



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ประจำปีการศึกษา 2568

โรงเรียนบ้านปรางค์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและความโปร่งใส ถือเป็นสิ่งสำคัญในการตรวจสอบความถูกต้อง และป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตนำไปสู่การสร้างควมไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมถึงเป็นการควบคุมการดำเนินงานกำหนดทิศทางของการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อให้หน่วยงานปราศจากการทุจริต และเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้มี คุณธรรม จริยธรรม

โรงเรียนบ้านปรางค์ จึงจัดทำคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นหลักเกณฑ์ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านปรางค์ สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียนที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน



นายอนุกุล สายปาน

ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านปรางค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1 หลักการและเหตุผล	1
2 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านปรางค์	1
3 สถานที่ตั้ง	2
4 หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5 วัตถุประสงค์	2
6 การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	3
7 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในโรงเรียนบ้านปรางค์	3
8 ระยะเวลาเปิดให้บริการ	3
9 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและความประพฤติมิชอบ	4
10 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	5
11 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	5
12 การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	5
13 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	6
14 มาตรฐานงาน	6
15 แบบฟอร์ม	6

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

โรงเรียนบ้านปรางค์

๑. หลักการและเหตุผล

การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการควบคุมการดำเนินงานและเป็นการกำหนดทิศทางการจัดการดำเนินงาน การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งเป็นการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคี เครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่าง สม่าเสมอ นอกจากนี้การรับแจ้งเบาะแสและร้องเรียนประสานติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางทั้ง ๓ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑.) เว็บไซต์เพจเฟซบุ๊ก โรงเรียนบ้านปรางค์ (โรงเรียนบ้านปรางค์ สพป.นม.6) ๒.) ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 081-8703250 และ ๓.) ร้องเรียนด้วยตนเอง : แบบคำร้องเรียน แจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพฤติมิชอบในโรงเรียนบ้านปรางค์ โดยข้อ ร้องเรียนต่าง ๆ ทางโรงเรียนบ้านปรางค์จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของ ประชาชน อันก่อให้เกิดรูปธรรม มีมาตรฐาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของ ประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การ อภิบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษาและการฟื้นฟูพื้นฐานของ หลักธรรมาภิบาล ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านปรางค์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสดการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงเรียนบ้านปรางค์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ขึ้น ซึ่งในกรณีการ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนบ้านปรางค์ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1๔ หมู่บ้านปรางค์นคร ตำบลบ้านปรางค์ อำเภอดง จังหวัด นครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ 30260

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ปกครองนักเรียนและประชาชน และเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงเชื่อมโยงกับ ศูนย์ ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑.) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของส่วนราชการรวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วน ราชการ การให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่ เกี่ยวข้อง

๒.) ประสาน เร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓.) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของ เจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔.) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ

๕.) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการ คຸ້ມครอง จริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.) ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงเรียนบ้าน ปรางค์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการขอร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5.3 เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

5.5 เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล

6. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) เว็บไซต์เพจเฟซบุ๊กโรงเรียนบ้านปรางค์ รับแจ้งเบาะแสเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน

(โรงเรียนบ้านปรางค์ สพป.นม.6)

๒) โทรศัพท์ 081-8723250 โรงเรียนบ้านปรางค์

๓) แบบคำร้องเรียนแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในโรงเรียนบ้านปรางค์

7. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใน โรงเรียนบ้านปรางค์

๑) ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

๒) วันเดือนปีของหนังสือร้องเรียน

๓) ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง /ช่วงเวลาการทำความผิด /พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.30 น.

. 9. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและความประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์โรงเรียน

๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์

๓. ร้องเรียนด้วยตนเอง

เจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติงาน
ฝ่าย / งานรับข้อร้องเรียน

เสนอผู้บริหารพิจารณา ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง

มีมูล

ไม่มี
มูล

ดำเนินการทางวินัย
และรายงานแจ้งผู้ร้องเรียน

ยุติ
และรายงานแจ้งผู้ร้องเรียน

10. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- ๑) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียน
๓ ช่องทาง
- ๒) คัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา
- ๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) ดำเนินการจัดเก็บเรื่อง

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์เพจเฟซบุ๊กโรงเรียนบ้านปรางค์ (โรงเรียนบ้านปรางค์ สพป.นม.6)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 081-8723250 โรงเรียนบ้านปรางค์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนบ้านปรางค์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์- ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียนผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน ☐ เจ้าหน้าที่/บุคลากร ☐ หน่วยงาน ชื่อ

.....
.....

เนื่องจาก

.....
.....
.....
.....

โดยมีพยาน คือ

.....
เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ – ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....