



แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนพนมเบญจา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ต.รัง กระบี่
สำนักงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของบุคลากร

1. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง
- ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข 075-689028
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ได้แก่เว็บไซต์โรงเรียน <http://www.pbj.ac.th>

2. หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

2.1 เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในกรณีดังต่อไปนี้

- 2.1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- 2.1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- 2.1.3 ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- 2.1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- 2.1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

2.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน โดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

2.3 เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- 2.3.1 ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- 2.3.2 ชื่อเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 2.3.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ให้สามารถเข้าใจได้ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวนสอบสวนได้

- 2.3.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
- 2.3.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- 2.3.6 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

2.4 กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัด ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2.5 เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังต่อไปนี้

- 2.5.1 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- 2.5.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานเพียงพอ

3. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของบุคลากร

ขั้นตอนที่ 1 ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนพนมเบญจา รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 3 สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงโรงเรียนพนมเบญจาพิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ 4 ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/ คณะทำงาน
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 5 แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

ขั้นตอนที่ 6 เจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์โรงเรียนพนมเบญจารับรายงานและ
ติดตาม ความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอโรงเรียนพนมเบญจา

ขั้นตอนที่ 7 ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุป วิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 8 จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายปี) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็น
ข้อมูลของโรงเรียนพนมเบญจา

4. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

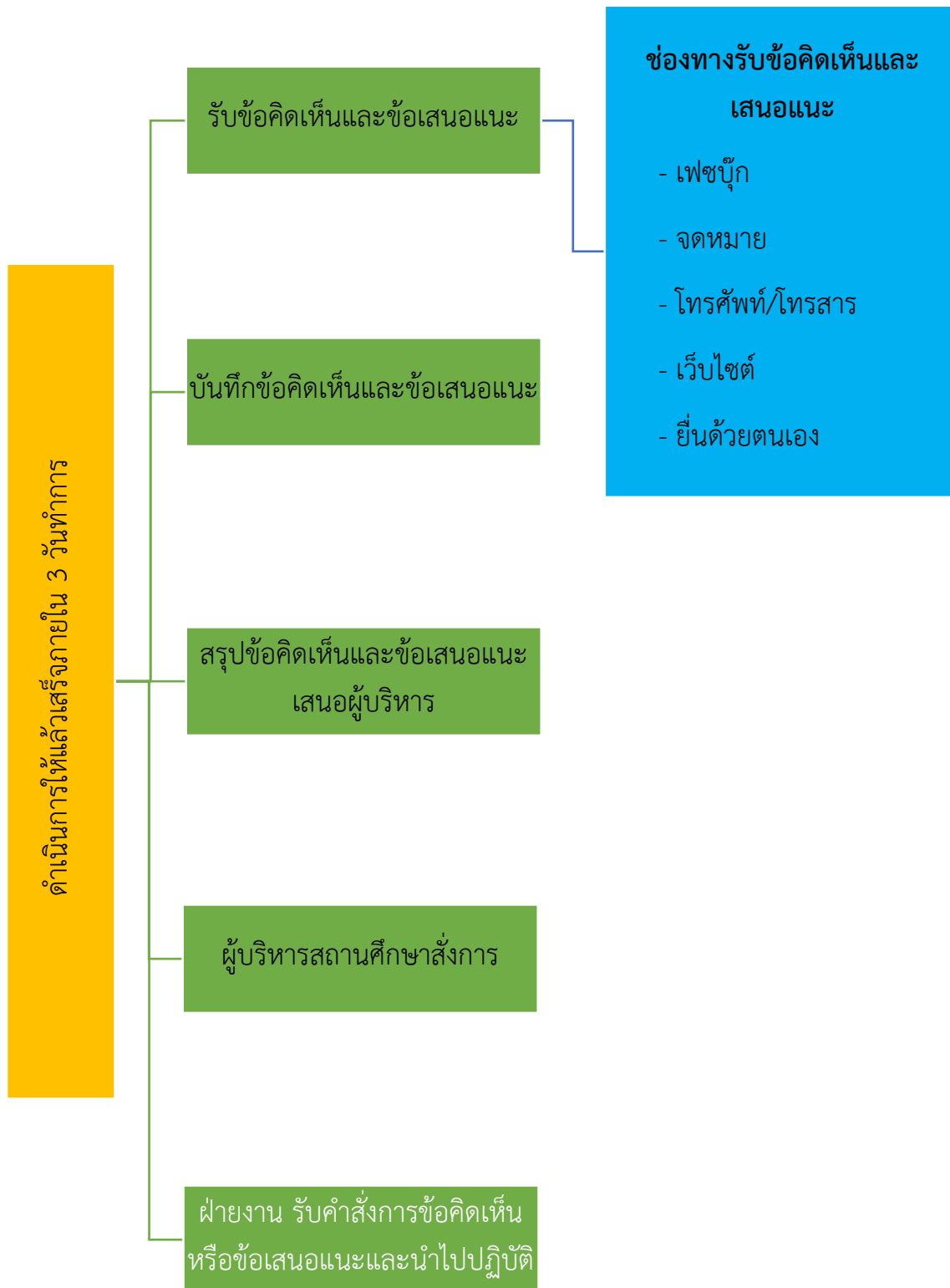
4.1 พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน 1 วันทำการ
นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดแจ้งผู้ร้องเรียนทันที

4.2 เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบ ภายใน 3 วันและ
สรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนพนมเบญจา กรณีร้องเรียนไม่ได้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานแจ้งผู้ร้องเรียน
และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ

4.3 เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและ
รายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนพนมเบญจา ภายใน 30 วันทำการ

4.4 รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 วันทำการ

ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



ข้อปฏิบัติในการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	วันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.pbj.ac.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง facebook โรงเรียนพนมเบญจา (Official)	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย จำหน่ายโรงเรียนพนมเบญจา 36 ม. 9 ต.เขาพนม อ.เขาพนม จ.กระบี่ 81140	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ หมายเลข 081-676-5778	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ – ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนพนมเบญจา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน เนื่องจาก.....

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ปัญหา ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

