



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



ประกาศโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วยโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา ได้จัดทำคู่มือการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากยิ่งขึ้น จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา จึงประกาศใช้คู่มือการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2567

(นางพรพนา แดงสกล)

ผู้อำนวยการโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนนวมอำมฤตวิทยา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเล่มนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และให้เข้าใจถึงวิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการ และกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงเป็น ประโยชน์แก่โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้รับบริการ

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	4

คู่มือการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา

โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา เป็นสถานศึกษาที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ขับเคลื่อนการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาสู่ความเป็นเลิศระดับสากล บริหารจัดการองค์กรด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมรับผิชอบ รวมถึงการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ และให้ความสำคัญในการบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และได้กำหนดวิสัยทัศน์องค์กรว่า “องค์กรยุคใหม่ ในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล บนพื้นฐานความเป็นไทย ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับข้อมูล ที่ถูกต้อง โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในบริการขององค์กรมากขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา มีรายละเอียดดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีมาตรฐาน
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

3. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สอดคล้องรับการพัฒนาคูณภาพ

คำจำกัดความ

1. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือ การปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2. ผู้ร้องเรียน หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ของโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา

3. ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา ซึ่งมีพฤติการณ์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือ การปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือใช้อำนาจหน้าที่ ในทางมิชอบ

ช่องทางการติดต่อและแจ้งเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในขณะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงาน(ห้องกิจการนักเรียน) โดยเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

2. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ ที่โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูล แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

3. โทรศัพท์ หมายเลข 077-578577 และโทรสาร หมายเลข 077-578577

4. จดหมาย จำหน่ายซองถึง โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา เลขที่ 29 หมู่ 13 ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86210

5. กระดานร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เว็บไซต์โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา [http://www. http://maprit.ac.th/](http://www.maprit.ac.th/)



The screenshot displays the official website of Mapammaritwittaya School. At the top, there is a banner image of the school building with the name 'โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา Mapammaritwittaya School' overlaid. Below the banner is a navigation menu with various links. The main content area features a pink header with the text 'ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ' (Channel for reporting corruption and misconduct). Below this, the school's address is listed: '29 หมู่ที่ 13 ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86210', followed by the phone number 'เบอร์โทรศัพท์ 077-578577' and fax number 'เบอร์แฟกซ์ 0-7757-8577'. The email address 'Email : maprit_work@maprit.ac.th' is also provided. A section titled 'กรอกแบบฟอร์ม' (Fill in the form) contains fields for 'เรื่องร้องเรียน' (Complaint), 'รายละเอียด' (Details), 'วันเวลาที่กระทำ' (Date and time of occurrence), 'ชื่อผู้ร้องเรียน' (Complainant's name), 'เบอร์โทร' (Phone number), and 'ไฟล์แนบ' (Attachments). There is a 'กรอกรหัส' (Enter code) field and a 'ส่งข้อความ' (Send message) button. A sidebar on the left lists various school services and links. A disclaimer section titled '** หมายเหตุ' (Note) is located at the bottom, explaining the school's policy on handling complaints and the importance of providing accurate information.

โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา
Mapammaritwittaya School

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา
29 หมู่ที่ 13 ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86210
เบอร์โทรศัพท์ 077-578577 เบอร์แฟกซ์ 0-7757-8577
Email : maprit_work@maprit.ac.th

กรอกแบบฟอร์ม

เรื่องร้องเรียน :

รายละเอียด :

วันเวลาที่กระทำ : วัน เดือน ปี เวลา น.

ชื่อผู้ร้องเรียน :

เบอร์โทร :

ไฟล์แนบ :

กรอกรหัส :

**** หมายเหตุ**
เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ในกรณีที่มีการร้องเรียน โรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา จะกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนหาข้อเท็จจริงไม่ได้รับความเดือดร้อน อันตรายใดๆ หรือความไม่ชอบธรรม อันเกิดมาจากการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

6. Email : maprit_work@maprit.ac.th

7. ร้องเรียนโดยตรง ต่อผู้อำนวยการโรงเรียนมาอำมฤตวิทยา

หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ในกรณีดังต่อไปนี้

- 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 1.3 ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่นหรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

3. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 3.1 ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- 3.2 ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 3.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่สามารถ

เข้าใจได้ว่ารับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวนได้

- 3.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
- 3.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 3.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

4. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐาน กรณี แวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

5. เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

- 5.1 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- 5.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ
- 5.3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ

6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

6.1 เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูลที่ร้องเรียน เอกสารหลักฐาน ประกอบว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่จะรับพิจารณาได้หรือไม่ ภายใน 1 วัน กรณีเป็นประการใด ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

6.2 พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่รับพิจารณาว่าเป็นกรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือไม่

6.2.1. หากเป็นกรณีร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.2.2. หากเป็นกรณีร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้นำเรื่องร้องเรียนพร้อม เอกสาร หลักฐานนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา

6.3 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อพิจารณาว่าเรื่อง ร้องเรียน กล่าวหาเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนว่ามีมูลการกระทำทุจริตหรือประพฤตินิชอบหรือไม่ เพียงใด ดำเนินการให้ แล้วเสร็จภายใน 30 วัน

6.4 เมื่อคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงาน ผู้อำนวยการโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา เพื่อพิจารณาสั่งการ

6.4.1 กรณีไม่มีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา เพื่อสั่งการให้ ยุติเรื่อง และแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบ

6.4.2 กรณีมีมูล ให้เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา ว่ากรณีร้องเรียน เป็นการกระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง หรือร้ายแรง เพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

7. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

7.1 พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน 1 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดให้ผู้ร้องเรียนทันที

7.2 เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน 3 วันและ สรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้ แจ้งผู้ร้องเรียน และส่ง เรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ

7.3 เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้ แล้วเสร็จและ รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนมาบอำมฤตวิทยา ภายใน 30 วันทำการ

7.4 รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 วันทำการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

