



# คู่มือการปฏิบัติงาน

## แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบางบัว(เฟื่องตั้งตรงจิตรวิทยาคาร)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

โรงเรียนบางบัว(เฟื่องตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันปราบปรามการทุจริตภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โรงเรียนบางบัว(เฟื่องตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนบางบัว(เฟื่องตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) โดยมีวัตถุประสงค์ให้มีการดำเนินการที่แตกต่างจากคู่มือ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียน และได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรม และความโปร่งใสของโรงเรียนบางบัว(เฟื่องตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) ให้ดียิ่งขึ้น

โรงเรียนบางบัว(เฟื่องตั้งตรงจิตรวิทยาคาร)

| เรื่อง                                        | สารบัญ | หน้า |
|-----------------------------------------------|--------|------|
| คำนำ                                          |        |      |
| สารบัญ                                        |        |      |
| บทที่ 1 บทนำ                                  |        |      |
| หลักการและเหตุผล                              |        | 1    |
| วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ                    |        | 2    |
| บทที่ 2 ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน          |        | 3    |
| บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน              |        | 3    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต     |        | 3    |
| บทที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                  |        | 5    |
| กระบวนการพิจารณาการดำเนินการ                  |        | 5    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน          |        | 6    |
| บทที่ 4 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต |        | 7    |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของโรงเรียนบางบัว(เพ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) เป็นไปตามนโยบายและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ โรงเรียนบางบัว(เพ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) จึงจัดทำคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการ ทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาดังนี้

“ครู” หมายถึง บุคลากรวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนโรงเรียนบางบัว(เพ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) ด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษา

“ผู้บริหารสถานศึกษา” หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษา

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อื่นเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา การใช้เงิน หรือทรัพย์สินของส่วนงาน ราชการ ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึง การประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความ รับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาล ตามที่มีกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลาสิบห้าวัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อ ร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณา การตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## 2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

2.1 เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

2.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนบางบัว(เพ่ง ตั้งตรงจิตรวิทยาการ) มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.3 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทาง ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ รับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.4 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

## บทที่ 2

### ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

#### บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน

โรงเรียนบางบัว(เพ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
2. ประสาน เร่งรัด และกำกับให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

1. หลักเกณฑ์การร้องเรียน
  - 1.1. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้
    - (1) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
    - (2) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
    - (3) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
    - (4) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
    - (5) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
  - 1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลมิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล ที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน
2. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้
  - 2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนพร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
  - 2.2 ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
  - 2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตาม สมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือช่องทางเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการ สืบสวนสอบสวน
  - 2.4 คำขอของผู้ร้องเรียน
  - 2.5 ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
  - 2.6 ระบุวัน เดือน ปี

## 2.7 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

3. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุ หลักฐานกรณี แวดล้อมล้อม ปราบกวดขัดแย้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

4. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

4.1 ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

4.2 ข้อร้องเรียนที่มีได้ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

5. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

5.1 ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่โรงเรียนบางบัว(เฟื่องตั้งตรงจิตรวิทยาคาร) 8

หมู่ 4 ถ.พหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทร. 025-795-301

5.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.welcomebangbuaschool.gmail.com](http://www.welcomebangbuaschool.gmail.com)

5.3 ร้องเรียนผ่าน Facebook โรงเรียนบางบัว(เฟื่องตั้งตรงจิตรวิทยาคาร)

### บทที่ 3

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

1. เจ้าหน้าที่ธุรการ ผู้ปฏิบัติงานระดับฝ่ายงานเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน
2. เมื่อได้รับเรื่องเรียนให้ผู้ปฏิบัติงานแยกประเภทข้อร้องเรียน ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หรือหัวหน้าฝ่ายงานพิจารณา และหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน กรณีที่เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง
4. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาได้สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใดโดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วพร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการโรงเรียน ว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีที่ไม่มีความผิดควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการโรงเรียน และยุติเรื่อง
5. ในการพิจารณาได้สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม
6. ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการโรงเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว นับตั้งแต่วันที่รับแต่งตั้ง
7. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทันที เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

แผนผังกระบวนการแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



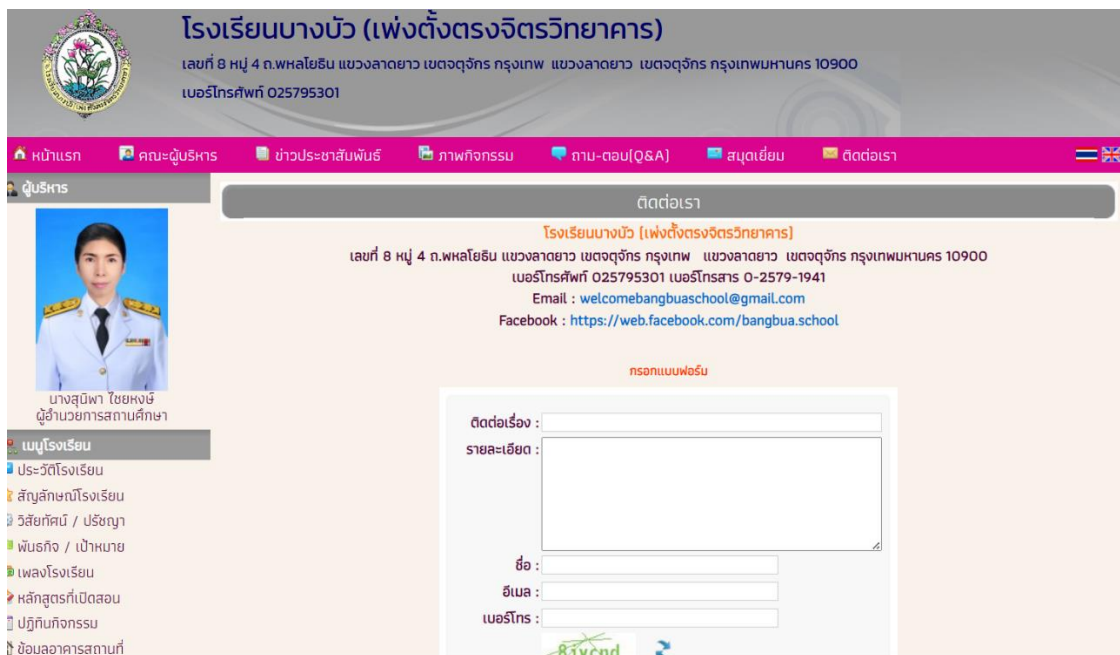
# บทที่ 4

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ลำดับ | ช่องทางการร้องเรียน                                                 | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ            |
|-------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1     | โรงเรียนบางบัว(เพ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร)<br>ไปรษณีย์/ตู้รับร้องเรียน | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน 1-2 วันทำการ                                          | ยกเว้นวันหยุดราชการ |
| 2     | ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>02-5795301                                  | ทุกวัน                     | ภายใน 1-2 วันทำการ                                          | ยกเว้นวันหยุดราชการ |
| 3     | ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โรงเรียน<br>www.bbpt.ac.th                    | ทุกวัน                     | ภายใน 1-2 วันทำการ                                          |                     |
| 4     | ร้องเรียนผ่าน Facebook ของโรงเรียนบางบัว(เพ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร)   | ทุกวัน                     | ภายใน 1-2 วันทำการ                                          |                     |

## ช่องทางร้องเรียนการทุจริต

Admin รับเรื่องผ่านหน้า [www.bbpt.ac.th](http://www.bbpt.ac.th)



**โรงเรียนบางบัว (เฟ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร)**  
 เลขที่ 8 หมู่ 4 ต.พหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900  
 เบอร์โทรศัพท์ 025795301

หน้าแรก คณะผู้บริหาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพกิจกรรม ถาม-ตอบ(Q&A) สนุกเที่ยว ติดต่อเรา

**ติดต่อเรา**

**โรงเรียนบางบัว (เฟ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร)**  
 เลขที่ 8 หมู่ 4 ต.พหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900  
 เบอร์โทรศัพท์ 025795301 เบอร์โทรสาร 0-2579-1941  
 Email : [welcomebangbuaschool@gmail.com](mailto:welcomebangbuaschool@gmail.com)  
 Facebook : <https://web.facebook.com/bangbua.school>

**กรอกแบบฟอร์ม**

ติดต่อเรื่อง :   
 รายละเอียด :   
 ชื่อ :   
 อีเมล :   
 เบอร์โทร :

81vcd

ร้องเรียนผ่านทาง Facebook โรงเรียนบางบัว(เฟ่งตั้งตรงจิตรวิทยาคาร)

