



# คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศได้วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 5 ช่องทาง ประกอบด้วย

- 1) ตู้ไปรษณีย์ หมู่ที่ 5 โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
- 2) เว็บไซต์ : [https:// klo.ac.th](https://klo.ac.th) รับเรื่องร้องเรียน
- 3) เฟสบุ๊กโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ: <https://www.facebook.com/Klongkratumrat-u-tit-school>
- 4) อีเมล [klongkratumrat-u-tit@klo.ac.th](mailto:klongkratumrat-u-tit@klo.ac.th)
- 5) กล่อง รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งการทุจริตในโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) โรงเรียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                       | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                             | 1    |
| วัตถุประสงค์                                                                 | 2    |
| บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ                                          | 2    |
| การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                                      | 3    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ      | 3    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  | 3    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                         | 4    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 4    |
| <b>ภาคผนวก</b>                                                               |      |
| แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ                         | 6    |

## หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศได้วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม ร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริม และคุ้มครอง จริยธรรมบุคลากร โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและ สร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต และประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี 5 ช่องทาง ประกอบด้วย ประกอบด้วย

- 1) ไปรษณีย์ 360 หมู่ที่ 5 โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
- 2) เว็บไซต์ : <https://klo.ac.th> ที่ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน <https://klo.ac.th/?p=60211>
- 3) เฟซบุ๊กโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ:<https://www.facebook.com/Klongkratumrat-u-tit-school>
- 4) อีเมล [klongkratumrat-u-tit@klo.ac.th](mailto:klongkratumrat-u-tit@klo.ac.th)
- 5) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งการทุจริตในโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กองวิชาการ และแผนงาน เทศบาลจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการ ทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

**3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ** มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

1) ไปรษณีย์ 360 หมู่ที่ 5 โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ ตำบลสำโรงเหนือ อำเภอมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270

2) เว็บไซต์ : <https://klo.ac.th> ที่ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน <https://klo.ac.th/?p=60211>

3) เฟซบุ๊กโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

<https://www.facebook.com/Klongkratumrat-u-tit-school>

4) อีเมล [klongkratumrat-u-tit@klo.ac.th](mailto:klongkratumrat-u-tit@klo.ac.th)

5) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งการทุจริตในโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

#### 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

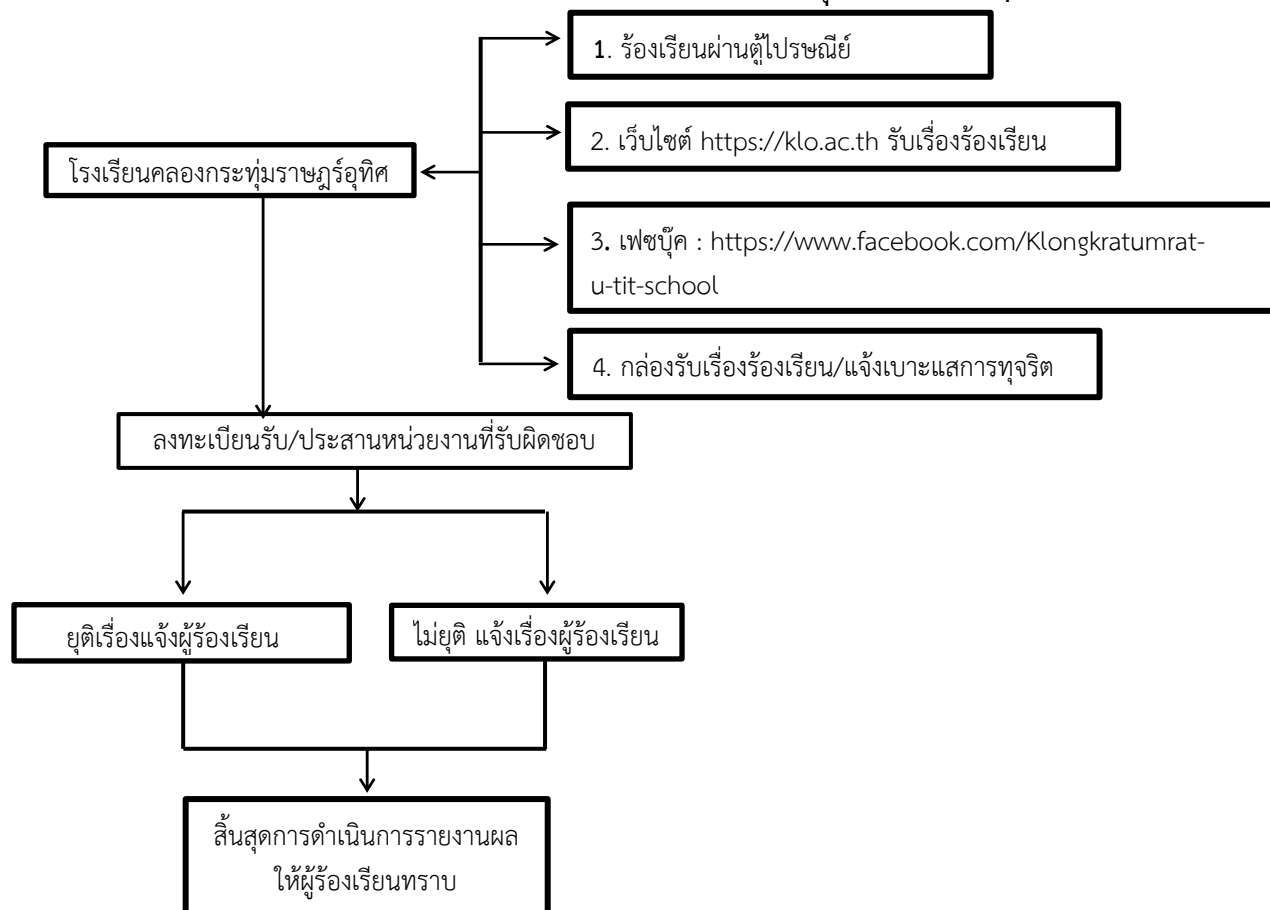
1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) – ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

#### 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



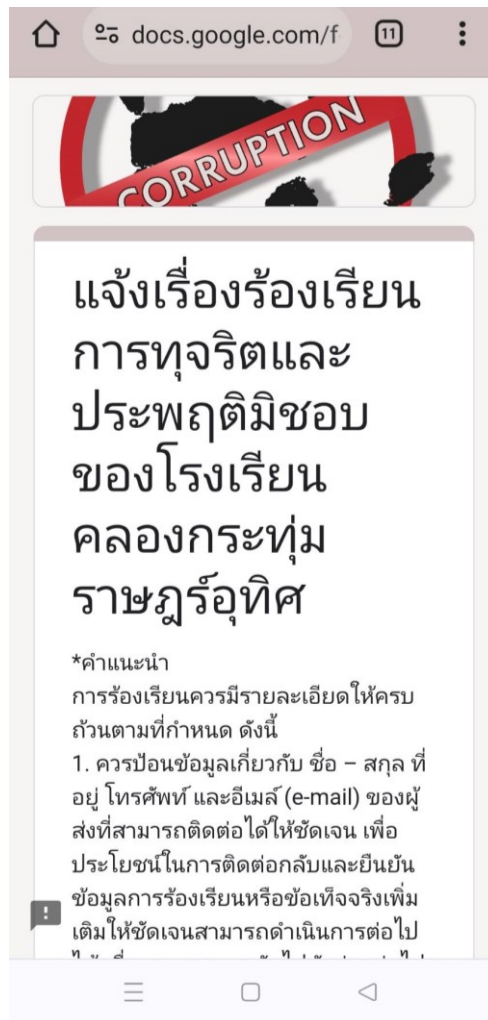
## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 5 ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
- 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และ สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                        | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                     |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์                       | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                     |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                          | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                     |          |
| ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก                            | ทุกวัน                     | ภายใน 15 วันทำการ                                     |          |

# ภาคผนวก



คำนำหน้า \*

☐ นาย

☐ นาง

☐ นางสาว

☐ ไม่ต้องการระบุ

! This is a required question

ชื่อ - นามสกุล \*

Your answer

เลขบัตรประจำตัวประชาชน \*

Your answer

ชื่อที่สามารถติดต่อได้ \*

แหล่งที่มา : [www.klo.ac.th](http://www.klo.ac.th)

แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

หมู่ที่ ๕ ต.สำโรงเหนือ อ. เมือง

จ. สมุทรปราการ ๑๐๒๗๐

วันที่ \_\_\_\_\_ เดือน \_\_\_\_\_ พ.ศ. \_\_\_\_\_

เรื่อง \_\_\_\_\_

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

ข้าพเจ้า \_\_\_\_\_ อายุ \_\_\_\_\_ ปี อยู่บ้านเลขที่ \_\_\_\_\_ หมู่ที่ \_\_\_\_\_

ตำบล \_\_\_\_\_ อำเภอ \_\_\_\_\_ จังหวัด \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_

อาชีพ \_\_\_\_\_ เลขที่บัตรประชาชน \_\_\_\_\_ ออกโดย \_\_\_\_\_

วันออกบัตร \_\_\_\_\_ วันหมดอายุ \_\_\_\_\_

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริต ประพฤติมิชอบของ \_\_\_\_\_

ซึ่งเป็นบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ

ช่วงเวลา \_\_\_\_\_

พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ \_\_\_\_\_

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริง  
ทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) \_\_\_\_\_ จำนวน \_\_\_\_\_ ชุด

๒) \_\_\_\_\_ จำนวน \_\_\_\_\_ ชุด

๓) \_\_\_\_\_ จำนวน \_\_\_\_\_ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ยื่นคำร้อง      ลงชื่อ \_\_\_\_\_ เจ้าหน้าที่  
( \_\_\_\_\_ )      ( \_\_\_\_\_ )

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

(นางวรรณุช โบราณประสิทธิ์)

ผู้อำนวยการโรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ



**โรงเรียนคลองกระทุ่มราษฎร์อุทิศ**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร เขต ๑