



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี

## คำนำ

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชั่น การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียน 4 ช่องทาง ประกอบด้วย 1) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 11 หมู่ที่ 2 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี ต.คลองควาย อ. สามโคก จ. ปทุมธานี 12160 2) เว็บไซต์ : <http://www.tunp.ac.th> 3) Facebook เพจโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตในโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2568 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction)โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

นายภวัต งามคุณธรรม

ผู้อำนวยการโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                    | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.หลักการและเหตุผล                                                        | 1    |
| 2.วัตถุประสงค์                                                            | 2    |
| 3.บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ                                     | 2    |
| 4.ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                          | 3    |
| 5.หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | 3    |
| 6.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                    | 3    |
| 7.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ   | 4    |

## หลักการและเหตุผล

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี ทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปรามและสร้างเครือข่าย ในการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยรวมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหาร ราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต โดยมี 4 ช่องทางประกอบด้วย ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 11 หมู่ที่ 2 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี ต. คลองควาย อ. สามโคก จ. ปทุมธานี 12160 2) เว็บไซต์ : <http://www.tunp.ac.th> 3) Facebook เพจโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี 4) กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริต ในโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน เพื่อให้แนวทางการ ดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษาและฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance ) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี มีกระบวนการ ขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

## บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่อาจเกิดขึ้นในโรงเรียนกำแพงวิทยา ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของนักเรียน ผู้ปกครอง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## ช่องทางการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

1. ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ 11 หมู่ที่ 2 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี ต. คลองควาย อ. สามโคก จ.ปทุมธานี 12160
2. เว็บไซต์ : <http://www.tunp.ac.th>
3. Facebook เพจโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี
4. กล่องรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตในโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี

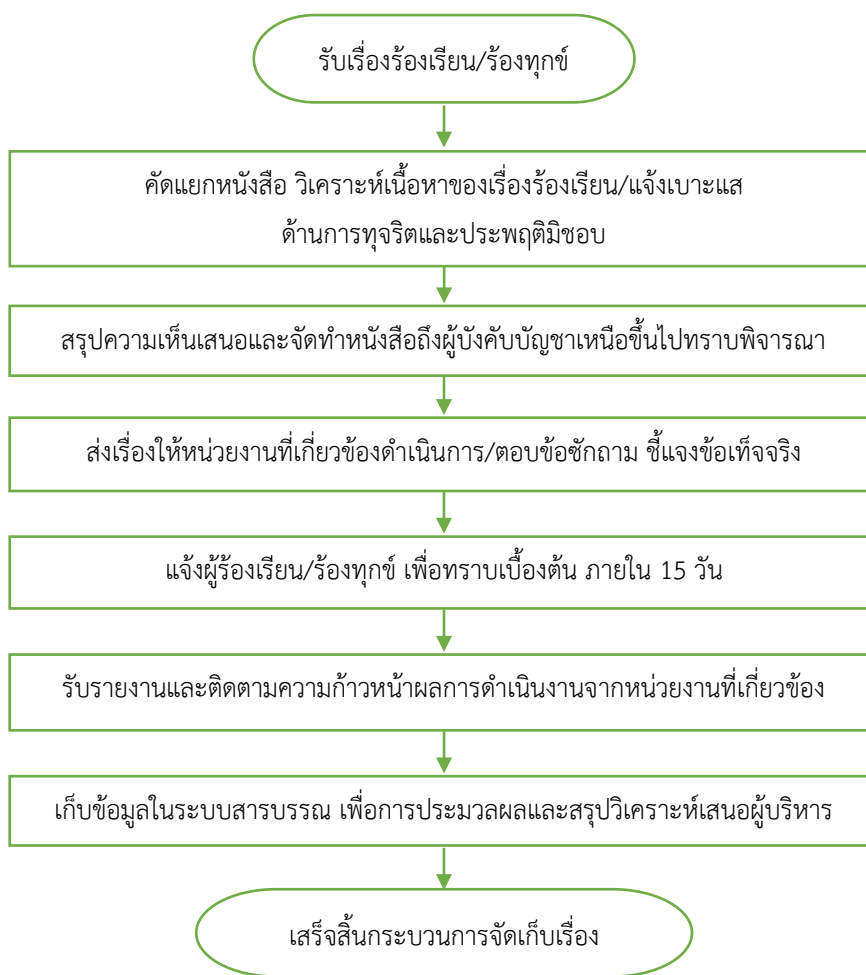
## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

1. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
3. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
4. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
5. ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะ
6. สามารถดำเนินการ สืบสวน/สอบสวนได้
7. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า ปทุมธานี รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน 4 ช่องทาง
2. คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบพิจารณา
4. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
5. แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน 15 วัน
6. รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
8. เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ จัดเก็บเรื่อง

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ





# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

## การทุจริตและประพฤติมิชอบ