



**คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/
แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

เทศบาลตำบลลำไใหญ่

คำนำ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลลำใหญ่
มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง
วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ
ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย
ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน
การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน
โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนาผลลัพธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการ
ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน
ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบจากช่องทาง

การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

1. ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 4 หมู่ 4 ตำบลลำใหญ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110

2. เว็บไซต์ เทศบาลตำบลลำใหญ่
<https://www.thamyaicity.go.th/>

3) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลลำใหญ่”

๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลลำใหญ่
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เทศบาลตำบลลำใหญ่

ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้าน
การทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของสำนักปลัด
เทศบาลตำบล ลำใหญ่

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการ
ทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน

และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานบริหารงานทั่วไป
สำนักปลัด
เทศบาลตำบลลำใหญ่

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลลำไใหญ่ มีบทบาทหน้าที่หลัก ในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรเทศบาลตำบลลำไใหญ่ ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมัน และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI:Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน ประชาชน ติ ด ต ำ ม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤตินิยมชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 4 หมู่ 4 ตำบลลำไใหญ่ อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110 2) เว็บไซต์”เว็บไซต์ เทศบาลตำบลลำไใหญ่ <https://www.thamyaicity.go.th/>” 3) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลลำไใหญ่” ๔)

กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลถ้าใหญ่
ใน ส่วน ก าร ป ฏิ บั ติ ง าน
ดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ
พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ . ศ . 2 5 4 6 มา ต ร า 3 8 ก ำ ห น ด ว่า
“เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน
หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น
ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้
ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของ
ห ลั ก ฐ ร ร ม า ภิ บ า ล (Good Governance)
ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต
การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ
จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน การทุจริตเทศบาลตำบล ถ้าใหญ่
จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน
นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ตำบลถ้าใหญ่ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น
ต อ บ ส น อ ง ค วาม ต ่ อ ง ก า ร ข อ ง ป ร ะ ช า ข น เป็น สำ คัญ
ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน
ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good
Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

/๒. วัตถุประสงค์...

- ๒ -

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อ ให้ บุ ค ล า ก ร ผู้ ก ี ย ว ข ้อ ง
หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง
การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2)
เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต
และ ประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน
ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย

ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

3

)
เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้
เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ
ผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่
รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

4) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

3. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือ
ข่ายสำคัญ ในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ
ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติกา
รต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

1

)
เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของส่วนราชการ
ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

2

) ป ระ ะ ส าน เ ร ็ ง ร ั ด
และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปรา
บปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

3) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต
การปฏิบัติ หรือ การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

4) ค ุ้ ม ค ร อ ง จ ริ ย ั ธ ร ร ม ต าม ป ระ ม ว ล จ ริ ย ั ธ ร ร ม ข ้า ร าช ก าร
พนักงานส่วนท้องถิ่น

5

)
ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ
มิชอบ และการคุ้มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6

) ต ี ด ต ำ ม ป ระ เ มื น พ ล
และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
และการคุ้มครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
หรือที่ได้รับมอบหมาย

/4.การร้องเรียน...

- ๓ -

4. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 4 หมู่ 4 ตำบลถ้ำใหญ่ อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80110
- 2) เว็บไซต์ “เทศบาลตำบลถ้ำใหญ่”
<https://www.thamyaicity.go.th/>
- 3) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลถ้ำใหญ่”
- ๔) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่

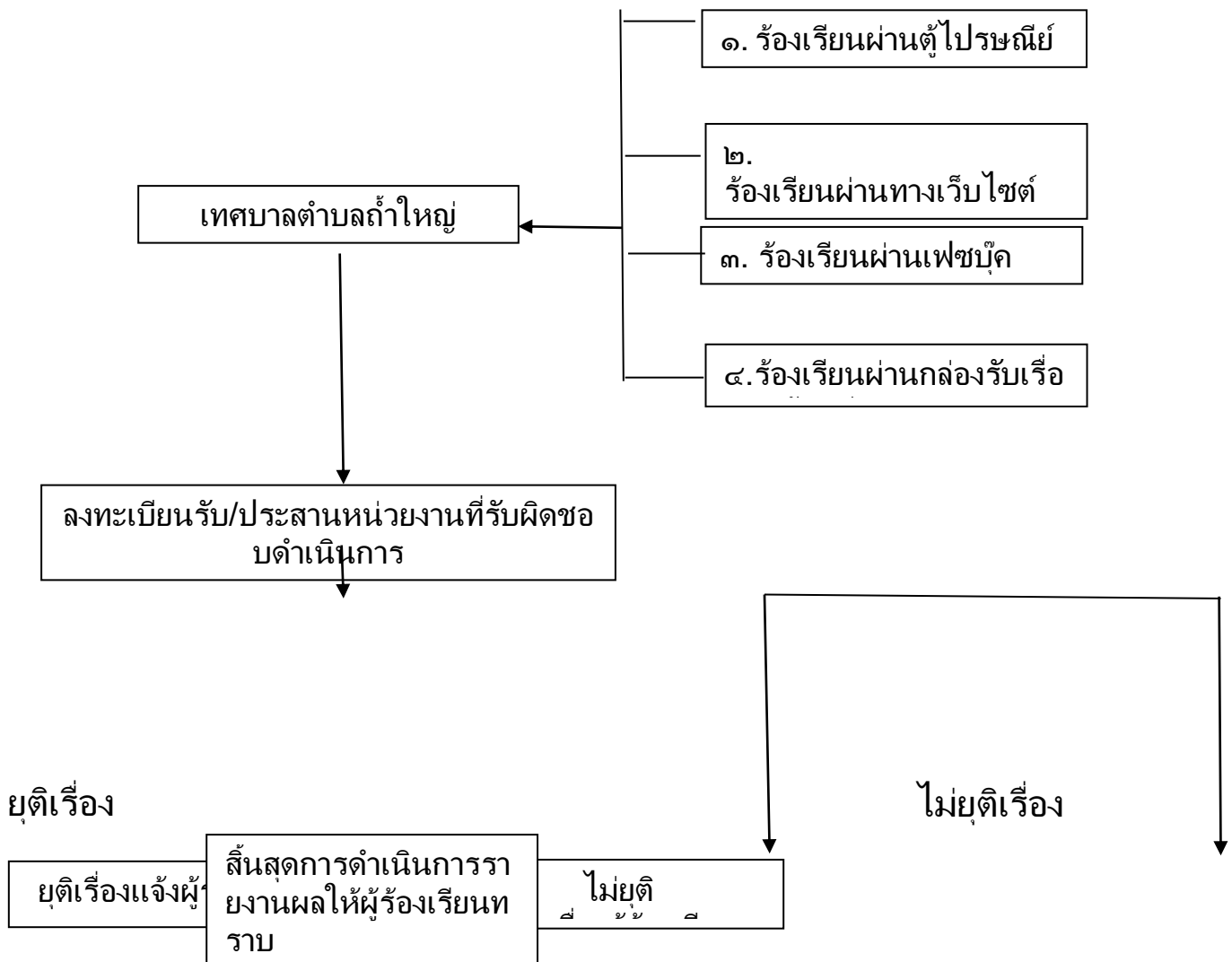
5.

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- 1) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- 2) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- 3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์
ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจน
ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง
เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- 4) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) -
ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เทศบาลตำบลท่าบ่อใหญ่ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง

2) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา

4) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถามชี้แจงข้อเท็จจริง

5) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน 15 วัน

6) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตรับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร

8) เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต จัดเก็บเรื่อง

8

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

อำเภอทุ่งสง

ที่ทำการเทศบาลตำบลถ้ำไหญ่
อยู่
4 หมู่ 4 ตำบลถ้ำไหญ่

จังหวัดนครศรีธรรมราช
80110

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เ ร็ อ ง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลถ้าใหญ่

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี

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

.....จังหวัด

โทรศัพท์.....อาชีพ

.....เลขที่บัตรประชาชน

.....ออกโดย

.....วันออกบัตร

.....วันหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน / แ จ้ ง เ บ าะ แ ส ก าร ต่ อ ต้ า น ก าร ทู จ ริ ต

เพื่ อ ใ ห้ อ ง ค์ ก าร บ ริ ห าร ส่ว น ต้ า บ ล กู ด พิ ม า น

พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต
ตามข้างต้น เป็น จ ริ ง ทู ก ป ระ ก าร
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)
ได้แก่

๑)
จำนวน.....ชุด

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

เดือน	จำนวนเรื่องร้อง เรียน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
กุมภาพันธ์	-	-	-	-

นธ์ ๒๕๖๖				
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๖	-	-	-	-
พฤษภา คม ๒๕๖๖	-	-	-	-
มิถุนาย น ๒๕๖๖	-	-	-	-
กรกฎ คม ๒๕๖๖	-	-	-	-
สิงหาค ม ๒๕๖๖	-	-	-	-
กันยาย น ๒๕๖๖	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-

เทศบาลตำบลลำใหญ่ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
การทุจริตและประพฤติมิชอบ