



แนวทาง/คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณี

เรื่อง ร้องเรียนทั่วไป

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทุจริต

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
เลขที่ ๖๙๓ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

โทร: ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๓-๖

โทรสาร. ๐๕๕ ๓๐๑๒๒๖

e - mail : phitsanulokpeo@sueksa.go.th

<https://www.plkmoe.go.th>

คำนำ

ในปัจจุบันการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นเรื่องสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งในระบบราชการ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอ ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้น และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก จึงได้จัดทำคู่มือ/แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป/เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ขึ้น ซึ่งคู่มือดังกล่าวประกอบไปด้วยขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติอย่างแท้จริงและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๑.๓ ขอบเขต	๒
๑.๓.๑ กรณิเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๑.๓.๒ กรณิข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ	๒
๑.๓.๓ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๓
๑.๔ สถานที่ตั้ง	๓
๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
๒.๑ คำจำกัดความ	๔
๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๓.๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต	๖
๓.๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์	๗
บทที่ ๔ การดำเนินการ	๘
๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๔.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ/ช่องทางให้บริการ)	๘
๔.๓ ค่าธรรมเนียม	๘
๔.๔ รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ	๘
ภาพผนวก	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช.ประจำจังหวัดพิษณุโลก	๑๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอประกอบกับแนวทางการประเมินผลการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ ของศูนย์ปฏิบัติการป้องกัน การทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ กระทรวงศึกษาธิการ (ศปท.ศธ) ได้ปรับปรุงตัวชี้วัด การประเมินผลการขับเคลื่อนการป้องกันการ ทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อยกระดับ คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ของ สำนักงาน ป.ป.ช.โดยกำหนดแนวทางการประเมินโดยให้หน่วยงานในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความเป็นธรรม เพื่อเป็น แนวทางให้หน่วยงานได้ปฏิบัติตามขั้นตอนในกรณีมีผู้ร้องเรียนเป็นการประเมินขั้นตอนและกระบวนการ ปฏิบัติงานที่มี คุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ปลอดจากการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐและผลประโยชน์ทับซ้อน มีวัฒนธรรมและคุณธรรม

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ) ของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พิษณุโลกทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ขอบเขต

๑.๓.๑ กรณีร้องเรียนทั่วไป

- (๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- (๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก

ศูนย์บริการ

(๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญากฎหมาย, ขออนุมัติ/ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

(๔) ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

(๕) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๓-๖

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ที่สังกัด สพป. พิษณุโลก เขต ๑ - ๓ และ สพม.พลอต.(จังหวัดพิษณุโลก-อุดรดิตถ์) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง ดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ

(๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

(๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

(๓) แยกประเภทงานร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลกจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑๕ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจาก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
พิษณุโลก โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕

๑.๓.๓ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และแก้ไขเพิ่มเติม
๒. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๓. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว๑๖๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑

๑.๔ สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก เลขที่ ๖๙๓ ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑.๕ หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนางานด้านวิชาการของกระทรวงศึกษาธิการในระดับจังหวัด
ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือหน่วยงาน และสถานศึกษาในสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวกับการร้องเรียน

๒.๑ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลกและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

(๑) หน่วยงานของรัฐ* / เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน หน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมถึงผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

(๒) บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

(๑) ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

(๒) ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียน
ต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังทางสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ผ่านตู้ไปรษณีย์ (จดหมาย)

๓) รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑ [https:// www.plkmoe.go.th](https://www.plkmoe.go.th)

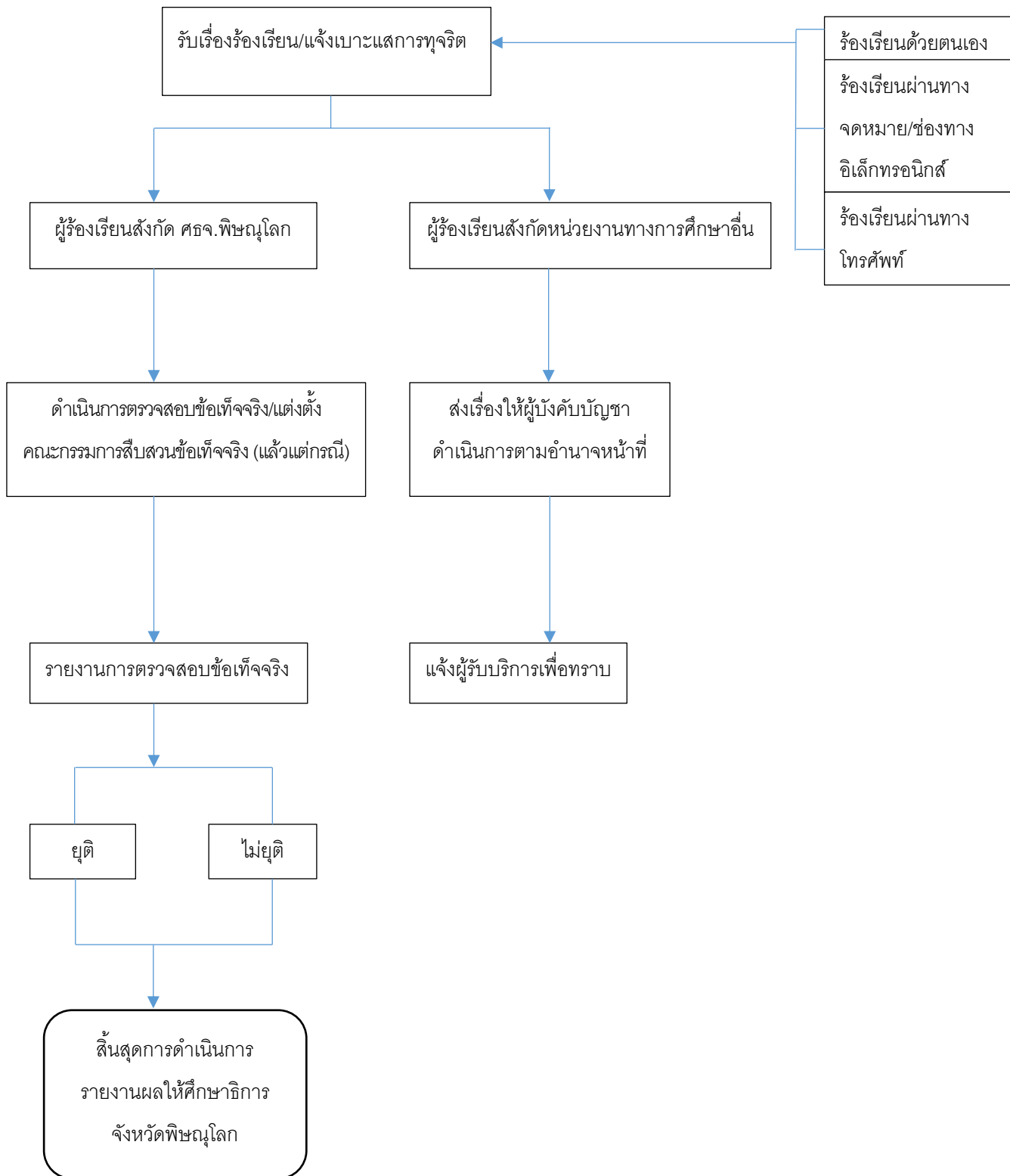
๓.๒ e - mail : phitsanulokpeo@sueksa.go.th

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕

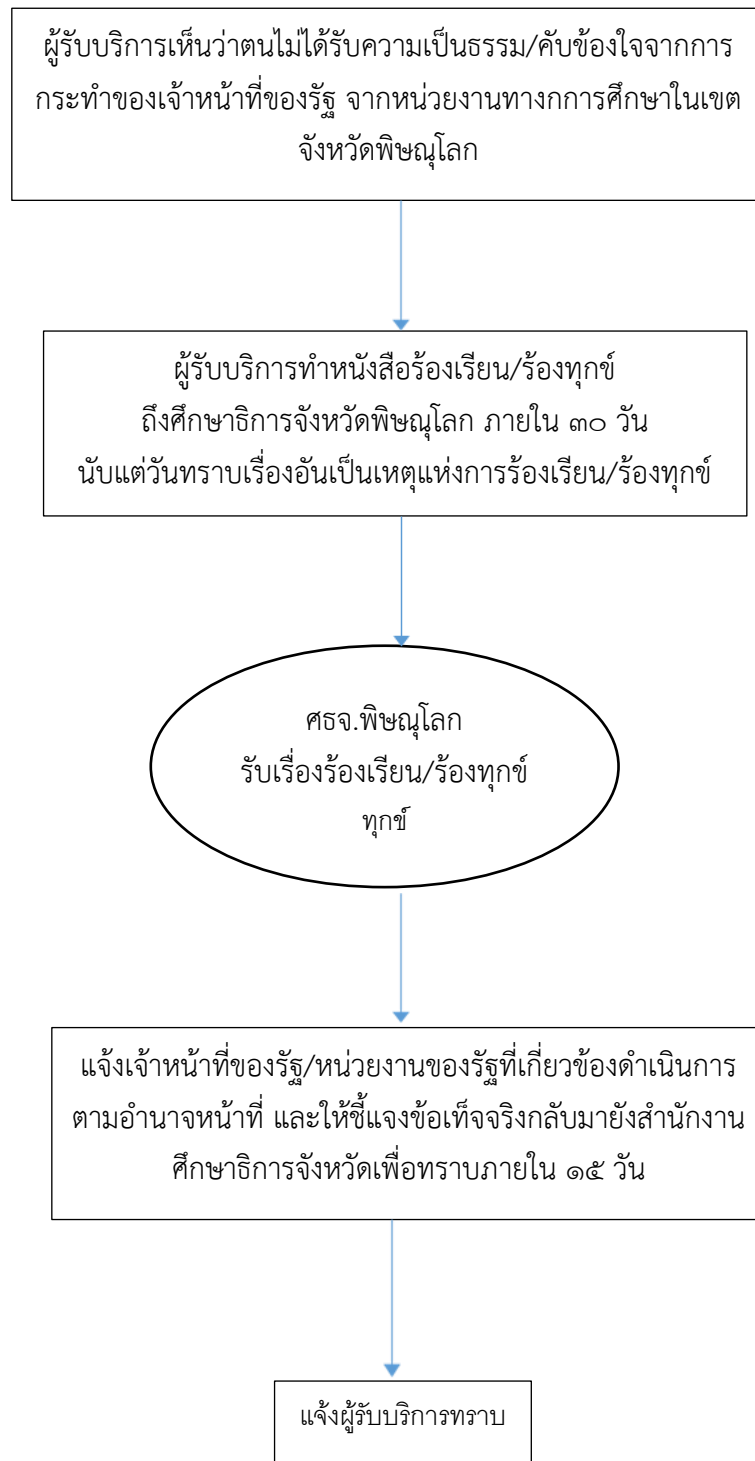
บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต



๓.๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์



บทที่ ๔

การดำเนินการ

๔.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๓ ช่องทาง

๔.๒ งานวินัยและนิติการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๓ งานวินัยและนิติการ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา

๔.๔ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๔.๕ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๖ งานวินัยและนิติการ รวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บังคับบัญชา

๔.๗ รายงานการดำเนินการตามสายบังคับบัญชาต่อไป

๔.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ (จดหมาย)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ สำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก www.Plkmoe.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วัน	

๔.๓ ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

๔.๔ รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๑. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....
๒.๒ ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....

๓. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

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

๓.๒ พฤติการณ์

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

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล/ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

วันที่..... เดือน.....พ.ศ.

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

๑. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....
๒.๒ ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
สังกัด.....

๓. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

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

๓.๒ พฤติการณ์

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

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล/ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม



ที่ ศธ๐๒๙๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
๖๙๓ ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดพิษณุโลก โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และสำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
- ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ ศธ๐๒๙๒/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก
๖๙๓ ถนนมิตรภาพ อำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ ที่.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง ร้อง
ทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริง โดย สรุปว่า.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดพิษณุโลก

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๕ - ๓๐๑๒๒๕

คู่มือการร้องเรียน Online

ผู้ใช้งานจะต้องลงทะเบียนสมาชิกสำนักงาน ป.ป.ช. ก่อนการร้องเรียน หากเคยลงทะเบียนแล้ว สามารถลงชื่อเข้าใช้งานและดำเนินการร้องเรียนตามข้อ 7 ต่อไป หากยังไม่เคยลงทะเบียน ขอให้ลงทะเบียนสมาชิกก่อน ตามขั้นตอนการลงทะเบียนต่อไปนี้

ภาพที่ 1 หน้าจอการเข้าใช้งานระบบ

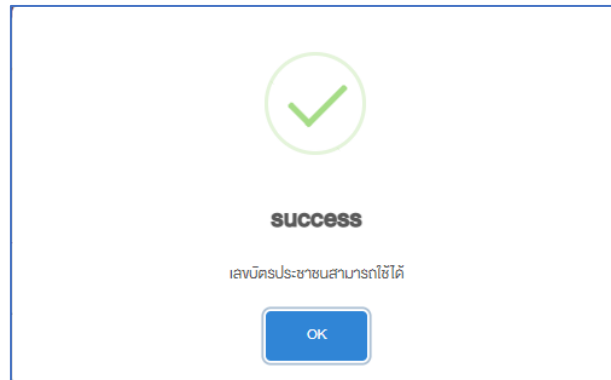
ขั้นตอนการลงทะเบียน

1. กดปุ่ม “Create Account” เพื่อลงทะเบียนสมาชิก จะปรากฏหน้าจอ ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 หน้าจอการลงทะเบียน

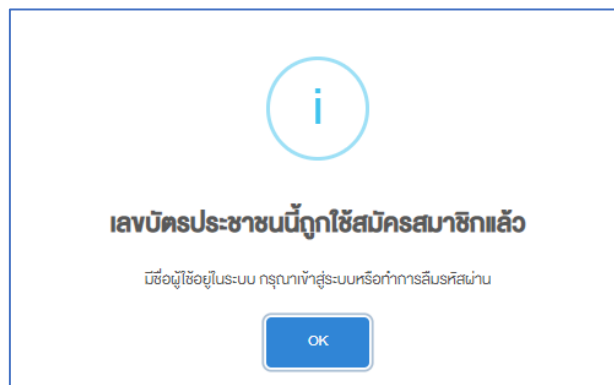
2. ระบุเลขประจำตัวประชาชน แล้วกดปุ่ม ตรวจสอบ

หากยังไม่เคยลงทะเบียนมาก่อน ระบบจะแสดงข้อความ ดังภาพที่ 3



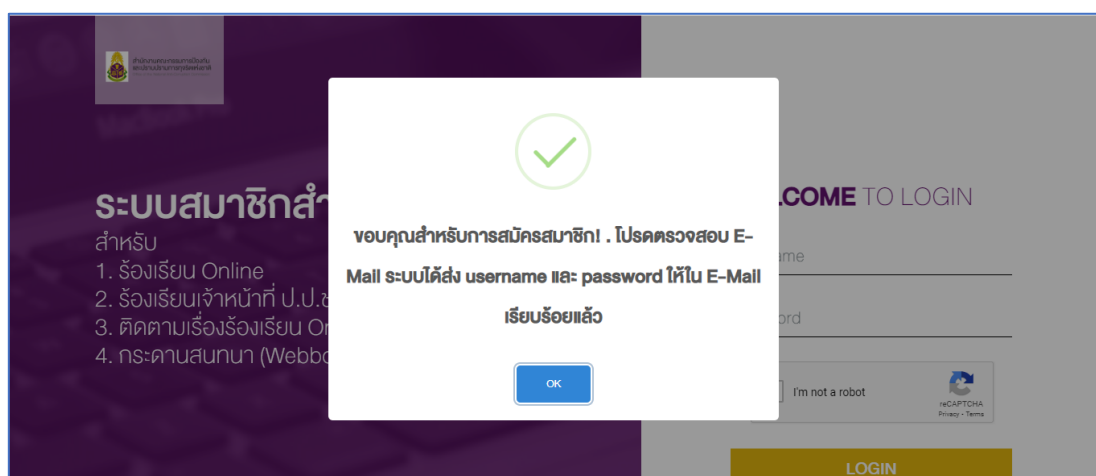
ภาพที่ 3 หน้าจอการแสดงผลกรณีไม่เคยลงทะเบียน

ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป แต่หากเคยลงทะเบียนสมาชิกแล้ว ระบบจะแสดงข้อความ ดังภาพที่ 4 ซึ่งผู้ใช้งานจะไม่สามารถใช้เลขประจำตัวประชาชนนี้สมัครสมาชิกได้



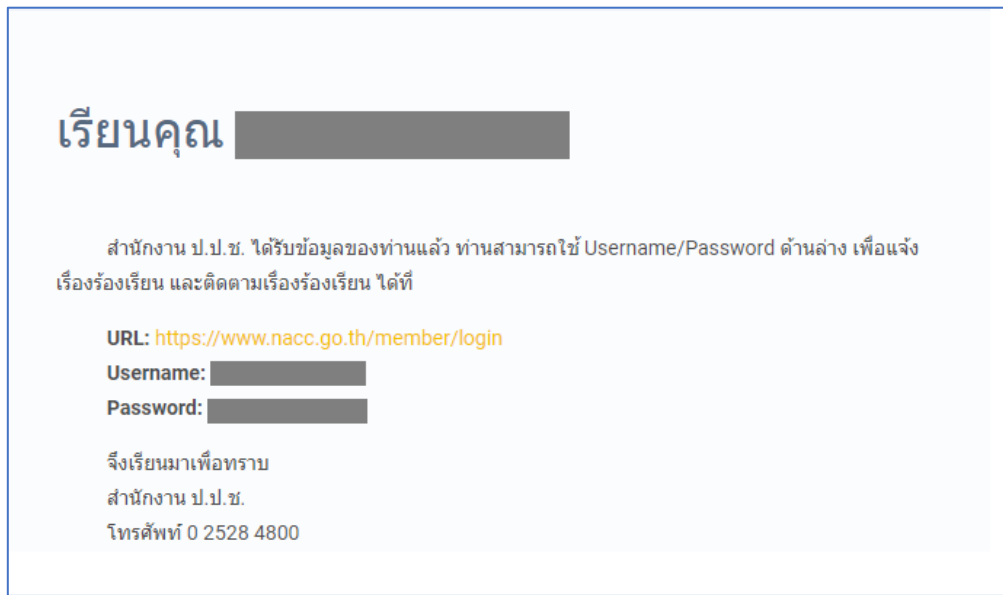
ภาพที่ 4 หน้าจอการแสดงผลกรณีเคยลงทะเบียน

3. ระบุข้อมูลสมาชิก แล้วกดปุ่ม “ลงทะเบียน” ระบบจะบันทึกข้อมูลแล้วแสดงข้อความ ดังภาพที่ 5



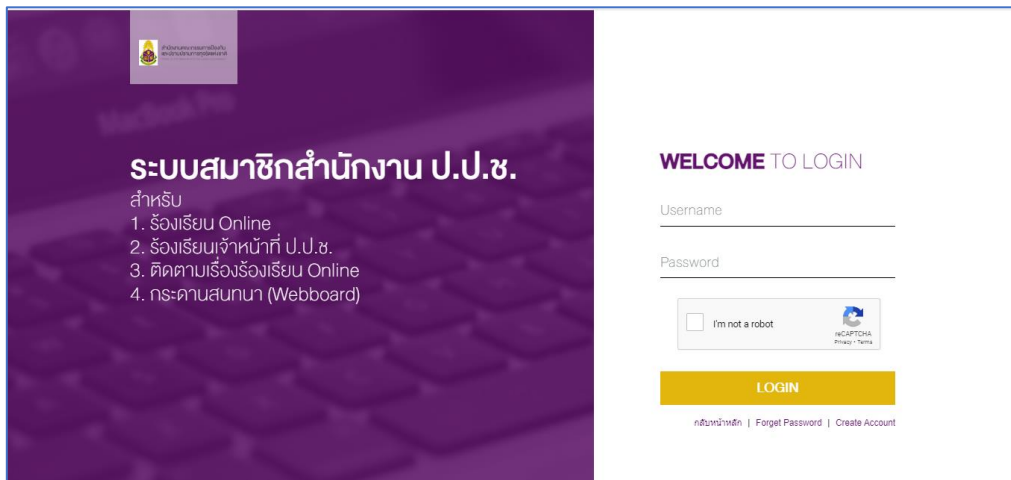
ภาพที่ 5 หน้าจอการแสดงผลการลงทะเบียน

4. ตรวจสอบข้อมูลตาม E-Mail ที่ได้รับไว้ จะพบข้อความจากระบบ ดังภาพที่ 6



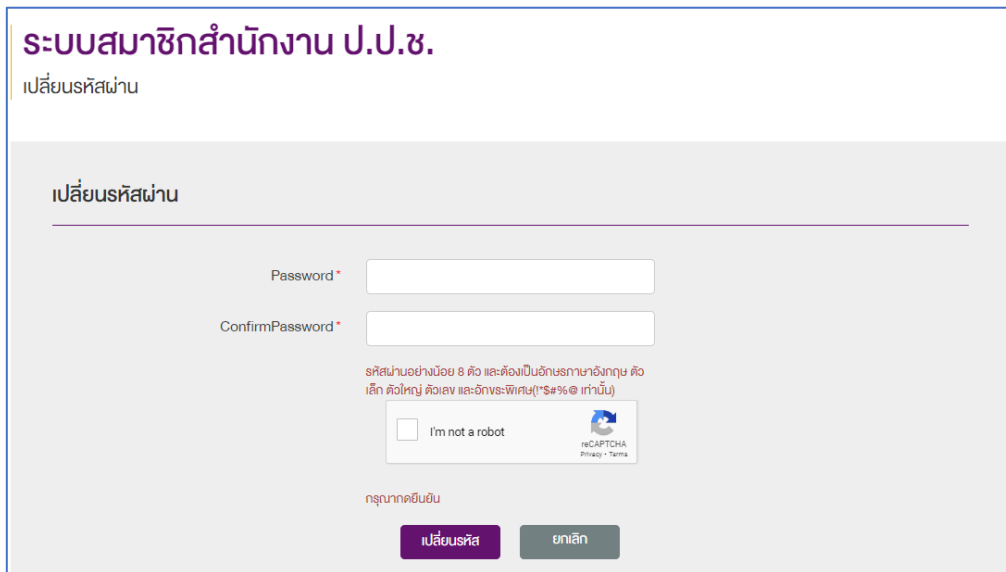
ภาพที่ 6 ตัวอย่าง e-mail ที่ได้รับจากการลงทะเบียน

5. เข้าสู่หน้าจกระบบสมาชิกสำนักงาน ป.ป.ช. ระบุ Username และ Password ตามที่ E-Mail ระบุไว้ ตามภาพที่ 7



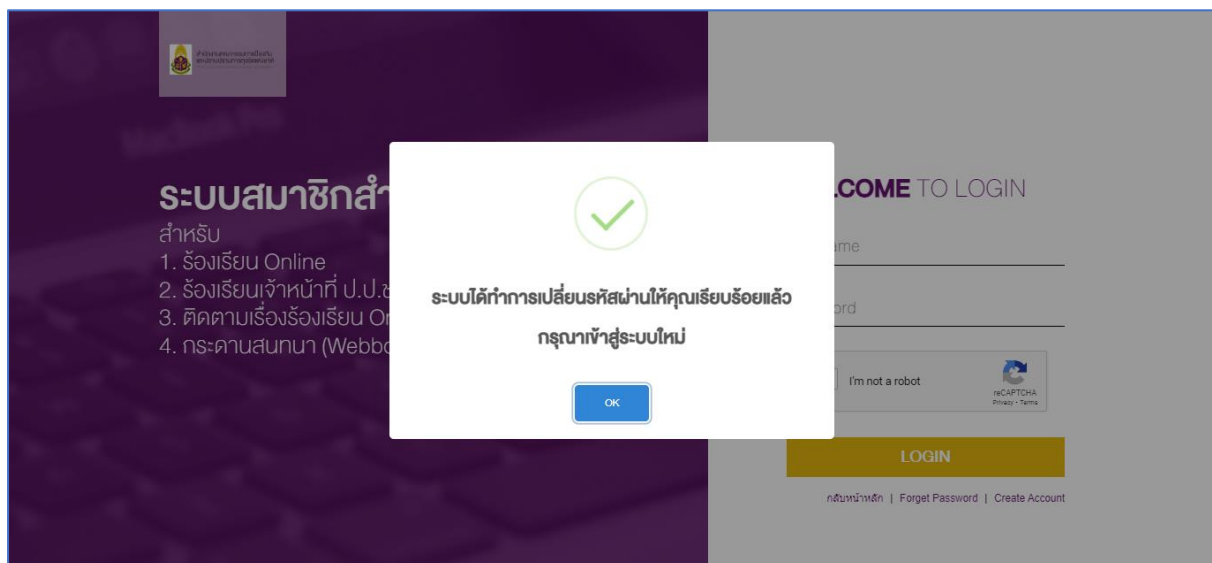
ภาพที่ 7 หน้าจอการ Login เข้าสู่ระบบ

เมื่อเข้ามาแล้วระบบจะแสดงหน้าจอเปลี่ยนรหัสผ่าน ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 หน้าจอการเปลี่ยน Password

6. ให้ทำการระบุ รหัสผ่านใหม่ และยืนยันรหัสผ่าน เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “เปลี่ยนรหัส” ระบบจะแสดงข้อความ ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 หน้าจอแสดงผลการเปลี่ยน Password

7. เข้าสู่หน้าจอระบบสมาชิกสำนักงาน ป.ป.ช. โดยระบุ Username และ Password ตามที่ผู้ใช้งานกำหนดจากการเปลี่ยนรหัสผ่าน จะแสดงหน้าจอ ดังภาพที่ 10

ร้องเรียนต่อสำนักงาน ป.ป.ช.
ยื่นเรื่องร้องเรียนออนไลน์

ข้อมูลของผู้ถูกกล่าวหา

คำนำหน้า *

ชื่อ *

นามสกุล *

ตำแหน่ง *

ระดับ *

สังกัดผู้ถูกกล่าวหา ☒ ทราบ ☐ ไม่ทราบ / ไม่เป็นใจ

กระทรวง *

กรม *

จังหวัดที่เกิดเหตุ *

ข้อกล่าวหา *

รายละเอียดพฤติการณ์ตามข้อกล่าวหา *

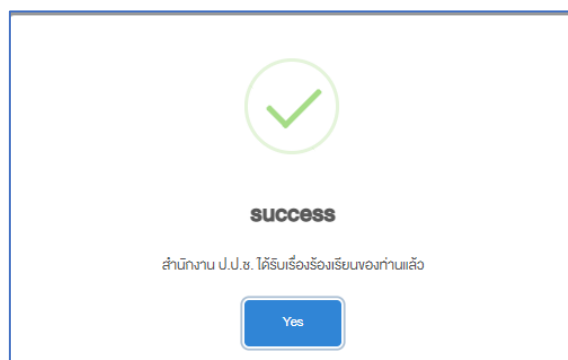
เอกสารแนบ No file chosen

(ขนาดไฟล์สูงสุด 52 MB และไม่เกิน 2 MB ต่อไฟล์ และแนบเอกสารได้สูงสุด 20 ไฟล์)

☐ I'm not a robot

ภาพที่ 10 หน้าจอการยื่นเรื่องร้องเรียนออนไลน์

หลังจากกรณักรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม “ตกลง” ระบบจะแสดงข้อความ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 หน้าจอการแสดงผลการยื่นเรื่องร้องเรียน

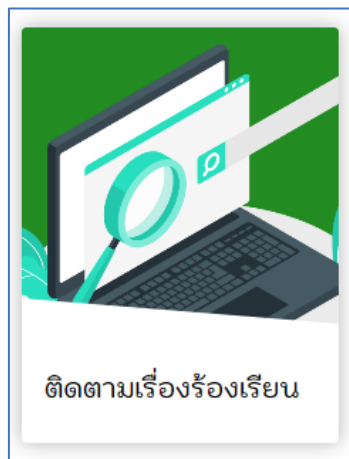
เมื่อกดปุ่ม “Yes” ระบบจะแสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน ดังภาพที่ 12

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 รายการ							
เลขรับที่	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่แจ้ง	ชื่อ - นามสกุล ผู้ถูกกล่าวหา	ข้อกล่าวหา	สถานะล่าสุด	วันที่เริ่มดำเนินการ	ดูรายละเอียด
14029	กรุงเทพมหานคร	24/02/2566	กตสอ กตสอ	กตสอการร้องเรียนออนไลน์			Q

ภาพที่ 12 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ใช้งานสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้จากเมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน” ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะแสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียนดังภาพที่ 14 ในกรณียังไม่ได้เข้าสู่ระบบ ระบบจะแสดงหน้าจอการใช้งาน ดังภาพที่ 1 เพื่อให้ผู้ใช้งานลงชื่อเข้าใช้งานก่อนแล้วจึงจะแสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

ติดตามเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

เลขรับที่

จังหวัดที่เกิดเหตุ

ชื่อผู้ถูกกล่าวหา

ข้อกล่าวหา

วันที่แจ้ง

ถึงวันที่แจ้ง

ยกเลิก

ค้นหา

ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 รายการ

เลขรับที่	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่แจ้ง	ชื่อ - นามสกุล ผู้ถูกกล่าวหา	ข้อกล่าวหา	สถานะล่าสุด	วันที่เริ่มดำเนินการ	ดูรายละเอียด
14029	กรุงเทพมหานคร	24/02/2566	กตสอ กตสอ	กตสอการร้องเรียนออนไลน์			Q

ภาพที่ 14 หน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

3. ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่ม  เพื่อดูรายละเอียดและสถานะของเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะแสดงหน้าจอรายละเอียดการร้องเรียนออนไลน์ ดังภาพที่ 15

รายละเอียดการร้องเรียนออนไลน์

รายละเอียดผู้ถูกกล่าวหา

ผู้ถูกกล่าวหา :	ทดสอบ ทดสอบ
ตำแหน่ง :	กัปตัน
ระดับ :	ต้น
กระทรวง :	หน่วยงานอื่น
กรม :	หน่วยงานอื่นๆ
จังหวัดที่เกิดเหตุ :	กรุงเทพมหานคร

รายละเอียดข้อกล่าวหา

ข้อกล่าวหา :	ทดสอบการยื่นเรื่องร้องเรียน
ตำแหน่ง :	รายละเอียดพฤติการณ์ตามข้อกล่าวหา รายละเอียดพฤติการณ์ตามข้อกล่าวหา

รายละเอียดการดำเนินการ

ลำดับ	สถานะ	รายละเอียดการดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ
1	รับเรื่อง	ทดสอบรับสถานะเป็นรับเรื่อง	2023-02-24 13:47:51

ภาพที่ 15 หน้าจอรายละเอียดการร้องเรียนออนไลน์