



โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุตรดิตถ์

คู่มือและแนวทางการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ด้วยโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุตรดิตถ์ ได้กำหนดมาตรการการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนและข้าราชการที่พบเห็นการกระทำที่ขัดแจ้งว่ามีการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือพบการทุจริตได้ร้องเรียนพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ดังกล่าวให้โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าทราบซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อดำเนินการตามขั้นตอน เป็นการขจัดความไม่ถูกต้องหรือการทุจริตต่าง ๆ ให้หมดไป

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุตรดิตถ์ จึงจัดทำคู่มือและแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบเพื่อให้มีกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนอย่างถูกต้องโปร่งใส

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุตรดิตถ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
ระยะเวลาดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนฯ	๓
การแจ้งผลการพิจารณา	๔
กลุ่มงาน/ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๔

๑

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



- ๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุดรดิตต์
- ๑.๒ ส่งหนังสือ/จดหมายร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงเรียน
โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุดรดิตต์ เลขที่ ๒๒๗ ตำบล ผาจุก
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตต์ ๕๓๐๐๐ 
- ๑.๓ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๔๗๙๙๓๓ 
- ๑.๔ เว็บไซต์โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุดรดิตต์ www.tunu.ac.th 

๒

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๒.๑ รายละเอียดของข้อมูล

- ๒.๑.๑ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยข้อมูล ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง และช่วงเวลาการกระทำผิดพฤติกรรม การทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒.๑.๒ รายละเอียดข้อมูลข้อกล่าวหา เอกสารหรือหลักฐานเพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการตามประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์และกล่าวโทษ
- ๒.๑.๓ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ ต้องเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าอุดรดิตต์

๒.๒ การเขียนเรื่องร้องเรียน

- ๒.๒.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรติดต่อของผู้ร้องเรียน
 - ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล)
 - รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ๒.๒.๒ การใช้บริการร้องเรียนนั้นต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเสียหาย
- ๒.๒.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒.๒.๑ นั้นให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล



๒.๒.๔ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติกรรม และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดในข้อ ๒.๒.๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- เรื่องที่โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

๒.๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน

๒.๓.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ของว่า “เรื่องร้องเรียน”

๒.๓.๒ การยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ ยื่นที่งานสารบรรณ โดยเจ้าหน้าที่จะรับหนังสือร้องเรียนไว้และนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าพิจารณา

ทั้งนี้ ให้อธิปไตยเป็นความลับและไม่ให้เปิดเผยของหนังสือร้องเรียน เป็นการป้องกันมิให้บุคคลที่ไม่มีหน้าที่เปิดดูว่าบุคคลใดเป็นผู้ร้องเรียนเพราะถือว่าเรื่องร้องเรียนเป็นความลับ

๓

หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๓.๑ ผู้อำนวยการโรงเรียน ฯ มอบหมายให้กลุ่มบริหารงานบุคคลดำเนินการเกี่ยวกับกรณีร้องเรียน หรืออาจมอบหมายให้บุคคลที่มีความเหมาะสมดำเนินการ

๓.๒ ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามความก้าวหน้าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเมื่อคณะกรรมการ ฯ วินิจฉัยเรื่องร้องเรียนเป็นประการใดแล้ว ให้แจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๓.๓ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องได้ทันที

๓.๔ ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่นการใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท ไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๓.๕ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียน ฯ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๓.๖ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอน ที่ ๑	กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนในระบบงานสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
ขั้นตอน ที่ ๒	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว บันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนฯ เพื่อพิจารณา มอบหมายผู้ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	
ขั้นตอน ที่ ๓	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน) และประสานงานผู้เกี่ยวข้อง	
ขั้นตอน ที่ ๔	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอรายงานผู้อำนวยการโรงเรียนฯ (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)	
ขั้นตอน ที่ ๕	<p>ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และตั้งคณะกรรมการสอบวินัยไม่ร้ายแรง กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ 	

๕

ระยะเวลาดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนฯ

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบแล้วผู้ที่รับผิดชอบจะต้องเสนอต่อผู้บังคับบัญชากรณีเร่งด่วนต้องเสนอทันทีและกรณีทั่วไปต้องเสนอ ผู้บังคับบัญชาภายใน ๓ วัน

๕.๒ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับทราบแล้วจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

๖ การแจ้งผลการพิจารณา

เมื่อดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงและสอบสวนเสร็จสิ้นแล้วจะแจ้งผลจากการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบทราบภายใน ๗ วัน ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๗ กลุ่มงาน/ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุดรดิตถ์

ช่องทางแจ้งเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ

ร้องเรียนต่อโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุดรดิตต์

ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ผู้รับผิดชอบ : ผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า อุดรดิตต์
ข้อมูลของคุณจะถูกเก็บเป็นความลับ

E-mail ของคุณ *

โปรดระบุอีเมลที่สามารถติดต่อได้

คำตอบของคุณ

ชื่อ - สกุล *

คำตอบของคุณ

หมายเลขบัตรประชาชน *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ *

คำตอบของคุณ

ประเภทของการร้องเรียน *

- การทุจริต
- การประพฤติมิชอบ
- ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- การเรียกรับเงิน สิ้นบน
- การกระทำส่อการทุจริต
- อื่น ๆ

บุคคล/กลุ่มบุคคลที่ต้องการร้องเรียนว่าเป็นผู้ทุจริตและประพฤติมิชอบ หากทราบข้อมูล ถ้า *
ไม่ทราบ ใส่(-)

คำตอบของคุณ

ช่วงเวลาและสถานที่ ที่พบการกระทำผิด *
ระบุสถานที่ เวลา (หากระบุได้)

คำตอบของคุณ

พฤติกรรมการกระทำความผิด *

คำตอบของคุณ

ช่องทางส่งหลักฐานที่เป็นไฟล์ภาพไม่เกิน 100MB *

อัปโหลดไฟล์ที่รองรับ 1 รายการ ขนาดสูงสุด 100 MB

[📎 เพิ่มไฟล์](#)

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม