



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับ  
การทุจริตและพฤติกรรมชอบ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลปกาไสย อ.เหนือคลอง จ.กระบี่

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัยทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย

ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ต้องการบริหารส่วนตำบลปกาสัยจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล

### ๒. สถานที่ตั้ง

อาคารเลขที่ ๘๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย ใช้เป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์และกฎหมายเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจและทราบถึงกระบวนการ

๕. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑. คำจำกัดความ

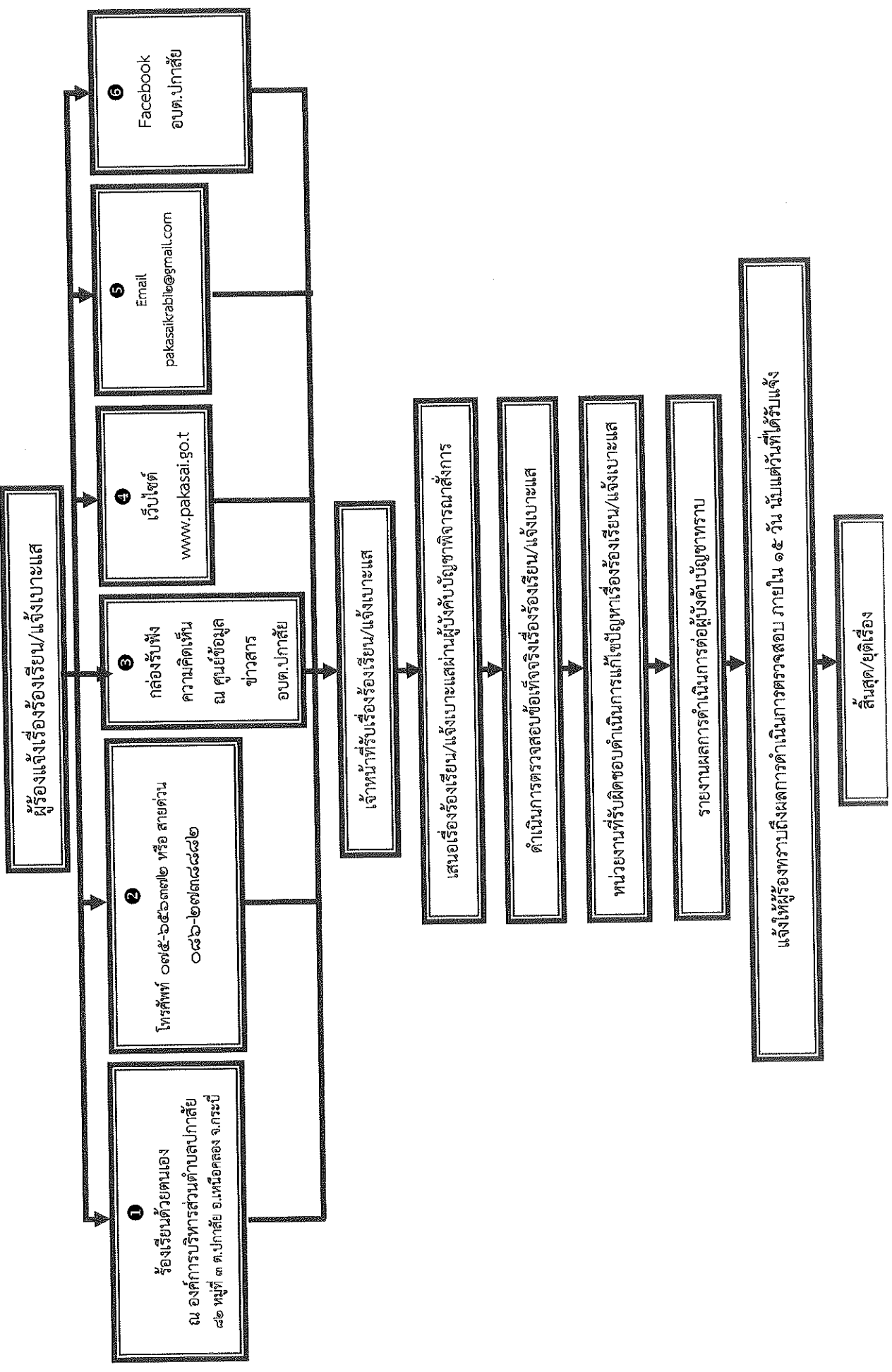
- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากส้าย
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบล ปากส้าย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์การร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- เจ้าหน้าที่ = ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้างในองค์การบริหาร ส่วนตำบลปากส้าย
- ทุจริต = การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น
- ประพฤติมิชอบ = การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างหนึ่งอย่างใดใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้ หมายรวมรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย
- ข้อร้องเรียน = ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดย มิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด แล้วขอกกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มี คุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มี ธรรมภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการที่ เกี่ยวข้องกำหนดไว้

## ๒. ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- ๑) ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย ๘๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่
- ๒) ผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๖๕๖๓๗๒ ต่อ ๐  
หรือ สายด่วน ๐๘๖-๒๗๓๘๘๘๒
- ๓) ผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบต.ปกาสัย
- ๔) ผ่านหน้าเว็บไซต์ [www.pakasai.go.th](http://www.pakasai.go.th)
- ๕) ทาง Email: [pakasaikrabi๒@gmail.com](mailto:pakasaikrabi๒@gmail.com)
- ๖) ทาง Facebook: อบต.ปกาสัย จ.กระบี่

### บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/แจ้งเบาะแส



## บทที่ ๕ การปฏิบัติงาน

### ๑. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### ๑.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๑.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัยในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๑.๒ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสดเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

#### ๑.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดให้ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ และต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๑.๒.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด
- ๑.๒.๒ ชื่อหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- ๑.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว (หรือแจ้งช่องทางการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน)
- ๑.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
- ๑.๒.๖ วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
- ๑.๒.๗ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสที่อาจไม่รับพิจารณา

๑.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๑.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานที่เพียงพอ

๑.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๑.๒

## ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑.๑ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติ มิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง

๑.๒ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทักสั้ย คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑.๓ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทักสั้ย สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

๑.๔ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทักสั้ย ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง

๑.๕ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทักสั้ย แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

๑.๖ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทักสั้ย รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.๗ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทักสั้ย เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

๑.๘ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทักสั้ย จัดเก็บเรื่อง

## ๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๗๕-๖๕๖๓๗๒ ต่อ ๐ หรือ สายด่วน ๐๘๖-๒๗๓๘๘๘๒	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อบต.ปกาสัย	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.pakasai.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Email: pakasaikrabi2@gmail.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook: อบต.ปกาสัย จ.กระบี่	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

#### ๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส และรายงานให้ผู้ร้องทราบ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



# ภาคผนวก

แบบฟอร์มร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย  
อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ๘๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....ปี.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ถือบัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์.....

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

๕ ๕ ๕

.....

.....

ผู้รับคำร้อง

(นางฐิรยา กานต์ ทองภิบาล)

ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

(นายสุนันต์ คงนาค)

ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นายสมโภชน์ บุตรเขียน)

ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปกาสัย