



# คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีการศึกษา 2567



โรงเรียนกาบังพิกยาคม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษายะลา

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนกาบังพิทยาคม โดยคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอนกระบวนการ ระยะเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนกาบังพิทยาคม ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการได้ช้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

กลุ่มบริหารงานบุคคล โรงเรียนกาบังพิทยาคม

## สารบัญ

### เรื่อง

<b>ความสำคัญ</b>	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
หน้าที่รับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
กระบวนการพิจารณาดำเนินการ	
การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน	๖
แผนผังการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน	๙

### ภาคผนวก

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ เลขที่ ๓ หมู่ ๕ ตำบลกาบัง อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา ๙๕๑๒๐

## ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มงานบริหารงานบุคคล โรงเรียนกาบังพิทยาคม

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นใน โรงเรียนกาบังพิทยาคม

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรโรงเรียนกาบังพิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## ๖. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของบุคลากรโรงเรียนกาบังพิทยาคม เช่น การประพฤติมิชอบหรือมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริต หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ของบุคลากรโรงเรียนกาบังพิทยาคม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์ปชั่น “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ และให้รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนกาบังพิทยาคม

“การดำเนินการ” หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุปเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ติดตามทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail ไปรษณีย์

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

การร้องเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษายะลา ผู้ร้องเรียน มีช่องทางการร้องเรียน ๒ ช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคมและการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ

### ๑. การร้องเรียนโดยตรงต่อผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคมกระทำดังนี้

- การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / โทรสารหมายเลข ๐๗๓ ๒๓๙ ๒๒๘
- การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม โทร. ๐๘๗๒๙๘๐๖๙๕, รองผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม โทร. ๐๙๕๔๔๑๖๒๐๕
- การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม ที่อยู่เลขที่ ๓ หมู่ ๕ ตำบลกาบัง อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา ๙๕๑๒๐
- ผ่าน E-Mail [Kabangpittayakom๒๐๒๓@gmail.com](mailto:Kabangpittayakom๒๐๒๓@gmail.com)
- ผ่านเว็บไซต์ <https://www.kabangpittayakom.ac.th/>



## ๒. การร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นๆ เช่น

- การร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา
- การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- การร้องเรียนต่อสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน
- การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)
- การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.)
- การร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ

## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เรื่องร้องเรียนต้องมีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หรือ สามารถติดต่อกลับผู้เสียหายได้ หรือสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่พบเห็นการกระทำผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษายะลา

๓. หนังสือร้องเรียนต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์พอสมควร

๔. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง (หากผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ)

## ๙. การรับเรื่องร้องเรียน

๙.๑ กรณีการร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑) มี วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้สะดวก

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

(๔) ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ

๙.๒ กรณีร้องเรียน ด้วยวาจา

เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้องและให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ใน คำร้อง เว้นแต่กรณีที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษายะลาเห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๙.๓ กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลของผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน

## ๑๐. การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑

เมื่อมีหนังสือร้องเรียนมายังผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม ธุรการโรงเรียนจะมีหน้าที่ลงรับหนังสือเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนระบบสารบรรณทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งกลุ่มงานบริหารงานบุคคลเพื่อมอบหมาย พิจารณาดำเนินการกรณีเป็นหนังสือ “ลับ” ผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม เท่านั้นจะเป็นผู้ทำการเปิดซองเอกสาร “ลับ” ดังกล่าวและมอบหมายกลุ่มงานบริหารงานบุคคลเพื่อลงทะเบียนระบบสารบรรณทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นทะเบียนหนังสือลับ แจ้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษายะลา พิจารณาดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๒

กลุ่มงานบริหารงานบุคคล วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนแล้วจัดทำบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม พิจารณามอบหมายการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงโดยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๓๐ วัน หากไม่แล้วเสร็จจะต้องแจ้งเหตุให้ ผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม ทราบจะด้วยวาจาหรือหนังสือก็ได้

### ขั้นตอนที่ ๓

ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามอำนาจหน้าที่ตามที่ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน เสนอสำนวนการสืบสวนข้อเท็จจริงผ่านผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม เพื่อพิจารณานำเสนอ หากไม่แล้วเสร็จจะต้องแจ้งเหตุให้ผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม ทราบจะด้วยวาจาหรือหนังสือก็ได้

### ขั้นตอนที่ ๔

กลุ่มงานบริหารงานบุคคลผู้รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงตามที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม เพื่อพิจารณาตามขั้นตอนต่อไป

### ขั้นตอนที่ ๕

- กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า ไม่มีมูลหรือการกระทำของผู้ถูกกล่าวหา ไม่เป็นความผิดทางวินัยเสนอให้ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ของผู้ร้อง) หรือหน่วยงาน ที่มีหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมาให้ พิจารณาดำเนินการ

- กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า มีมูลเป็นความผิดวินัยไม่ร้ายแรงหรือมีมูลเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการทางวินัย (อย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง) พร้อมประสานกับหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลา ในการตอบสนองข้อ ร้องเรียน
๑. โทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๒. ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๓. หนังสือ/ จดหมาย/ Fax	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลข รับ หนังสือ/ จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ



4.เว็บไซต์ <a href="https://www.kabangpittayakom.ac.th/">https://www.kabangpittayakom.ac.th/</a>	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๕. อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๖. หน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑	ภายใน ๑๕ วัน	<b>หมายเหตุ</b> ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะจนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ

# ภาคผนวก



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ

บัตร.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงเรียนกาบังพิทยาคมพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ

บัตร.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงเรียนกาบังพิทยาคมพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

โดยขออ้าง.....เป็น

หลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ โรงเรียนกาบังพิทยาคมได้

แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ ศธ ...../.....

โรงเรียนกาบังพิทยาคม

ม.3 ต.กาบัง อ.กาบัง จ.ยะลา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

โรงเรียนกาบังพิทยาคม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนกาบังพิทยาคมและได้มอบหมายให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนกาบังพิทยาคม และได้จัดส่งเรื่องให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการ

ตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนกาบังพิทยาคม

## ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่า

\*\*\*\*\*

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑.เข้า [www.kabangpittayakom.ac.th](http://www.kabangpittayakom.ac.th)

๒.เลือกเมนูหลัก

๓.เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๗.กรอกช่องโทรศัพท์

๘.กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



# คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประจำปีการศึกษา 2567

**โรงเรียนกาบังพินยาคม**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๑๓