



# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการห้องเรียนการทูลูรีต



ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ.2568

โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรสาคร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสาคร  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร เขต 2

## คำนำ

โรงเรียนวัดเกาะสวาด มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนวัดเกาะสวาด แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยได้ รวบรวมแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตบรรลุ ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจโรงเรียนวัดเกาะสวาด

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| คำนำ  | ก    |
| สารบัญ  | ข    |
| หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| สถานที่ตั้ง   | ๑    |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ   | ๑    |
| หน้าที่   | ๑    |
| วัตถุประสงค์  | ๑    |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ   | ๑    |
| ช่องทางการร้องเรียน   | ๒    |
| แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต        | ๓    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ          | ๕    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๕    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน | ๕    |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                           | ๕    |
| มาตรฐานงาน  | ๕    |
| แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ                            | ๖    |

## คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงเรียนวัดเกาะสวาด

### ๑. หลักการและเหตุผล

โรงเรียนวัดเกาะสวาด มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนวัดเกาะสวาด แก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้บรรลุผลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน และรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนการทุจริตจากช่องทางการร้องเรียนของโรงเรียนวัดเกาะสวาด โดยปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔ ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน

### ๒. สถานที่ตั้ง

โรงเรียนวัดเกาะสวาด ตั้งอยู่หมู่ที่ ๕ ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นราธิวาส เขต ๒

### ๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน

### ๔. หน้าที่

รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนวัดเกาะสวาด

### ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนวัดเกาะสวาด มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕.๓ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- เปิดให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางหน้าเว็บไซต์โรงเรียนวัดเกาะสวาด

<https://www.narab.go.th/wl/ksw/intro> ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

### ๗. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) แจ้งด้วยตนเอง แจ้งได้ที่ กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน
- ๒) ทางไปรษณีย์ โรงเรียนวัดเกาะสวาด หมู่ที่ ๕ ตำบลไพรวัน อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส

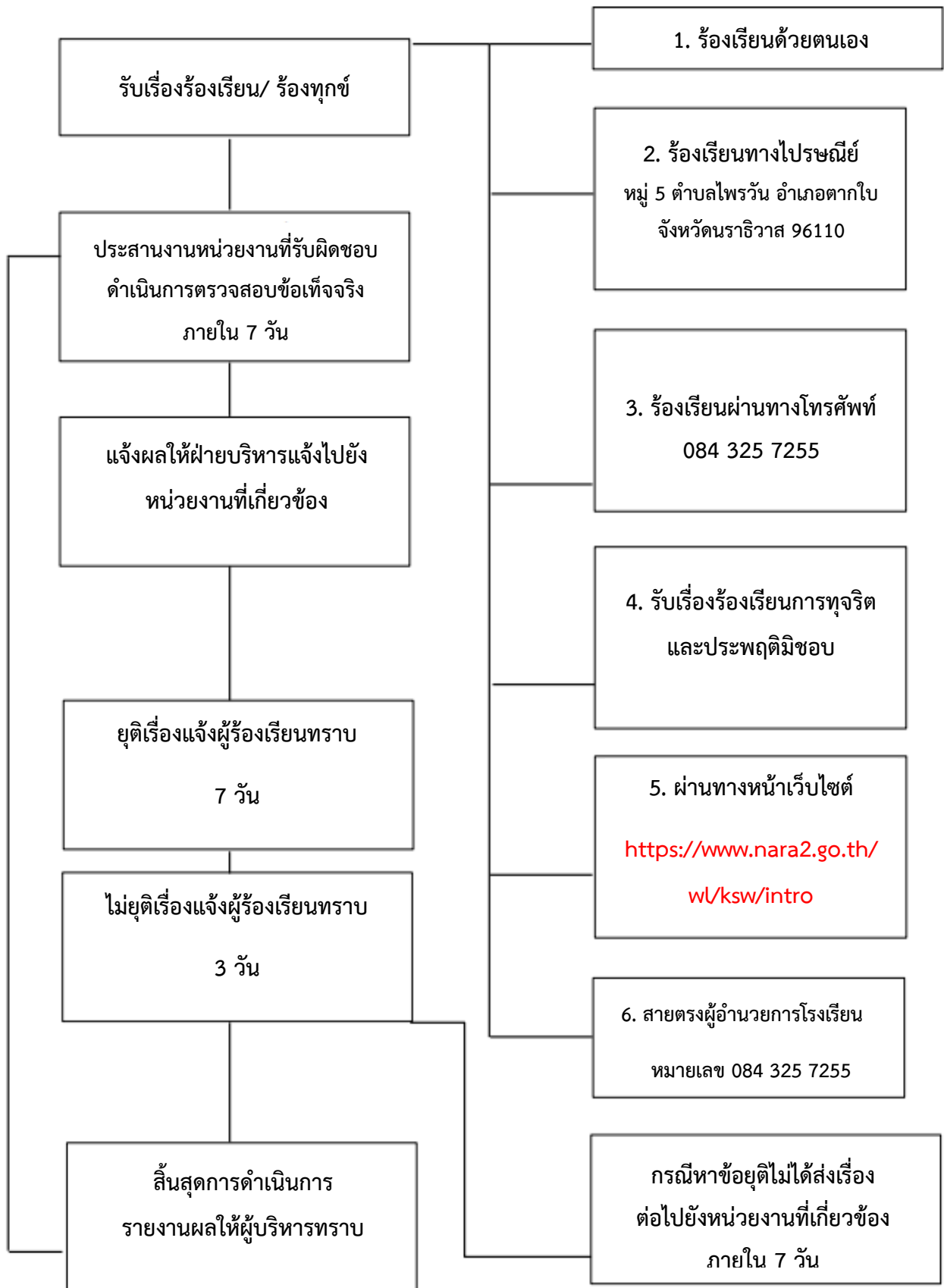
๙๖๑๑๐

๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๘๔ ๓๒๕ ๗๒๕๕

๔) ผู้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๕) ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <https://www.nara๒.go.th/wl/ksw/intro>
- ๖) สายตรงผู้อำนวยการโรงเรียน หมายเลข ๐๘๔ ๓๒๕ ๗๒๕๕

๘. แผนผังกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



| ช่องทาง                   | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ส่วนงานที่รับผิดชอบ       | ระยะเวลาการดำเนินการ<br>รับร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง        | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน | ภายใน ๗ วันทำการ   |          |
| ทางไปรษณีย์               | ทุกครั้ง                       | กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน | ภายใน ๗ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์      | ทุกวันทำการ                    | กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน | ภายใน ๗ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน | ทุกวันทำการ                    | กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน | ภายใน ๗ วันทำการ   |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์     | ทุกวันทำการ                    | กลุ่มบริหารงบประมาณและแผน | ภายใน ๗ วันทำการ   |          |
| สายตรงผู้อำนวยการ         | ทุกวันทำการ                    | สำนักงานผู้อำนวยการ       | ภายใน ๗ วันทำการ   |          |

## ๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ
- ๒) ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดโรงเรียนวัดเกาะสวาด
- ๔) เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้กลุ่มบริหารงบประมาณและแผนจำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้ รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป
- ๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงบประมาณและแผนดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

## ๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒) จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน
- ๓) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## ๑๓. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โรงเรียนวัดเกาะสวาด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการ

๑๔. แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนวัดเกาะสวาด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประชาชน..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/

แจ้งเบาะแสต่อต้านการทุจริต เพื่อให้โรงเรียนวัดเกาะสวาด พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา

กรณี ชื่อ - นามสกุลของผู้ถูกร้อง..... รายละเอียดการ

ร้อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดย ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)



ประจำปีงบประมาณ  
พ.ศ.2568

โรงเรียนวัดเกาะสะอาด อำเภอตากใบ จังหวัดนราธิวาส  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นราธิวาส เขต 2