



คู่มือแนวทางปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

2025

WWW.SSTC.AC.TH

คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบไปในแนวทางเดียวกัน

วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงครามมุ่งเน้นการสร้างคุณธรรมความโปร่งใสเป็นธรรมและประพฤติมิชอบในการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบภายในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการที่ทันต่อสถานการณ์และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป ให้สามารถใช้เป็นความรู้และแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

งานบริหารงานทั่วไป

มกราคม ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำนิยาม	๔
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ช่องทางการร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๖
การติดตามประเมินผล	๖
แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีด่วนที่สุดที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๕๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสารรับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียนพฤติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสมภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ และประกาศ/คำสั่งคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) การบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันเน้นการบริหารกิจการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีส่วนร่วมจากประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ดังนั้น การดำเนินงานของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จึงต้องยึดหลักธรรมาภิบาลมีความโปร่งใสและเป็นธรรม

วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม ตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รวมถึงการประพฤติมิชอบในทุกระดับ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเหมาะสมเป็นระบบและมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและการประพฤติมิชอบได้อย่างมั่นใจและปลอดภัยและจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบกำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยกำหนดให้ฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบกระบวนการจัดการเรื่องข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ การจัดการการติดตามและการประเมินผล การจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของวิทยาลัยฯ ในกรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและสามารถติดตามการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงาน

๒. เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเจตนารมณ์ของผู้รับบริการและเป็นการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างมีระบบ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน ติดตาม และทราบผลการดำเนินงานเพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรม

คำนิยาม

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน สถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ซึ่งต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานชี้แจงตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไข การปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๒. ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้เรียน ผู้ปกครอง คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกของวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม

๓. ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงครามซึ่งมีพฤติการณ์เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการปฏิบัติงาน ที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานบริหารงานทั่วไป ฝ่ายบริหารทรัพยากร วิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ช่วยให้การบริหารงานของวิทยาลัยฯ เป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล

๒. ข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนสามารถนำไปวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. นักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากร และประชาชนทั่วไปเกิดความมั่นใจในระบบการบริหารจัดการของสถานศึกษา

ช่องทางการร้องเรียนและวิธีการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านทาง E-mail : samutsongkhram.sstc@gmail.com

๒. ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์บนเว็บไซต์หลักของวิทยาลัย www.sstc.ac.th

๓. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซอง ดังนี้

เรียน

ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม

๘๙ หมู่ ๑๒ ถนนเอกชัย ตำบลลาดใหญ่

อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐

หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ส่งผ่านทางออนไลน์บนเว็บไซต์หลักหรือส่งผ่านอีเมลหลักของวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม เนื่องจากข้าราชการครูหรือบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงครามในกรณี ดังนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานโดยขาดพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้ง

๓. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูล ดังนี้

- วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
- คำขอของผู้ร้องเรียน
- ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ชื่อ-นามสกุลผู้ถูกร้องเรียน
- รายละเอียดการกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

ให้สามารถเข้าใจได้ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔. เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถรับไว้พิจารณา ดังนี้

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือส่งผ่านช่องทางออนไลน์บนเว็บไซต์หลักหรืออีเมลหลักของวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม หรือ ไม่ระบุชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงครามพิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

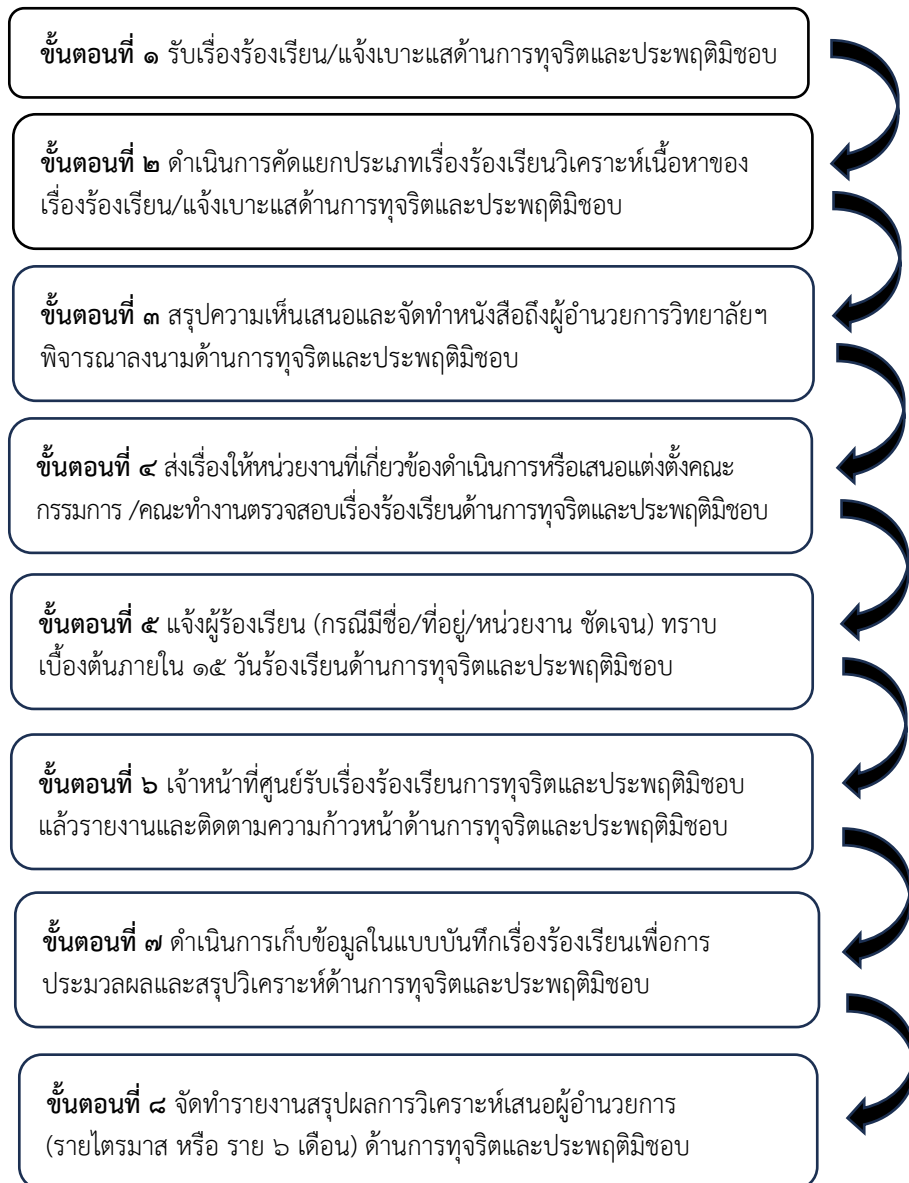
ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ แล้วรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอรองผู้อำนวยการวิทยาลัยฯ และรายงานผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ (รายไตรมาส หรือ ราย ๖ เดือน) และบันทึกจัดเก็บเรื่องเป็นข้อมูลของวิทยาลัยฯ

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ของวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม



ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเป็นตามหลักเกณฑ์ที่จะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ ภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ผลเป็นประการใดให้แจ้งผู้ร้องเรียนทันที
๒. เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาดำเนินการ จะทำการตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบ ภายใน ๗ วัน และสรุปเรื่องเสนอผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม
๓. เมื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จและรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม ภายใน ๓๐ วันทำการ
๔. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

การติดตามประเมินผล

จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข แล้วรายงานให้ผู้ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงครามทราบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคสมุทรสงคราม

ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ข้าพเจ้า(คำนำหน้าชื่อ) นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....

อายุ.....ปี หมายเลขบัตรประชาชน.....อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....อีเมล์.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน

คำนำหน้าชื่อ นาย/นาง/นางสาว ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง(หากทราบ).....

หน่วยงาน/ฝ่าย(หากทราบ).....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมทั้งวันเวลา และสถานที่เกิดเหตุ (กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น บุคคลดังกล่าวมีการกระทำ เหตุอย่างไร รวมทั้งวันเวลาและสถานที่เกิดเหตุจึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสรายละเอียดและหากมีพยาน เอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงประกอบด้วย)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ-สกุล.....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความและเอกสารหลักฐานดังกล่าวมาข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

...../...../.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

...../...../.....