



คู่มือ ITA

การปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบ



โรงเรียนบ้านหนองโค้ง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 1

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนบ้านหนองไค้ัง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลลัพธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญ ในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

1) ส่งจดหมายตู้ไปรษณีย์ ที่อยู่ โรงเรียนบ้านหนองไค้ัง หมู่ที่ 2 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130

2) เว็บไซต์ : https://data.bopp-obec.info/emis/index_area.php?Area_CODE=5001
รับเรื่องร้องเรียน

3) เฟซบุ๊กโรงเรียนบ้านหนองไค้ัง : <https://www.facebook.com/bannongkong/>

4) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในโรงเรียนบ้านหนองไค้ัง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โรงเรียนบ้านหนองไค้ัง ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้านหนองไค้ัง

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์สำหรับโรงเรียน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

นายจตุรงค์ ศรีเมืองมา
ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองไค้ัง

สารบัญ

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

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนบ้านหนองไค้ วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร โรงเรียนบ้านหนองไค้ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปรามและสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวม กำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี 4 ช่องทาง ประกอบด้วย

1) ส่งจดหมายตู้ไปรษณีย์ ที่อยู่ โรงเรียนบ้านหนองไค้ หมู่ที่ 2 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130

2) เว็บไซต์ : https://data.bopp-obec.info/emis/index_area.php?Area_CODE=5001รับเรื่องร้องเรียน

3) เฟซบุ๊กโรงเรียนบ้านหนองไค้ : <https://www.facebook.com/bannongkong/>

4) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในโรงเรียนบ้านหนองไค้

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า“เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงเรียน จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้ง แสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุง กระบวนการในการปฏิบัติงาน
- 4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

- 1) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประสาน เฝ้าระวัง และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
- 3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ
- 4) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น
- 5) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 6) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 1) ส่งจดหมายไปรษณีย์ ที่อยู่ โรงเรียนบ้านหนองไค้ หมู่ 2 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130
- 2) เว็บไซต์ : https://data.bopp-obec.info/emis/index_area.php?Area_CODE=5001 รับเรื่องร้องเรียน
- 3) เฟซบุ๊กโรงเรียนบ้านหนองไค้ : <https://www.facebook.com/bannongkong/>
- 4) กล้องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในโรงเรียนบ้านหนองไค้

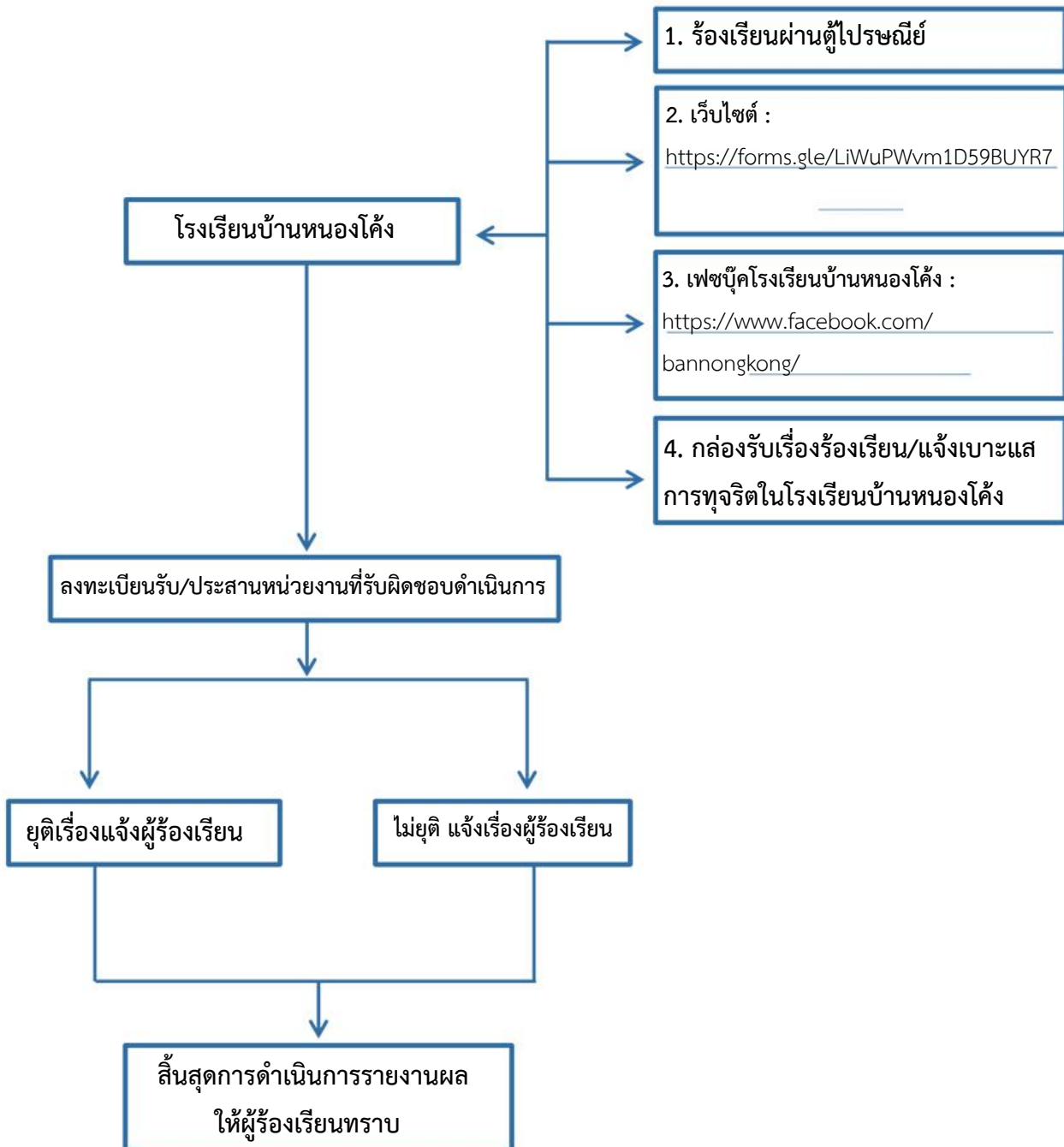
5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถ ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โรงเรียนบ้านหนองไค้ รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- 4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- 5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
- 6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- 8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่าน	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน 15 วันทำการ

9. ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1) ฝ่ายรับ/ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ลงทะเบียน และนำแจ้งพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

น.ส.ปริญญารณ ชัยชมภู เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

2) ฝ่ายพิจารณา และสั่งการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

นายธนากร จันทพันธ์ รองผู้อำนวยการโรงเรียน

นายจตุรงค์ ศรีเมืองมา ผู้อำนวยการโรงเรียน

3) ฝ่ายดำเนินการแก้ไข ประสานงานและรายงานผลการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

น.ส.นันทนา เทพเที่ยง เรื่องเกี่ยวกับงานวิชาการ

น.ส.จุฑามาศ ชัดตุ่น เรื่องเกี่ยวกับงานบุคลากร

น.ส.วรรณพร สุภาค้า เรื่องเกี่ยวกับการเงินและงบประมาณ

น.ส.อัจฉรา วงศ์คำแดง เรื่องเกี่ยวกับงานกิจการนักเรียน

นายอิทธิพันธ์ กันทอน เรื่องเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป

4) ฝ่ายอนุมัติ/แจ้งการยุติเรื่อง และรายงานผลการแก้ไขข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

นายธนากร จันทพันธ์ รองผู้อำนวยการโรงเรียน

นายจตุรงค์ ศรีเมืองมา ผู้อำนวยการโรงเรียน

5) ฝ่ายจัดทำหนังสือแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบกลับผู้ร้องเรียน

น.ส.ปริญญารณ ชัยชมภู เจ้าหน้าที่ธุรการโรงเรียน

6) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

น.ส.ชนิษฐา กาดั่ง เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

บทที่ 2
รายงานสถิติ

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
สิงหาคม 2567	-	-	-	-
กันยายน 2567	-	-	-	-
ตุลาคม 2567	-	-	-	-
พฤศจิกายน 2567	-	-	-	-
ธันวาคม 2567	-	-	-	-
มกราคม 2568	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ 2568	-	-	-	-
มีนาคม 2568	-	-	-	-
เมษายน 2568	-	-	-	-
พฤษภาคม 2568	-	-	-	-
มิถุนายน 2568	-	-	-	-
กรกฎาคม 2568	-	-	-	-
รวม	0	0	0	0

โรงเรียนบ้านหนองไค้ง ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน / เบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านหนองไค้ หมู่ที่ 2 ต.ต้นเปา

อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองไค้

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตรวันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / แจ้งเบาะแส การต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนบ้านหนองไค้พิจารณา
ดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

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

(นายจตุรงค์ ศรีเมืองมา)

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองไค้



การปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ