



แนวปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
และการจัดการเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

---

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

โทรศัพท์ ๐๓๕ - ๓๕๒๙๗๑ โทรสาร ๐๓๕ - ๒๖๘๕๒๐

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ได้จัดทำแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและเกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายโดยแนวปฏิบัติดังกล่าว ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน วิธีการร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
แนวปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการจัดการเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑
ช่องทางรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน	๑
หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียน	๒
ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน/ระยะเวลาดำเนินการ	๓
(ตัวอย่าง) หนังสือแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน	๕



## แนวปฏิบัติการจัดการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการจัดการเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ยึดมั่นในการปฏิบัติราชการภายใต้หลักการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๕ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐต้องให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมธรรมาภิบาล คุณธรรม ความโปร่งใส และการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการจัดการเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้เป็นแนวทางในการรับแจ้งและปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเบาะแสการทุจริต ในกรณีที่พบเห็นการกระทำผิดหรือสงสัยว่าเป็นการกระทำผิดกฎหมายหรือวินัยข้าราชการ รวมถึงการกระทำผิดจริยธรรมหรือจรรยาบรรณวิชาชีพครู

### ๑. ช่องทางรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเองในวันและเวลาราชการที่  
กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ชั้น ๑  
เลขที่ ๒๒๒/๒๔๒ หมู่ ๖ ถนนอยุธยา - อ่างทอง ตำบลลุมพินี พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐  
โทรศัพท์ ๐๓๕ - ๓๕๒๙๗๑ กด ๒ โทรสาร ๐๓๕ - ๒๖๘๕๒๐

๑.๒ จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน ระบุหน้าซองถึง  
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑  
เลขที่ ๒๒๒/๒๔๒ หมู่ ๖ ถนนอยุธยา - อ่างทอง  
ตำบลลุมพินี พระนครศรีอยุธยา  
๑๓๐๐๐



๑.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail address) กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ : asklaw.aya๑@gmail.com

๑.๔ เว็บไซต์ <https://www.aya๑.go.th> >> การแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

## ๒. หลักเกณฑ์ในการรับแจ้งเบาะแสและการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๑ แจ้งชื่อ นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล และหน่วยงาน (ถ้ามี) ของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

๒.๒ ชื่อ นามสกุล ของผู้ที่ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียน

๒.๓ รายละเอียดข้อเท็จจริงของเหตุการณ์ พุทธิการณ์ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่แจ้งเบาะ แส หรือเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนควรระบุนายละเอียดข้อเท็จจริงหรือหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอ อันแสดงให้เห็นว่ามีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าเจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ มีการกระทำอันเข้าลักษณะเป็นการทุจริต เกิดผลประโยชน์ทับซ้อน ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบของทางราชการ วินัยข้าราชการ หรือกระทำผิดจริยธรรมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาหรือจรรยาบรรณวิชาชีพครู

๒.๔ รายละเอียดพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแนบหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ต้องมีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสอบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

๒.๕ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ จะไม่รับแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ หรือเรื่องที่ไม่มีความจริง หรือมีการสร้างขึ้นเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๒) เรื่องที่ไม่มีการระบุพยานหลักฐาน ข้อเท็จจริง หรือพุทธิการณ์ ที่มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงต่อไปได้

(๓) เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หรือ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) เป็นต้น

(๕) เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ได้รับไว้พิจารณาแล้ว หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ

(๖) เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้วและไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม



๒.๖ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ในการพิจารณาการรับแจ้งเบาะแสหรือการรับเรื่องร้องเรียน

๒.๗ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ถ้าเป็นเหตุให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญาและหรือทางวินัย

### ๓. ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน/ระยะเวลาดำเนินการ

๓.๑ นิติกรตรวจคำร้องในเบื้องต้น หากไม่สามารถดำเนินการได้จะเสนอคำร้องดังกล่าวต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ แต่หากเห็นว่าคำร้องนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน นิติกรจะแนะนำให้ผู้ร้องแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓.๒ คำร้องที่สมบูรณ์ครบถ้วน นิติกรจะลงทะเบียนรับเรื่องในสารบบการพิจารณา

๓.๓ นิติกรตรวจพิจารณา แสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน ประสานผู้เกี่ยวข้อง

๓.๔ บันทึกเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ เพื่อพิจารณาสั่งการ

๓.๕ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส/ร้องเรียนทราบ

\* หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการตาม ข้อ ๓.๑ - ๓.๕ รวม ๓๐ วันโดยประมาณ

### ๔. การถอนคำร้อง

ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยทำหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน แต่หากผู้ร้องเรียนถอนคำร้องด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

### ๕. บัตรสนเท่ห์

หนังสือเลขอาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นนอนเท่านั้น และให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

### ๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการแจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียน ดำเนินการสอบสวนวินัย ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้คำปรึกษา คำแนะนำทางกฎหมายแก่ผู้ร้องเรียน และเป็นหน่วยประสาน ส่งต่อเรื่องราวร้องเรียนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



### ๗. มาตรการคุ้มครอง

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ จะไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการคุ้มครองและถูกปกปิดเป็นความลับตามระเบียบกฎหมายของทางราชการและนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ จะดำเนินการอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการสอบสวนหาข้อเท็จจริง และดำเนินการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายและผลกระทบต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ



(ตัวอย่าง) หนังสือแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

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

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

หมายเลขบัตรประชาชน ..... อาชีพ .....

มีความประสงค์ขอแจ้งเบาะแส/ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อมูลเบาะแส/คำร้องเรียน ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง ทางอาญา และวินัย หากจะพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้แจ้งเบาะแส/ร้องเรียน

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐาน ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด/แผ่น
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด/แผ่น
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด/แผ่น
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด/แผ่น
- ๕) ..... จำนวน.....ชุด/แผ่น

