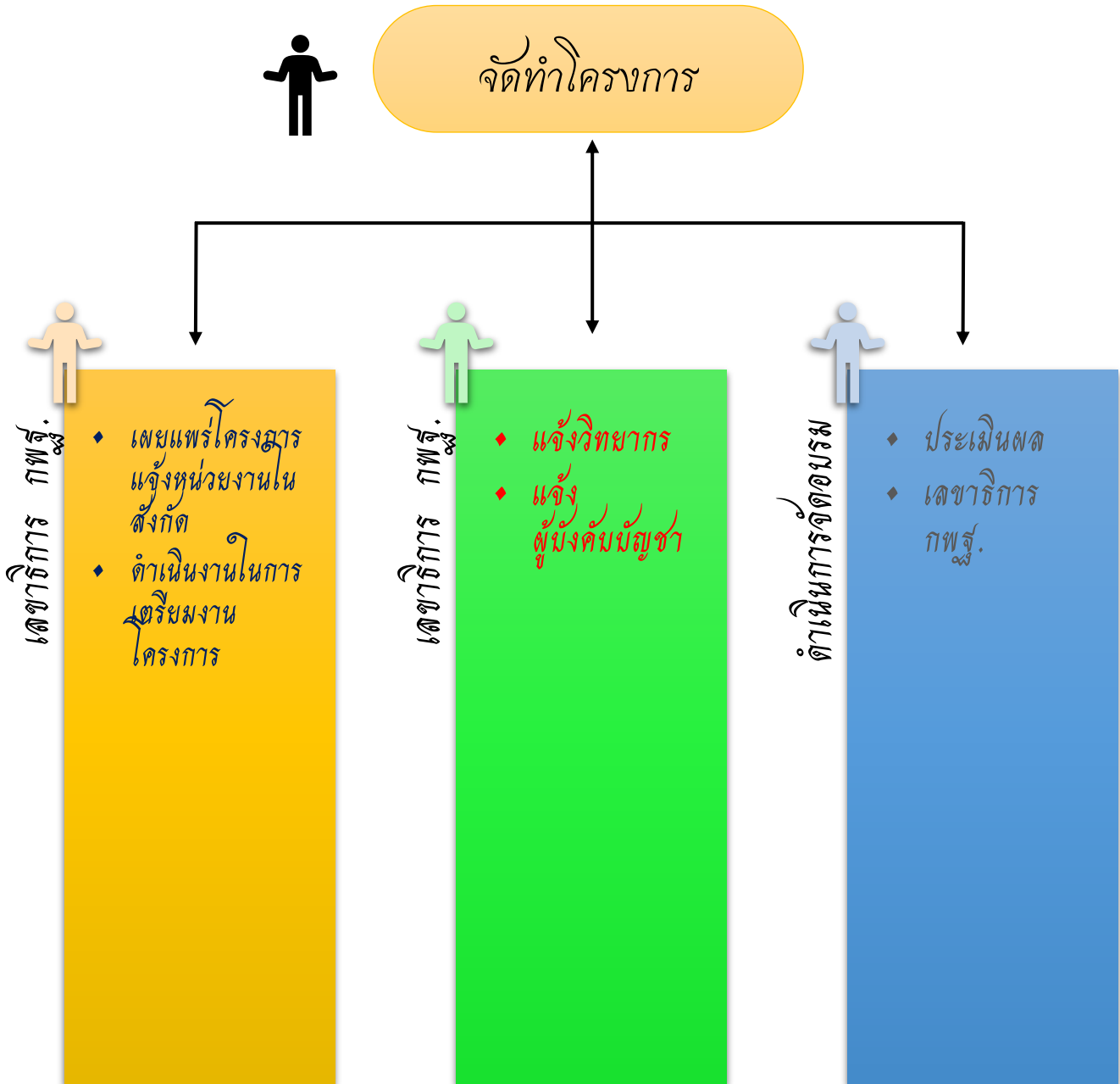
๗.๑. จัดเก็บข้อมูลและรายงาน เรื่องร้องเรียน วินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์



**หมายเหตุ** ตามขั้นตอนรวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๐ วันโดยประมาณ



๗.๒.ส่งเสริมให้ความรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัย



หมายเหตุ ตามขั้นตอนรวมระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๐ วันโดยประมาณ



### ๗.๓. ช่องทางการติดต่อ ร้องเรียน

#### ช่องทางการติดต่อ

- <https://www.obec.go.th/about/contact>
- สายด่วนกระทรวงศึกษาธิการ 1579 ศูนย์บริการประชาชน



## ๘. การบันทึกข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยการเขียนบันทึกด้วยลายมือของผู้ร้อง และลงชื่อด้วยลายมือของผู้ร้องเรียน หากทางผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการเขียนเองด้วยลายมือได้หรือไม่สะดวก ให้ทางเจ้าพนักงานพิมพ์ถ่ายคำหรือเขียนบันทึกข้อความพร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องด้วยตนเอง

## ๙. การรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๙.๑. การรับเรื่องร้องเรียน

- ๙.๑.๑. รับเรื่องร้องเรียนส่งมายัง สพฐ.
- ๙.๑.๒. บันทึกเรื่องร้องเรียนที่เข้ามา
- ๙.๑.๓. การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน
- ๙.๑.๔. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการใช้อำนาจของเลขาธิการ กพฐ. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาทบทวน
- ๙.๑.๕. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลงมาเสนอเลขาธิการ กพฐ. เพื่อส่งเรื่องไปยัง กศจ. พิจารณา

### ๙.๒. การดำเนินการ เรื่องที่มีการร้องเรียนเลขาธิการ กพฐ.

- ๙.๒.๑. พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เสนอเลขาธิการเพื่อสั่งการและส่งเรื่องให้ ก.พ. พิจารณา
- ๙.๒.๒. พิจารณาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย เสนอเลขาธิการเพื่อสั่งและส่งเรื่องให้ อ.ก.พ.สพฐ. พิจารณา
- ๙.๒.๓. เสนอเรื่องต่อเลขาธิการ กพฐ. เพื่อดำเนินการตามมติ

### ๙.๓. แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา

- ๙.๓.๑. รวบรวมพยานหลักฐาน
- ๙.๓.๒. กำหนดประเด็น กำหนดแนวทางการสอบสวน
- ๙.๓.๓. บันทึกถ้อยคำพยานบุคคล
- ๙.๓.๔. รวบรวมพยานเอกสารและพยานวัตถุ



#### ๙.๔. รวบรวมพยานหลักฐานที่ผู้กล่าวหาอ้าง

- ๙.๔.๑. แจงข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหา
- ๙.๔.๒. ประชุมเพื่อพิจารณาพยานหลักฐานก่อน แจงข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน
- ๙.๔.๓. ประสานงานกำหนดวันเดินทางเสนอเรื่อง เดินทางไปราชการ
- ๙.๔.๔. รวบรวมพยานหลักฐานที่ผู้ถูกกล่าวหาอ้าง
- ๙.๔.๕. กำหนดประเด็นและประสานพยาน
- ๙.๔.๖. บันทึกถ้อยคำพยานบุคคลและรวบรวม พยานเอกสาร

#### ๙.๕. สรุปทำรายงานการสอบสวน

- ๙.๕.๑. ประชุมเพื่อพิจารณาผลสัมฤทธิ์การสอบสวน
- ๙.๕.๒. จัดทำรายงานการสอบสวน

### ๑๐. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- ๑๐.๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๑๐.๒. ข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานนิตินิการ แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือประสานงานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องรับทราบและแก้ไขปัญหาข้างต้นต่อไป

### ๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

รับเรื่องการติดตามของผู้ร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งไปยังทางเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่อง และรายงานกรณีดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน หรือตามขั้นตอนการดำเนิน ต่อไป



คณะจัดทำและที่ปรึกษาจัดทำแนวปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ที่ปรึกษา

๑. นายอัมพร	พินะสา	เลขาธิการคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
๒. นายเทอดชาติ	ชัยพงษ์	ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
๓. นายรัฐฐกร	ฟองเสียง	ผู้อำนวยการสำนักนิตินิการ
๔. ว่าที่ร้อยตรี ดิถีภมล	สนแจ้	รองผู้อำนวยการสำนักนิตินิการ
๕. นายสฤตคุณ	บุญเรือง	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานทั่วไป

ผู้จัดทำ

๑. นายก่อเกียรติ	ศรินนทีประเสริฐ	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ( จ้างเหมาบริการ )
๒. นางสาวณัฐภรณ์	ศรินนทีประเสริฐ	ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป ( จ้างเหมาบริการ )