

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต



สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ  
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

๑. หลักการและเหตุผล

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน และในปัจจุบันการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันการทุจริตเชิงรุกที่หน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศต้อง ดำเนินการเข้ารับการประเมิน ประกอบกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงาน ภาครัฐทุกหน่วยให้ความร่วมมือและเข้าร่วมประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส และให้นำผลการประเมินไปปรับปรุง พัฒนาตนเองด้านคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างเคร่งครัด

สำหรับเกณฑ์การประเมินของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยศูนย์ต่อต้านการทุจริต  
กระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่ ๔ การเปิดเผยข้อมูล และตัวชี้วัดที่ ๑๐ การป้องกัน  
การทุจริตเป็นการประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์จากเอกสารและหลักฐานที่สามารถตรวจสอบได้ชัดเจน  
มาเป็นกรอบในการ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการภาค  
และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และรายละเอียดข้อมูลการประเมินข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องราว  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จึงได้จัดทำคู่มือในการดำเนินการเรื่อง  
ดังกล่าว

## ๒. งานรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

เพื่อให้การบริหารราชการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์  
ยุติธรรม ควบคุมการมีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความซับซ้อนใจ  
ของผู้รับ บริหาร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็วประสบความสำเร็จ  
อย่างเป็น รูปธรรมและ เพื่อเป็นการแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต จึงได้  
จัดให้มีงานรับ เรื่องราวร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการ  
เก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิด

## ๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เลขที่ ๔/๔ ถนนแม่หลวน อำเภอเมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียนและการร้องทุกข์เกี่ยวกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ใน  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบว่ามีพฤติการณ์การ  
กระทำที่มีชอบ หรือ ปฏิบัติราชการไม่ถูกต้อง หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นการร้องเรียนธรรมรวม เกี่ยวกับการมี  
พฤติการณ์ส่อไปในทางที่ ไม่สุจริตและประพฤติมิชอบยังให้คนนอกจากนี้ปรึกษาแนะนำหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการ  
ดำเนินการร้องเรียน ด้าน กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้กับหน่วยงานทางการศึกษา ผู้มารับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
และประชาชนทั่วไปที่ขอรับ บริการ

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงาน  
ศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต มีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์การประเมิน  
ของสำนักงาน ป.ป.ช.

๒. เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างถูกต้อง

๓. เพื่อเป็นไปตามแผนแม่บทบูรณาการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๔) และเป็นการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๔. เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพ คุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน  
ศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก  
การ ดำเนินการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน และการร้องทุกข์/  
ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

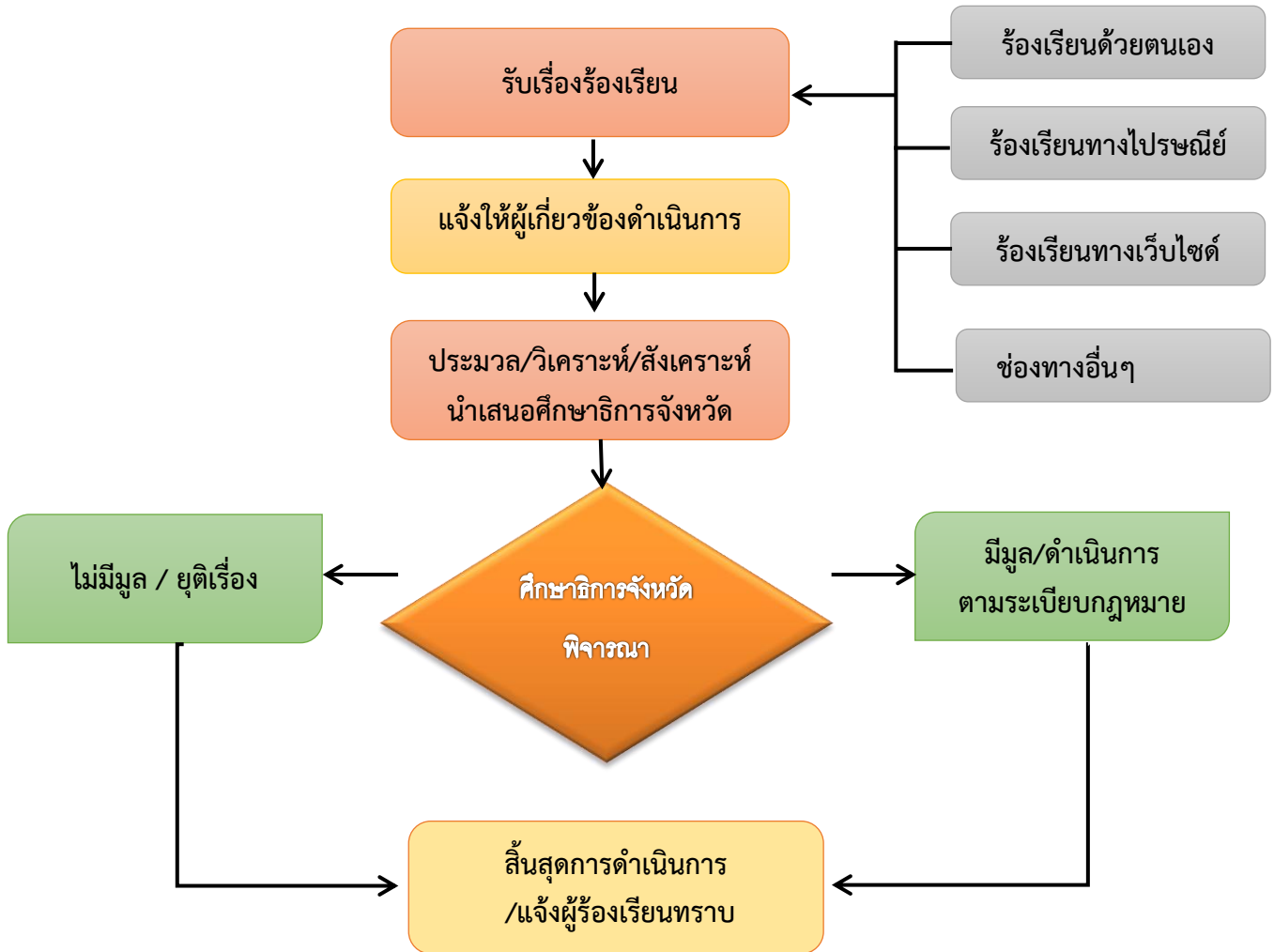
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ  
กำหนดไว้ในคู่มือนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น/  
การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ  
ด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ทางจดหมายไปรษณีย์/เฟสบุ๊ค หรือช่องทางอื่นๆ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ให้บริการบริการในวันเวลาราชการทุกวันทำการ

๘ ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต แต่งตั้งให้ข้าราชการ

๙.๑ ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เป็นกลุ่มที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับ การร้องเรียน และเป็นผู้รับเรื่องจากผู้รับบริการ หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือประชาชนทั่วไป

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานร้องเรียน

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายในเวลา ๓ วัน	
ร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์	ทุกวันที่รับเรื่อง	ภายใน ๓ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๓ วัน	
ร้องเรียนทางอื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๕ วัน	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้วประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ตามความประสงค์

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน จัดทำบันทึกข้อเสนอความเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการหรือพิจารณา

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ให้ดำเนินการ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องหรือแนะนำให้ผู้ร้องไปดำเนินการตาม หน่วยงานที่ถูกต้องต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างหรือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยมิชอบหรือไม่ถูกต้องให้รายงานผู้บังคับบัญชา และเสนอความเห็นเพื่อพิจารณาสั่งการหรือเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### **๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ติดตามหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ในการกำกับดูแลที่มีส่วนเกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ ให้ทราบเพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### **๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ**

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. แบบฟอร์มการร้องเรียน

เขียนที่ .....

วัน.....เดือน.....ปี.....

เรื่อง .....

เรียน.....

ด้วย ข้าพเจ้า.....เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....  
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่ติดต่oได้.....

ขอเรียน/ร้องทุกข์เรื่อง รายละเอียด

เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ดำเนินการ/พิจารณา

เหตุผล.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต แจ้งตอบกลับว่าจะดำเนินการพิจารณาตาม  
ข้อเรียนของข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าตามข้างต้น โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับเรียบร้อยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....  
(.....)

วันที่ ...../.....

วันที่ .....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....โทร.....

๑๖. จัดทำโดย

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษานิเทศก์จังหวัดภูเก็ต เลขที่ ๔/๔ ถนนแม่หลวน อำเภอ  
เมืองภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต ๘๓๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๗๖-๒๑๑๔๒๘