



คู่มือและแนวทางการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ



คำนำ

ด้วยโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ได้กำหนดมาตรการการจัดการเรื่องการร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนและข้าราชการที่พบเห็นการกระทำที่ขัดแจ้งว่ามีการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือพบการทุจริตได้ร้องเรียนพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ดังกล่าวให้โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าทราบซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินการเพื่อดำเนินการตามขั้นตอน เป็นการขจัดความไม่ถูกต้องหรือการทุจริตต่าง ๆ ให้หมดไป

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าจึงจัดทำคู่มือและแนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบเพื่อให้มีกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนอย่างถูกต้องโปร่งใส

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๑
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓

๑

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



- ๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า
- ๑.๒ ส่งหนังสือ/จดหมายร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการโรงเรียน
เตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า เลขที่ ๗๘ ถนนรามคำแหง แขวงราษฎร์พัฒนา
เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๔๐ 
- ๑.๓ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๓๗๓-๑๔๗๓ ต่อ ๑๓๙ 
- ๑.๔ เว็บไซต์โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า www.tun.ac.th 

๒

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

**๒.๑ ลักษณะเรื่องร้องเรียน**

- ๒.๑.๑ ต้องเป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการกระทำที่ไม่เป็นไปตามจริยธรรมของข้าราชการ/พบการทุจริตใด และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะตรวจสอบได้ว่าการกระทำอย่างนั้นจริง และมีใช่เป็นไปโดยไม่มีพยานหรือเอกสาร
- ๒.๑.๒ ต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัวหรือเป็นการกลั่นแกล้งใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง
- ๒.๑.๓ เป็นเรื่องของตนเองที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือถูกกลั่นแกล้งจากผู้บังคับบัญชา

๒.๒ การเขียนเรื่องร้องเรียน

- ๒.๒.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี
- วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน
 - 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 และปรากฏยานชัดเจนตามรายละเอียดในข้อ ๒.๒.๑ จึงจะรับพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- เรื่องที่โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับความไว้วางใจพิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

๒.๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน

๒.๓.๑ การยื่นเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ให้จำหน่ายชื่อว่า “เรื่องร้องเรียน”

๒.๓.๒ การยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ ยื่นที่งานสารบรรณ โดยเจ้าหน้าที่จะรับหนังสือร้องเรียนไว้และนำเสนอผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้าพิจารณา

ทั้งนี้ ให้ถือเป็นความลับและไม่ให้เปิดเผยของหนังสือร้องเรียน 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 ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

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 สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอรายงาน ผู้อำนวยการโรงเรียน ฯ (ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน)

ขั้นตอน
ที่ ๕

ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

- กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และตั้งคณะกรรมการสอบวินัยไม่ร้ายแรง
- กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน และส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๒ พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่



๕

การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่ผู้ร้องแจ้งไว้

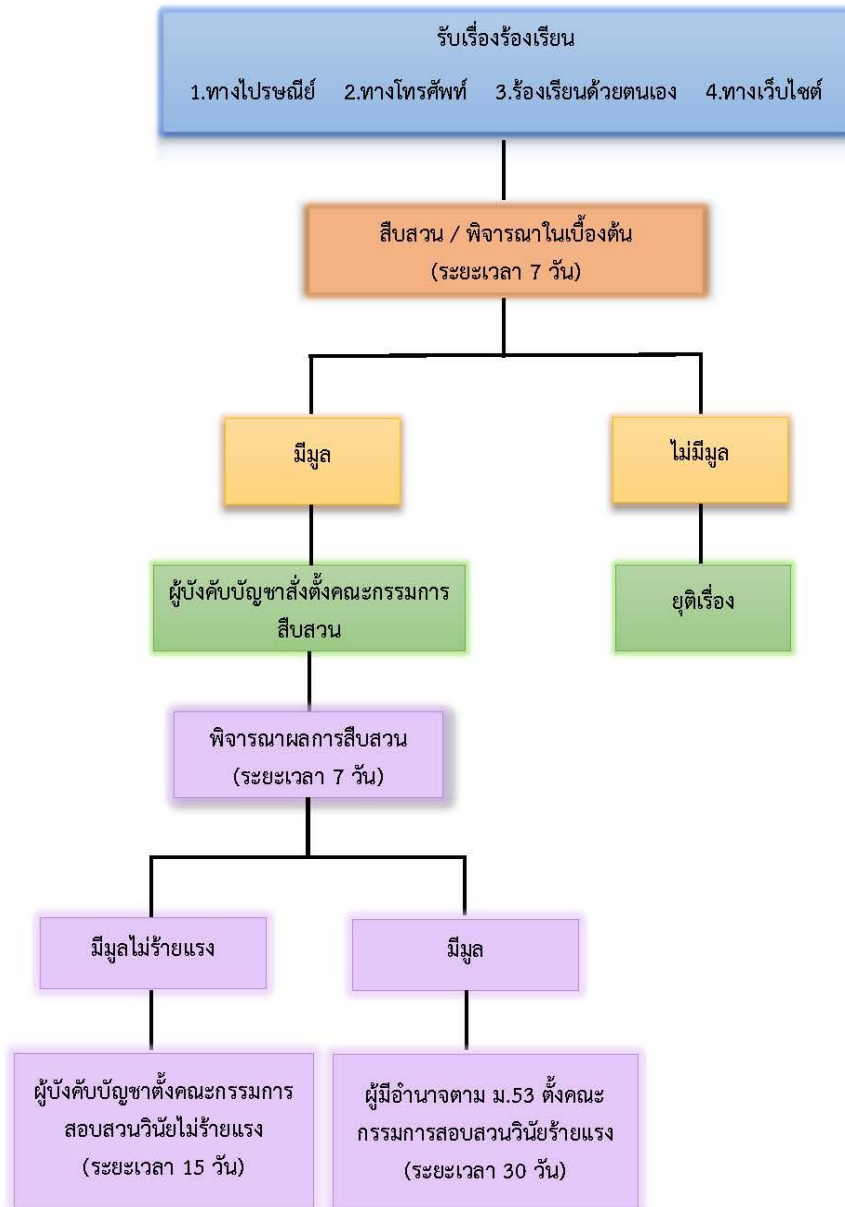


โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า
TRIAMUDOMSUKSANOMKLAO SCHOOL



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานผู้อำนวยการ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



DLIT
Distance Learning Information Technology

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (DLIT)
โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า



DLIT
Distance Learning Information Technology

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน (DLIT)
โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า



depa | cooling
YOUNG MAKER SPACE
development

ห้องเรียนนวัตกรรม สร้างสรรค์ปัญญาสู่โลก



เอกสารฉบับถือ



เอกสารภายใน

สถิติผู้เยี่ยมชม

เปิดเว็บไซต์ 10/08/2018

ปรับปรุง 06/08/2024

สถิติผู้เข้าชม 7174646

Page Views 15067609

ระบบผู้ดูแลระบบ

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน



ทำบุญตักบาตรประจำเดือน
กรกฎาคม 2567



พิธีถวายพระพรชัยมงคล พระบาท
สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว



ศึกษาดูงาน วิทยาลัยวิศวกรรม
สังคม สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง



MOE
SAFETY CENTER
สถานศึกษาปลอดภัย



OBEC
CONTENT CENTER



ประเมินคุณธรรม
และความโปร่งใส



ช่องทางแจ้งเรื่อง
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

โรงเรียนต่อโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า

chongkol.noom@tun.ac.th สลับบัญชี



ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ผู้รับผิดชอบ : ผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า
ข้อมูลของคุณจะถูกเก็บเป็นความลับ

E-mail ของคุณ *

โปรดระบุอีเมลที่สามารถติดต่อได้

คำตอบของคุณ

ชื่อ - สกุล *

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ *

คำตอบของคุณ

ประเภทของการร้องเรียน *

☐ การทุจริต

☐ การประพฤติมิชอบ

☐ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

☐ การเรียกรับเงิน สนิมบน คำตอบแทนในการดำเนินการ

☐ การกระทำส่อทุจริต

☐ อื่นๆ:

ท่านคิด...

บุคคล/กลุ่มบุคคลที่ต้องการร้องเรียนว่าเป็นผู้ทุจริตและประพฤติมิชอบ หากทราบข้อมูล ถ้า *
ไม่ทราบ ใส่(-)

คำตอบของคุณ

ช่วงเวลาและสถานที่ ที่พบการกระทำผิด *
ระบุสถานที่ เวลา (หากระบุได้)

คำตอบของคุณ

พฤติกรรมการกระทำผิด *

คำตอบของคุณ

ช่องทางส่งหลักฐานที่เป็นไฟล์ภาพไม่เกิน 100MB

📎

เพิ่มไฟล์

ขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน