



# คู่มือและแนวปฏิบัติการจัดการเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา**  
**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1**  
**สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**  
**กระทรวงศึกษาธิการ**

## คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและ คัดกรอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคัดกรองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนโดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- 1) ณ โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา หมู่ 1 ตำบลบ้านโต้น อำเภอ พระยืน จังหวัด ขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40320
- 2) เว็บไซต์ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน โรงเรียน <https://www.banton.ac.th>
- 3) เฟซบุ๊ก ชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา <https://www.facebook.com/bantonesc>
- 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในโรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา ได้ทบทวนคู่มือ การปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธี ปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา เป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนการ ทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับ หน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนด ทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและ คัดกรอง จริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การทุจริต เพื่อใช้เป็น เครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและ ปราบปราม การทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคัดกรองจรรยาบรรณบุคลากรโรงเรียนชุมชนบ้านพระยืน กำหนดมาตรการปลูก จิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปราม การ ทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการ ทุจริตโดยร่วมกำหนด เป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคัดกรอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติ ตามแผนงานโครงการที่วาง ไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่าง มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความ พึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่า ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับ แจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและ ประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การ ร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตโดยมี๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

1) ณ โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา หมู่ 1 ตำบลบ้านโต้น อำเภอ พระยืน จังหวัด ขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40320

2) เว็บไซต์ศูนย์รับแจ้งเบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน โรงเรียน <https://bantong.ac.th>

3) เฟซบุ๊ก ชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา <https://www.facebook.com/bantongesc>

4) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในโรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการ งานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ สอดคล้องกับ พระราช ฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วน ราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการ ด้วยกันเกี่ยวกับงานที่ อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบ คำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบ ภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจ หน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการ ละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนชุมชนบ้านโต้น ศรีพิมลวิทยา จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ ยุติธรรมโรงเรียนบ้านหินลาดวังทองเพื่อให้แนว ทางการดำเนินงาน เป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มี มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการ ป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และ การฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่าง สูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงาน ให้ เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และ ประพฤติมิชอบใช้ เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ใน การปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## 3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการ ขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริต คอร์ปชั่น

1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของ ส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ ประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ ให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ นโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

2) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกัน และ ปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

- 4) คຸ້ມคຣองจຣຍธຣมตามประมวลจຣຍธຣมຂ້าราชการคຣูและบຸคลากรทางการศึษา
- 5) ประสานงานที่เกยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทຸจຣิตและประพถุติมึชอบ และ การคຸ້ມคຣองจຣຍธຣมกับหน่วยงานที่เกยวข้อง
- 6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทຸจຣิตและประพถุติมึชอบ และ การคຸ້ມคຣองจຣຍธຣม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกยวข้อง
- 7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### 4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

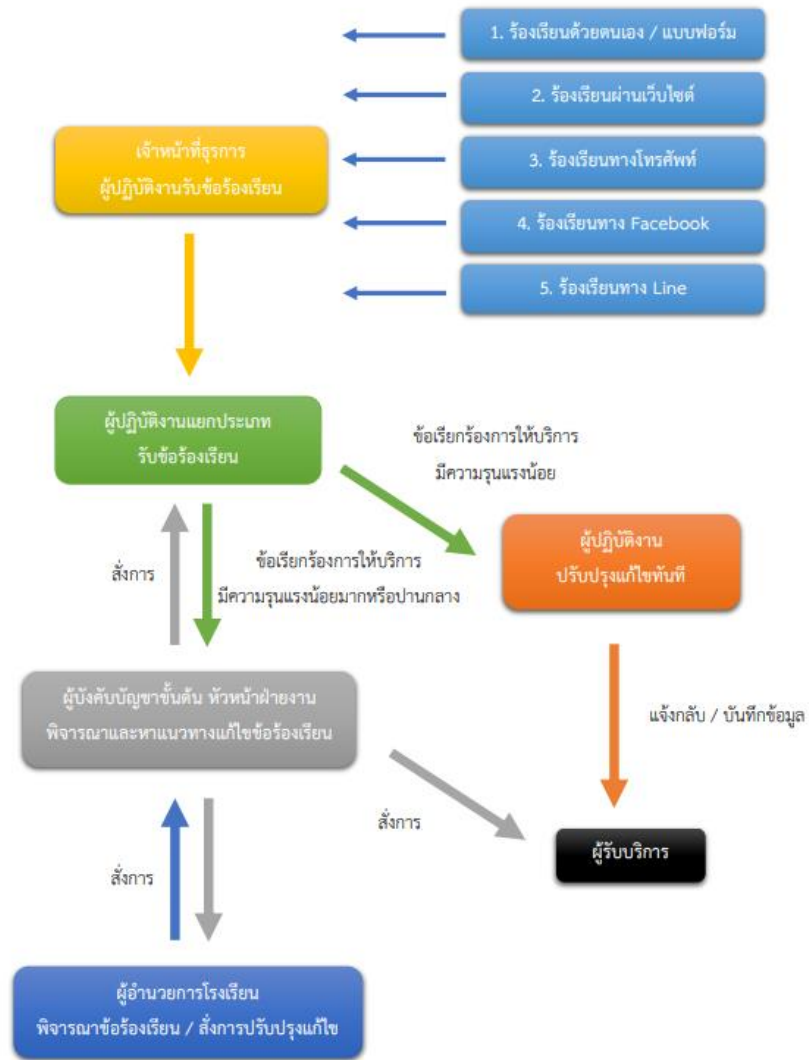
- 1) ณ โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศຣีพิมลวิทยา หมู่ 1 ตำบล บ้านโต้น อำเภอ พระยีน จังหวัด ขอนแก่น รหัสไปรษณีย 40320
- 2) เว็บไซต์คຸ້ນย้รับแจ้งเบาะแส เรื่องทຸจຣิตคອຣຣຣັບຊັน โรงเรียน <https://bantou.ac.th/index.php>
- 3) เฟซบุ๊ก โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศຣีพิมลวิทยา <https://bantou.ac.th/index.php>
- ๔) กลอ่งรับเรื่องร้องเรียนการทຸจຣิตในโรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศຣีพิมลวิทยา

#### 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทຸจຣิตและประพถุติมึชอบ

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู້ร้องเรียน/ผู້แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพถุติการณั้ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปะการกຸยอย่างชัดเจน ว่ามีมึลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกยวกับการทຸจຣิตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบຸพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบຸคค (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความ สุภาพ

## 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส



## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนชุมชนบ้านโต้นศรีพิมลวิทยา ต้อนรับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือ ขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
- 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการ ดำเนินงานจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ ประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานแนวทางการแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องด้วยตัวเองผ่าน กล้องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 15 วัน	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วัน	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วัน	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วัน	



แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแส  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่ทำการโรงเรียนชุมชนบ้านไต้ศรีพิมลวิทยา  
อำเภอพระยืน จังหวัดขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านไต้ศรีพิมลวิทยา

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล .....อำเภอ .....จังหวัด ..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ ..... เลขที่บัตรประชาชน ..... ออกโดย .....  
วันออกบัตร ..... วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการ  
ทุจริต เพื่อให้โรงเรียน..... พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต ตามข้างต้นเป็นจริงทุก ประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด
- ๒) .....จำนวน.....ชุด
- ๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง      ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่  
(.....)      (.....)

ลงชื่อ.....  
(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนชุมชนบ้านไต้ศรีพิมลวิทยา



รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อย	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม 2566	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2566	-	-	-	-
ธันวาคม 2566	-	-	-	-
มกราคม 2567	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2567	-	-	-	-
มีนาคม 2567	-	-	-	-
เมษายน 2567	-	-	-	-
พฤษภาคม 2567	-	-	-	-
มิถุนายน 2567	-	-	-	-
กรกฎาคม 2567	-	-	-	-
สิงหาคม 2567	-	-	-	-

