



# O22

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

อาคาร ๔๐ ปี ราษฎร์รังสรรค์

โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากำแพงเพชร  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการทำงานให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ ได้จัดทำแนวทางการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นมาตรฐานและเกิดความเป็นธรรม แนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนหรือวิธีการ ในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้อย่างละเอียดและชัดเจน

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมป้องกันการทุจริต ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมาย ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจเชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของโรงเรียน

โรงเรียนได้ดำเนินการภารกิจสำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) การรับส่งเรื่องไปรษณีย์ โดยส่งมาที่บ้านเลขที่ ๖๔๐ หมู่ ๒ ตำบลคลองขลุง อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๒๐ ๒) เว็บไซต์ “การถาม-ตอบ Q&A” โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ <http://www.kkrs.ac.th> และเว็บไซต์ <https://forms.gle/YDpinXVDAGa๑๘qpZ๗> ๓) เฟซบุ๊ก “โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ สพ.ม. กำแพงเพชร” ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนในโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ได้สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ /และกฎหมาย...

และกฎหมายอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบมีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้

๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ผู้ประสงค์จะร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส สามารถดำเนินการได้ตามช่องทาง ดังนี้

๑) ส่งเรื่องทางไปรษณีย์ มาที่บ้านเลขที่ ๖๔๐ หมู่ ๒ ตำบลคลองขลุ้ง อำเภอคลองขลุ้ง จังหวัดกำแพงเพชร รหัสไปรษณีย์ ๖๒๑๒๐

๒) เว็บไซต์ “การถาม-ตอบ Q&A” โรงเรียนคลองขลุ้งราษฎร์รังสรรค์ <http://www.kkrs.ac.th>

๓) ) เว็บไซต์ “รับเรื่องร้องเรียน” โรงเรียนคลองขลุ้งราษฎร์รังสรรค์ <http://www.kkrs.ac.th>

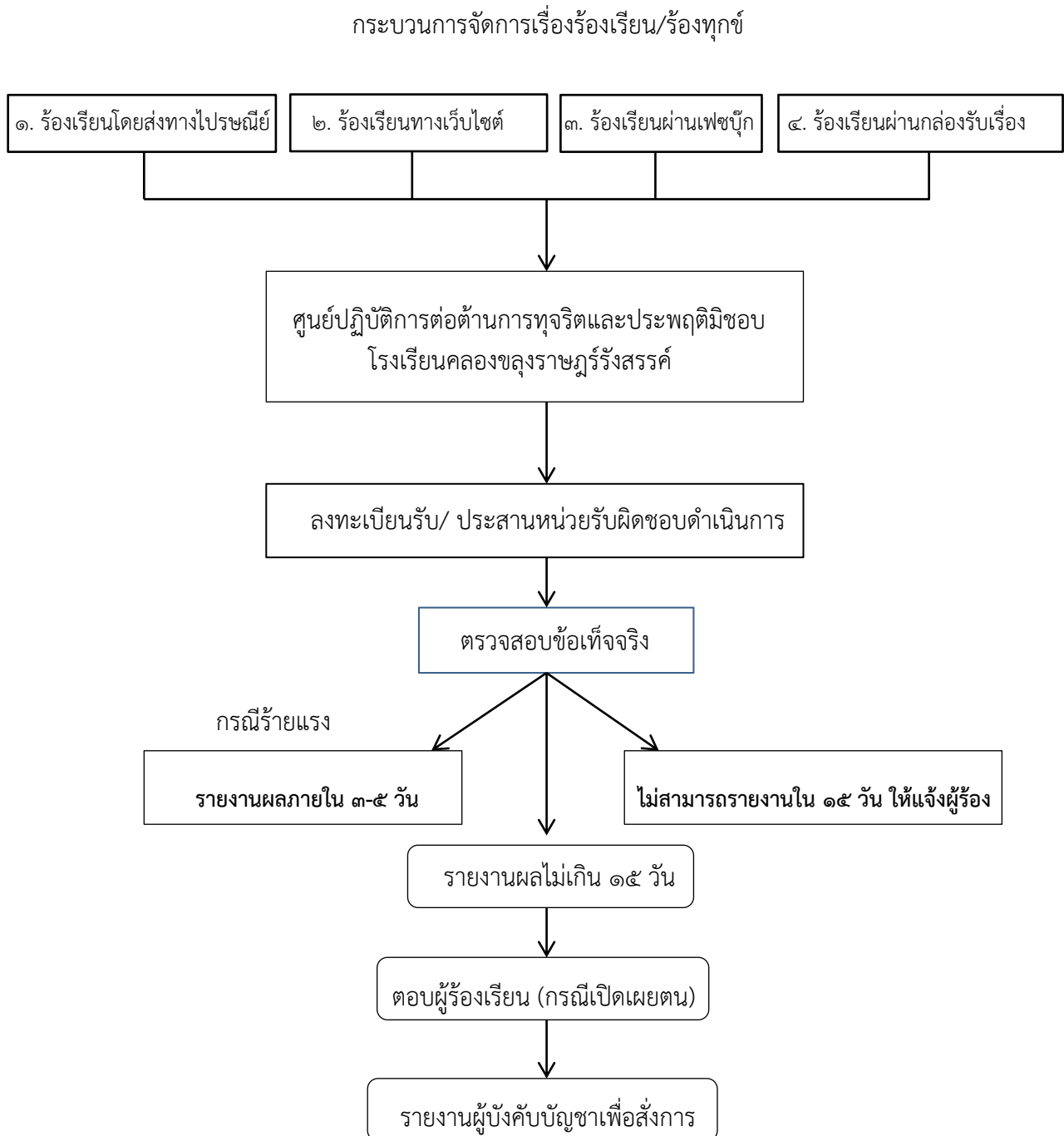
๔) เฟซบุ๊ก “โรงเรียนคลองขลุ้งราษฎร์รังสรรค์ สพม. กำแพงเพชร”

๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียนในโรงเรียนคลองขลุ้งราษฎร์รังสรรค์

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ ผู้แจ้งเบาะแส (ประสงค์จะเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยก็ได้)
- ๒) ชื่อ สกุลของผู้ถูกร้องเรียน ช่วงเวลากระทำความผิด
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ สรุปรวมเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา ทราบและพิจารณา

๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ ส่งเรื่องให้หน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริงต่อผู้บังคับบัญชา

๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ แจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน (กรณีผู้ร้องเรียนลงชื่อ สถานที่อยู่ หรือช่องทางติดต่อได้ โดยเปิดเผยตัวตน)

๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยที่เกี่ยวข้อง

๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร เพื่อดำเนินการสั่งการ

๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตฯ จัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

### แบบคำร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ร้องทางเว็บไซต์ <https://forms.gle/YDpi๓XVDAGa๑๘qpZ๗>

๒. แบบคำร้องทั่วไป (ข้อมูลเป็นความลับ) กรณีเปิดเผยผู้ร้อง

ที่ทำการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์  
อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนคนชี่พิทยาคม

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

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส กรณี (ระบุชื่อ สกุล) นาย นาง นางสาว

.....กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เพื่อให้  
โรงเรียนคลองขลุงราษฎร์รังสรรค์พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาโดยบุคคล  
ดังกล่าวได้กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ดังนี้ (ระบุพฤติการณ์กระทำความผิด ช่วงเวลากระทำ  
อื่น ๆ)

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของ(นาย  
นาง นางสาว) ..... ตามความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....จำนวน.....ชุด

๒) .....จำนวน.....ชุด

๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)