



คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านนาจาน
171 หมู่ 9 ตำบลบ้านเอื้อง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือแนวปฏิบัติ
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านนาจาน
ตำบลบ้านเอื้อง อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนบ้านนาจาน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน / โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 4 ช่องทางประกอบด้วย

1. ที่อยู่ : โรงเรียนบ้านนาจาน เลขที่ 171 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านเอื้อง อำเภอสว่างนครพนม
จังหวัด นครพนม 48150
2. เว็บไซต์ : <http://www.nachan.ac.th> ช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์
รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน
3. เฟซบุ๊ก : โรงเรียนบ้านนาจาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2
<https://www.facebook.com/BannachanSchool>
4. กล้องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในโรงเรียนบ้านนาจาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โรงเรียนบ้านนาจาน ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต 2 โรงเรียนบ้านนาจาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ



(นาประยูร แก้วมะ)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนาจาน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	2
4. การร้องเรียน / แจ้งเบาะแส	2
5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	2
6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	3
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	4
บทที่ 2 รายงานสถิติ	5
รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
ภาคผนวก	6
แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	7

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านนาจาน มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

1. ที่อยู่ : โรงเรียนบ้านนาจาน เลขที่ 171 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านเอื้อง อำเภอสว่างนครพนม 48150
2. เว็บไซต์ : <http://www.nachan.ac.th> ช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์
รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน
3. เฟซบุ๊ก : โรงเรียนบ้านนาจาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2
<https://www.facebook.com/BannachanSchool>
4. กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในโรงเรียนบ้านนาจาน

ในส่วนการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
4. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
2. ประสาน เเร้งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
4. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
5. ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
7. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. การร้องเรียน / แจ้งเบาะแส

1. ที่อยู่ : โรงเรียนบ้านนาจาน เลขที่ 171 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านเอื้อง อำเภอศรีสงคราม
จังหวัด นครพนม 48150
2. เว็บไซต์ : <http://www.nachan.ac.th> ช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์
รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน
3. เฟซบุ๊ก : โรงเรียนบ้านนาจาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 2
<https://www.facebook.com/BannachanSchool>
4. กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในโรงเรียนบ้านนาจาน

5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ผู้แจ้งเบาะแส
2. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน / แจ้งเบาะแส
3. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน / เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
4. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

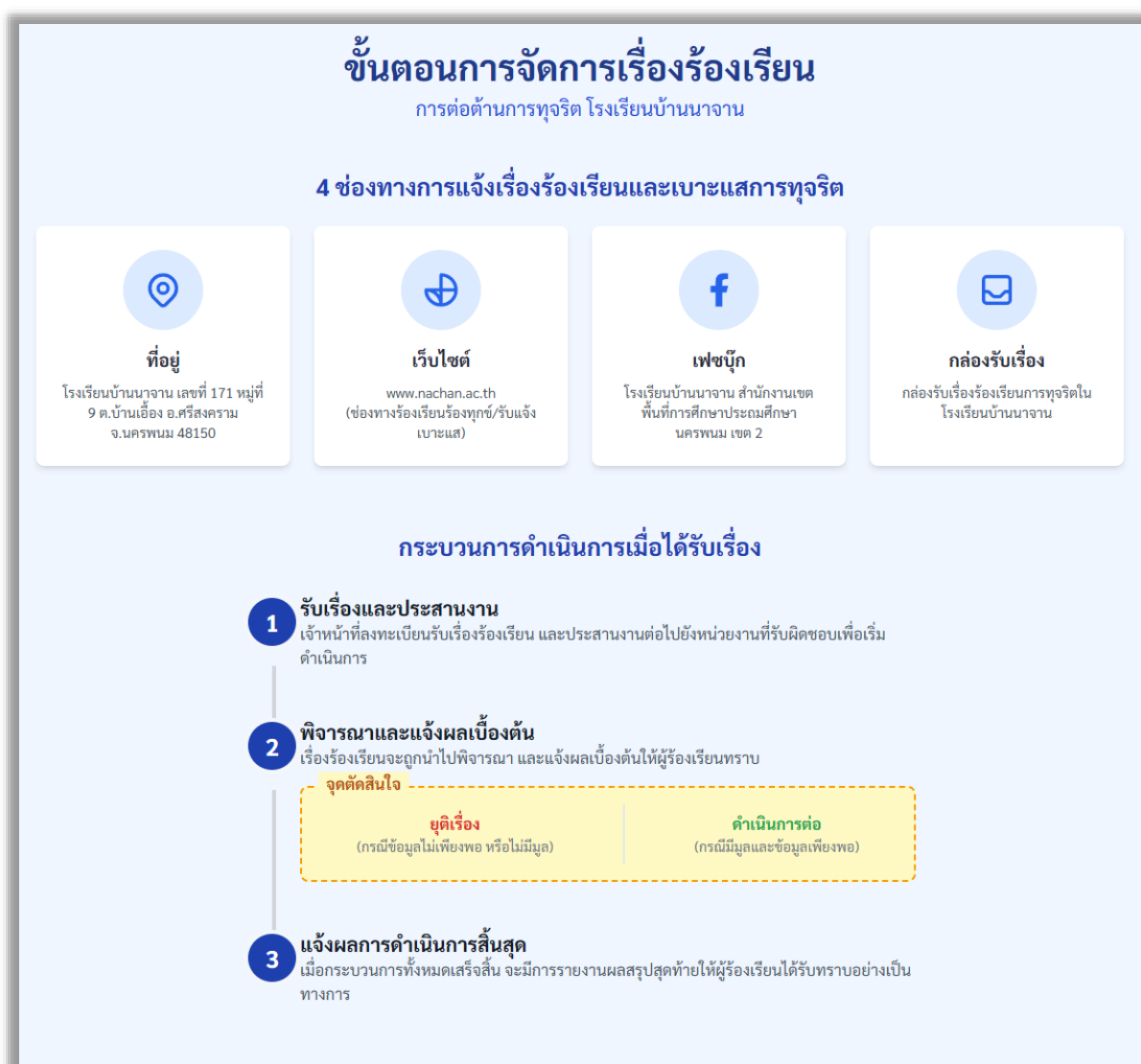
เริ่มต้น : ผู้รับบริการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่าน 4 ช่องทาง (ตู้ไปรษณีย์, เว็บไซต์, เฟซบุ๊ก, กล่องรับเรื่อง)

ขั้นตอนที่ 1: ลงทะเบียนรับเรื่อง และประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 2 (แยกการตัดสินใจ) :

- ยุติเรื่อง : แจ้งผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติเรื่อง : แจ้งผู้ร้องเรียน

สิ้นสุด : สิ้นสุดการดำเนินการและรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ



ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส จาก 4 ช่องทาง
2. เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือและวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน
3. เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและพิจารณา
4. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม/ชี้แจงข้อเท็จจริง
5. เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน
6. เจ้าหน้าที่รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
8. เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลา ดำเนินการรับข้อร้องเรียน
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ

บทที่ 2 รายงานสถิติ

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน /
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
ตุลาคม 2567	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2567	-	-	-	-
ธันวาคม 2567	-	-	-	-
มกราคม 2568	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2568	-	-	-	-
มีนาคม 2568	-	-	-	-
เมษายน 2568	-	-	-	-
พฤษภาคม 2568	-	-	-	-
มิถุนายน 2568	-	-	-	-
กรกฎาคม 2568				
สิงหาคม 2568				
กันยายน 2568				
รวม	-	-	-	-

โรงเรียนบ้านนาจาน ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านนาจาน

171 หมู่ที่ 9 บ้านนาจาน ตำบลบ้านเอื้อง

อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 48150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนาจาน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อาชีพ.....
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 โทรศัพท์.....เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
 วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านนาจานพิจารณา
 ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1).....จำนวน.....ชุด
- 2).....จำนวน.....ชุด
- 3).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
 (.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
 (.....)

ลงชื่อ.....
 (.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านนาจาน



โรงเรียนบ้านนาจาน
171 หมู่ 9 ตำบลบ้านเอื้อง อำเภอสว่างนครพนม จังหวัดนครพนม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ
WWW.NACHAN.AC.TH