



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนได้ช้อยติและเป็นไปด้วยความรวดเร็วมีประสิทธิภาพตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลดีต่อผู้รับบริการต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

พฤษภาคม ๒๕๖๖

## คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕

### วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕
๓. หนังสือต่อระบุงเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

### การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
  - ๑) มี วัน เดือน ปี
  - ๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
  - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
  - ๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

## ๒. กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

## ๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ และเรื่องร้องเรียน

## ๔. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕

ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.kkn5.go.th/>

## ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕  
อำเภอชุมแพ จังหวัด ขอนแก่น ๔๐๑๓๐

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕  
อำเภอชุมแพ จังหวัด ขอนแก่น ๔๐๑๓๐

๓. ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์

- ร้องเรียน ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๓๑๒ ๕๐๕

- ร้องเรียน ผ่านหมายเลขโทรสาร ๐๔๓ - ๓๑๒ ๘๕๐

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕ <http://www.kkn5.go.th/>

## การตอบสนองเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- ๑.ติดต่อประสานผู้ร้องเรียน เพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม กรณีมีข้อมูลไม่ครบถ้วน
- ๒.ดำเนินการประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๓.แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ผลการดำเนินการ (กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ที่อยู่เพื่อติดต่อกลับ)
- ๔.รายงานผู้บังคับบัญชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

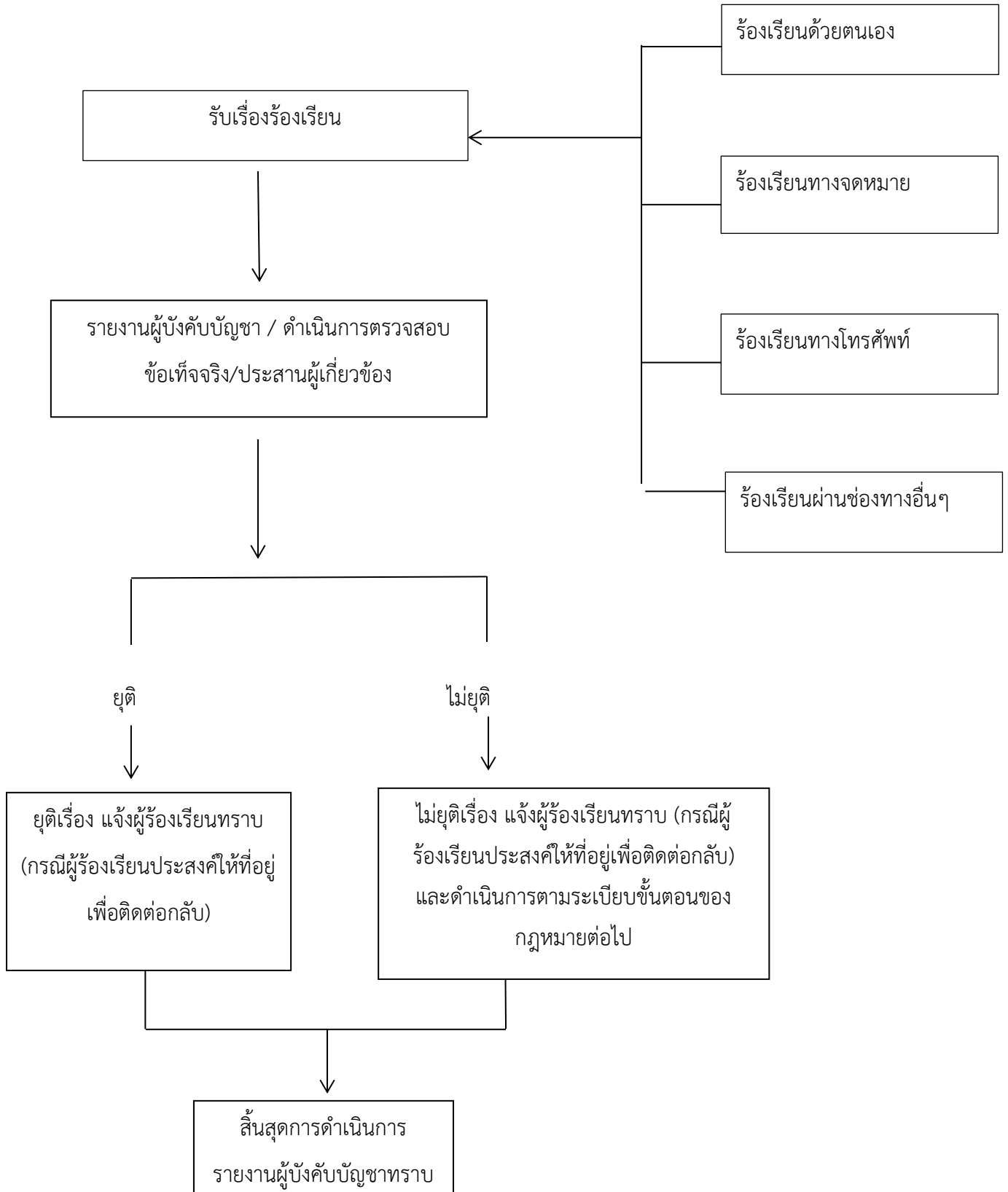
แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่าน

ไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูล  
ดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

### ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| ๑. นายยงยุทธ พรหมแก้ว       | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<br>ประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๕   |
| ๒. นายภาณุมาศ บ้านเหล่า     | นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่<br>ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี |
| ๓. นายพีรวิชัย บุญหวังช่วย  | นิติกรชำนาญการ   |
| ๔. ว่าที่ ร.ท. ทศพล แสนสุภา | พนักงานราชการ ปฏิบัติงานกลุ่มกฎหมายและคดี                          |
| ๕. นางสาววิภาวดี อรรควงษ์   | พนักงานพิมพ์ดีด  |

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่





ระบบกำกับติดตามการดำเนินการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วย

