

คู่มือ



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านบางไช้ฮ่อม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต 2

2025



คำนำ

การส่งเสริมความโปร่งใสและการมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินงานของหน่วยงานราชการทุกระดับ โรงเรียนในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการด้านการศึกษาแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องมีแนวทางในการป้องกัน ปราบปราม และจัดการกับปัญหาการทุจริตหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน และประชาชนทั่วไป ในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนพฤติกรรมที่อาจเข้าข่ายการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมถึงเป็นแนวทางในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน และเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีคุณธรรม ยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริตและสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งความโปร่งใส โรงเรียนขอความร่วมมือจากทุกภาคส่วนร่วมเป็นพลังในการสอดส่อง ดูแล และแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อร่วมกันขจัดปัญหาการทุจริตให้หมดไปจากระบบการศึกษาไทย

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติฉบับนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการบริหารงานที่ดี และนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นจากสังคมต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

สารบัญ

ลำดับที่	เนื้อหา	หน้า
๑	คำนำ	
๒	คู่มือการปฏิบัติงาน	
	○ หลักการและเหตุผล	
	○ วัตถุประสงค์	
	○ สถานที่ตั้ง	
	○ ส่วนงานที่รับผิดชอบ	
	○ หน้าที่ความรับผิดชอบ	
	○ หน้าที่ความรับผิดชอบ	
	○ ระยะเวลาเปิดปิดให้บริการ	
๓	รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	
	○ ชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง	
	○ ช่วงเวลาการกระทำผิด	
	○ พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ	
๔	ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบ	
	○ ช่องทางออนไลน์	
	○ ช่องทางออฟไลน์	
	○ ช่องทางอื่น ๆ	

สารบัญ

ลำดับ	เนื้อหา	หน้า
๕	ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ <ul style="list-style-type: none">○ การรับเรื่องร้องเรียน○ การตรวจสอบเบื้องต้น○ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง○ ดำเนินการตามผลการสอบสวน○ รายงานผลและแจ้งผู้ร้องเรียน	
๖	ส่วนงานที่รับผิดชอบ <ul style="list-style-type: none">○ หน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรง	
๗	ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ <ul style="list-style-type: none">○ ระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน○ ระยะเวลาการตรวจสอบ○ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง○ สอบสวนข้อเท็จจริง○ รายงานผลการสอบสวนและสั่งการ○ แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน	

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านนาโงฐมอ

๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนบ้านนาโงฐมอ เป็นหน่วยงานทางการศึกษาของรัฐที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และตรวจสอบได้ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในองค์กร

การจัดทำ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางให้กับบุคลากร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และประชาชนในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนพฤติกรรมที่อาจเข้าข่ายการทุจริต โดยมีขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศองค์กรแห่งความโปร่งใส และสร้างวัฒนธรรมของความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ตลอดจนเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภาคส่วน

๒. วัตถุประสงค์

- เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นระบบ มีขั้นตอนและมาตรฐานที่ชัดเจน
- เพื่อให้ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนประชาชนทั่วไป สามารถร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่โปร่งใสได้อย่างสะดวกและปลอดภัย
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าโรงเรียนมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงสิทธิของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งความซื่อสัตย์สุจริต และป้องกันการทุจริตเชิงรุกในหน่วยงาน
- เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของโรงเรียนให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

๓. สถานที่ตั้ง

ชื่อหน่วยงาน: โรงเรียนบ้านนาโงฐมอ

ที่ตั้ง: หมู่ที่ 5 ตำบลปูกาวะ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส 96140

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายงานบริหารทั่วไป

เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ และรายงานผลเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน

๔. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ฝ่ายงานบริหารทั่วไป โรงเรียนบ้านบาโจฮูมอ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจากทุกช่องทางที่โรงเรียนกำหนด
- ๒) ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในเบื้องต้น และจัดทำบันทึกรับเรื่องร้องเรียน
- ๓) เสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
- ๔) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยยึดหลักความเป็นธรรมและความลับของผู้ร้อง
- ๕) ติดตามความคืบหน้า และรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการโรงเรียนตามลำดับขั้น
- ๖) แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่เหมาะสม
- ๗) จัดเก็บเอกสาร ข้อมูล และหลักฐานต่าง ๆ เกี่ยวกับการร้องเรียนอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ
- ๘) จัดทำรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนประจำปี เสนอต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๙) เผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตแก่บุคลากรในสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- วันและเวลาราชการ: วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.
- ช่องทางออนไลน์: เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
 - ผ่านหน้าเว็บไซต์ของโรงเรียน
 - ผ่านไลน์และเฟซบุ๊กของโรงเรียนบ้านบาโจฮูมอ

เรื่อง ร้องเรียนการกระทำทุจริต/ประพฤติมิชอบ

เรียน (ระบุหน่วยงานที่รับเรื่อง เช่น ผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. / อธิบดีกรมการปกครอง / ผู้ว่าราชการจังหวัด ฯลฯ)

ข้าพเจ้า

ชื่อ - สกุลผู้ร้อง :

ที่อยู่ (บ้านเลขที่/หมู่บ้าน/ตำบล/อำเภอ/จังหวัด/รหัสไปรษณีย์) :

.....

เบอร์โทรศัพท์ :

อีเมล (ถ้ามี) :

ขอร้องเรียนการกระทำทุจริต/ประพฤติมิชอบของ

ชื่อ - สกุลผู้ถูกร้อง :

ตำแหน่ง / หน่วยงาน :

ข้าพเจ้าได้ทราบ/พบเห็น/ได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมของผู้ถูกร้องเมื่อประมาณ
วันที่

โดยผู้ถูกร้องได้กระทำการดังต่อไปนี้ :

.....

.....

(ระบุพฤติกรรมที่เข้าข่ายการทุจริต/ประพฤติมิชอบให้ชัดเจน)

ผลกระทบ :

.....

(ระบุผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตนเอง/ส่วนราชการ/ประชาชน)

หลักฐานประกอบ :

เอกสาร

คลิปเสียง/วิดีโอ

รูปภาพ

พยานบุคคล (ถ้ามี) ชื่อ :

ขอความกรุณาท่านโปรดดำเนินการตรวจสอบ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วย

ลงชื่อ


(ผู้ร้อง)

วันที่/...../.....

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนบ้านบาโจฮูมอ

1 แจ้งด้วยตนเอง

 ห้องธุรการ โรงเรียนบ้านบาโจฮูมอ


 ในวันและเวลาราชการ


2 ทางไปรษณีย์

 ส่งจดหมายร้องเรียนมายัง:


โรงเรียนบ้านบาโจฮูมอ หมู่ที่ ๕ ตำบลภาวะ อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๔๐

3 ทางโทรศัพท์

 โทร: ๐๘๗ ๘๙๙ ๘๘๓๓


 ในวันและเวลาราชการ

4 ตู้รับเรื่องร้องเรียน

 หย่อนเอกสารได้ที่ ตู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ


 บริเวณอาคารของโรงเรียนบ้านบาโจฮูมอ

5 ผ่านทางเว็บไซต์

 กรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงเรียน:

 <https://sites.google.com/pracharath.ac.th/bhmschool>

6 สายตรงผู้บริหาร

 โทรสายตรง: ๐๘๗ ๘๙๙ ๘๘๓๓

ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ 1: การรับเรื่องร้องเรียน

- รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ เช่น:
 - แจ้งด้วยตนเอง
 - ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / ไปรษณีย์ / ตู้รับเรื่องร้องเรียน
 - เจ้าหน้าที่ธุรการหรือผู้ได้รับมอบหมาย บันทึกรายละเอียดข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง พร้อมลงทะเบียนเลขที่รับเรื่อง
-

ขั้นตอนที่ 2: ตรวจสอบเบื้องต้น

- คณะกรรมการตรวจสอบภายในหรือผู้บริหารโรงเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
 - พิจารณาความสมเหตุสมผลและหลักฐานเบื้องต้น
 - หากเรื่องไม่เข้าข่ายการทุจริต → ดำเนินการยุติเรื่องพร้อมรายงานเหตุผล
 - หากเข้าข่าย → ดำเนินการตามขั้นตอนถัดไป
-

ขั้นตอนที่ 3: แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

- ผู้อำนวยการโรงเรียนแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง
 - ดำเนินการสอบสวนโดยยึดหลักความยุติธรรม โปร่งใส และให้โอกาสผู้ถูกร้องชี้แจง
-

ขั้นตอนที่ 4: สรุปผลการสอบสวน

- คณะกรรมการสรุปผลการสอบสวน พร้อมเสนอความคิดเห็นและแนวทางแก้ไข/ลงโทษ (ถ้ามี)
 - เสนอสรุปต่อผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อพิจารณาสั่งการ
-

ขั้นตอนที่ 5: ดำเนินการตามผลการสอบสวน

- หากพบว่ามีกรณีกระทำผิดจริง → ดำเนินการทางวินัยตามระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการ

- หากเป็นความผิดร้ายแรง → แจ้งหน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (เช่น ป.ป.ช. หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา)

ขั้นตอนที่ 6: รายงานผลและแจ้งผู้ร้องเรียน

- แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน (ถ้าระบุชื่อ/ติดต่อได้)
 - บันทึกการดำเนินงานและเก็บรักษาเอกสารไว้เป็นหลักฐาน
-

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรง

การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดำเนินการโดย:



กลุ่มงานบริหารทั่วไป

งานธุรการ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทางที่โรงเรียนกำหนด เช่น การรับแจ้งด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ และผู้รับเรื่องร้องเรียน



ผู้อำนวยการโรงเรียน

ทำหน้าที่กำกับ ติดตาม และสั่งการในการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง รวมถึงพิจารณาผลการสอบสวนเพื่อดำเนินการตามระเบียบและขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง



คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เป็นคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งโดยผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อดำเนินการสอบสวน วิเคราะห์ และเสนอแนวทางในการดำเนินการกรณีพบว่ามีมูลความผิดหรือไม่



คณะกรรมการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส

มีหน้าที่สนับสนุนงานป้องกันการทุจริตในเชิงรุก และส่งเสริมวัฒนธรรมสุจริต โปร่งใส ภายในสถานศึกษา



ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

โรงเรียนบ้านบาโจฮูมอ กำหนดระยะเวลาการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้:

- 1. ระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน**
ภายใน 1-3 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับข้อมูลร้องเรียน
- 2. ระยะเวลาตรวจสอบเบื้องต้น**
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและพิจารณาความเป็นไปได้
ภายใน 7 วันทำการ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน
- 3. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง**
หากพบว่าเรื่องมีมูลเบื้องต้น
ผู้อำนวยการโรงเรียนดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
ภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่พิจารณาเห็นควรสอบสวน
- 4. สอบสวนข้อเท็จจริง**
คณะกรรมการสอบสวนจะดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จ
ภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับคำสั่งแต่งตั้ง
(กรณีจำเป็นอาจขยายเวลาได้ไม่เกิน 30 วัน โดยต้องมีหนังสือชี้แจงเหตุผลประกอบ)
- 5. รายงานผลการสอบสวนและสั่งการ**
ผู้อำนวยการโรงเรียนพิจารณาสั่งการตามผลการสอบสวน
ภายใน 7 วันทำการ หลังจากได้รับรายงานจากคณะกรรมการ
- 6. แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน**
แจ้งผลการพิจารณา (หากผู้ร้องประสงค์ให้ติดต่อกลับ)
ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่มีคำสั่งหรือดำเนินการเสร็จสิ้น