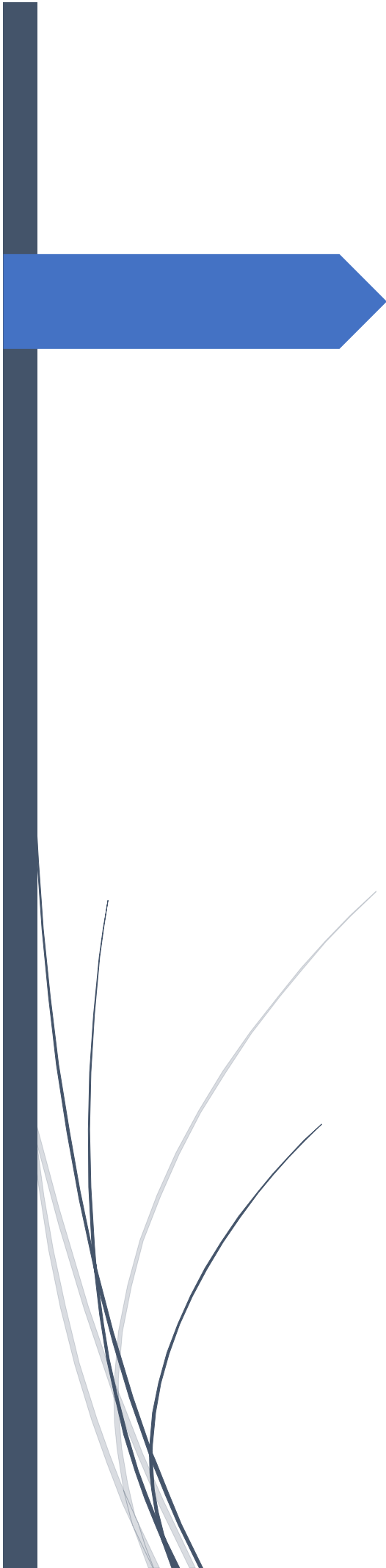




# คู่มือปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานระบบควบคุมภายใน

ฝ่ายบริหารงบประมาณ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ

## คำนำ

โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ ตระหนักดีถึงความสำคัญของการสร้างองค์กรที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการทุจริตคอร์รัปชัน การมีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร คู่มือฉบับนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการรับฟัง ปฏิบัติ และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบภายใน โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. สร้างความโปร่งใส: เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกและภายในองค์กรสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้อย่าง สะดวกและปลอดภัย
2. ป้องกันการทุจริต: สร้างระบบกลไกในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน
3. ค้ำครองผู้ร้องเรียน: ให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนจากการถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับอันตราย
4. สร้างความเชื่อมั่น: สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไขอย่างเป็น ธรรมและโปร่งใส
5. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน: ใช้ข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน องค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

คู่มือฉบับนี้ได้รวบรวมหลักการและแนวทางปฏิบัติที่สำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยอ้างอิงจาก กฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ มุ่งมั่นที่จะดำเนินการ ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือฉบับนี้อย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างองค์กรที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ

งานระบบควบคุมภายใน  
ฝ่ายบริหารงบประมาณ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ

## สารบัญ

|                                         | หน้า |
|-----------------------------------------|------|
| 1. คำจำกัดความ                          | 1    |
| 2. กลุ่มงานผู้รับผิดชอบ                 | 2    |
| 3. ช่องทางการร้องเรียน                  | 2    |
| 4. รายละเอียดหนังสือร้องเรียน           | 2    |
| 5. ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน | 2    |
| 6. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยาน        | 2    |
| 7. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน       | 3    |
| 8. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ         | 3    |

## การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ

ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับนโยบายการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มีพันธกิจในการสร้างวัฒนธรรมต่อต้านการทุจริต ยกระดับธรรมาภิบาล การบริหารจัดการทุกภาคส่วนแบบบูรณาการและปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทั้งระบบให้มีมาตรฐานสากล ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนภายในโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ มีมาตรฐานในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้ขอรับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือสาธารณชนเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทันต่อเหตุการณ์และให้เสร็จสิ้นไปอย่างรวดเร็ว โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ กำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนในสังกัดถือปฏิบัติ รวมทั้งเพื่อให้ประชาชนทั่วไปทราบแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

### 1. คำจำกัดความ

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง การแจ้งเหตุการณ์หรือข้อเท็จจริงที่แสดงให้เห็นว่ามีการกระทำที่ขัดต่อกฎหมาย ระเบียบ หรือจริยธรรมขององค์กร หรือบุคคล ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร สังคม หรือบุคคลอื่น ๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายถึง หัวหน้างานระบบควบคุมภายใน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือความเดือดร้อนเสียหาย ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสถานศึกษา

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ ว่าได้มีพฤติกรรมทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือกระทำการอื่นใดอันเป็นความผิดวินัย หรือมีพฤติกรรมอื่นไม่เหมาะสมต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดต่อกฎหมาย

## 2. งานที่รับผิดชอบ

งานระบบควบคุมภายใน ฝ่ายบริหารงบประมาณ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ

## 3. ช่องทางการร้องเรียน

1. กล่องรับเรื่อง: วางไว้ในที่สาธารณะในทำการของโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ
2. เว็บไซต์: <http://www.tn.ac.th/complain>
3. อีเมล: [Thawatchai.m@tn.ac.th](mailto:Thawatchai.m@tn.ac.th)
4. สายด่วน: 0906848593

## 4. รายละเอียดหนังสือร้องเรียน

1. ระบุชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล และวันที่เขียนหนังสือ
2. ระบุชื่อหน่วยงานหรือบุคคลที่ส่งหนังสือร้องเรียนไป
3. ระบุเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน สั้น กระชับ และตรงประเด็น
4. อธิบายรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน ครบถ้วน รวมถึง:
  - 4.1 เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
  - 4.2 ผู้ที่เกี่ยวข้อง
  - 4.3 ผลกระทบที่เกิดขึ้น
  - 4.4 หลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
  - 4.5 ข้อเรียกร้อง
5. ระบุชื่อผู้ร้องเรียนและลงนาม

## 5. ขั้นตอน/วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียน: กำหนดช่องทางการรับเรื่องที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์, อีเมล, เว็บไซต์, หรือกล่องข้อเสนอแนะ บันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียนและรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วน
2. ตรวจสอบเบื้องต้น: ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับ จัดประเภทของเรื่องร้องเรียน ประเมินความเร่งด่วนของเรื่อง
3. ส่งต่อเรื่องร้องเรียน: ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา: ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขั้นตอนที่กำหนด รวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ประสานงานกับผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งความคืบหน้า
5. รายงานผล: รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ บันทึกผลการดำเนินการไว้เป็นข้อมูลอ้างอิง
6. ประเมินผล: ประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 6. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยาน

1. การรักษาความลับ: รักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องและพยาน ป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเปิดเผยต่อสาธารณะ
2. การคุ้มครองความปลอดภัย: แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ร้องและพยานที่ต้องการ
3. การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย: จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำปรึกษาเบื้องต้นและช่วยอำนวยความสะดวกหากต้องการผู้ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย

4. การเป็นพยานลับ: อนุญาตให้ผู้ร้องและพยานให้การเป็นพยานลับ เพื่อป้องกันการถูกข่มขู่คุกคาม
5. การให้ความช่วยเหลือด้านจิตวิทยา: จัดให้มีนักจิตวิทยาคอยให้คำปรึกษาและดูแลสุขภาพจิตของผู้ร้องและพยาน
6. การดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด: ดำเนินคดีกับผู้ที่ทำให้กระทบต่อผู้ร้องและพยานอย่างเด็ดขาด

#### 7. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกร้องเรียน

1. การกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน: มีการกำหนดขั้นตอนการสอบสวนและพิจารณาคดีที่ชัดเจน เพื่อให้กระบวนการเป็นไปอย่างรวดเร็วและโปร่งใส
2. การตั้งคณะกรรมการสอบสวน: มีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนที่เป็นกลางและมีความเชี่ยวชาญ
3. การให้โอกาสชี้แจง: ผู้ถูกกล่าวหาต้องได้รับโอกาสในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่
4. การรักษาความลับ: ข้อมูลเกี่ยวกับคดีต้องได้รับการรักษาความลับ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของผู้ถูกกล่าวหา
5. การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย: ผู้ถูกกล่าวหาอาจได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง
6. การเยียวยาความเสียหาย: หากพบว่าผู้ถูกกล่าวหาเป็นผู้บริสุทธิ์ จะต้องได้รับการเยียวยาความเสียหาย เช่น การขอโทษ การชดเชยความเสียหายทางวัตถุและจิตใจ

#### 8. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

1. การรับเรื่องและแจ้งผลเบื้องต้น โดยทั่วไปจะดำเนินการภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อแจ้งแนวทางการจัดการ ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเสร็จ และชื่อผู้ประสานงาน
2. การดำเนินการแก้ไขและแจ้งผลสุดท้าย เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายใน 2-3 วันทำการ
3. กรณีซับซ้อน หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง อาจเกินกว่า 5 วันทำการ หน่วยงานจะแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ภาคเหนือ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์

