



ประกาศโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์  
เรื่อง แนวปฏิบัติการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน  
พ.ศ. 2562

โดยที่เป็นการสมควรให้กำหนดแนวปฏิบัติวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในประเด็นอันมีผลกระทบต่อประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียอันเนื่องจากการดำเนินงานของโรงเรียน เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่างๆ มีกระบวนการจัดการที่ชัดเจนเหมาะสม สุจริต โปร่งใส และส่งเสริมให้มีภาพลักษณ์ด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาล และความซื่อสัตย์ในการดำเนินงาน รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 41 บัญญัติให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานรัฐ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว รวมทั้งฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 28 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์ พ.ศ. 2543 จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ในประกาศนี้

“โรงเรียน” หมายถึง โรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์

“ลูกจ้าง” หมายถึง ลูกจ้างของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้มารับบริการ ผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างของโรงเรียน หรือผู้มีส่วนได้เสียกับการดำเนินงานของโรงเรียน

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งหรือทำหนังสือร้องเรียนการพบเห็นทราบ หรือสงสัย ไม่ว่าตนเองจะมีส่วนได้หรือได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่า มีการกระทำของเจ้าหน้าที่และ/หรือลูกจ้างของโรงเรียนที่เป็นการประพฤติดิฉกฏหมาย หรือระเบียบ ข้อบังคับ จรรยาบรรณ รวมถึงการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ การทุจริตต่อหน้าที่ การเรียกรับผลประโยชน์ใดๆ การใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางที่มิชอบ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตนหรือผู้อื่น การประพฤติดิฉจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ

“ผู้รับเรื่อง” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนที่ผู้อำนวยการมอบหมายให้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน

/ข้อ 2 ผู้ร้องเรียน ...

ข้อ 2 ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อโรงเรียน ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ภายในขอบเขตวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของโรงเรียนตามกฎหมาย โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

(1) ร้องเรียนด้วยตนเองหรือมีหนังสือส่งไปรษณีย์ได้ที่ ผู้อำนวยการโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ที่อยู่ เลขที่ 364 หมู่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

(2) ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-826-7000

(3) ทางโทรสาร หมายเลข 02-826-7102

(4) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [school@mwit.ac.th](mailto:school@mwit.ac.th)

(5) เว็บไซต์ของโรงเรียน [www.mwit.ac.th](http://www.mwit.ac.th)

(6) กล่องรับเรื่องร้องเรียนที่ตั้งไว้ภายในโรงเรียนตามที่ผู้อำนวยการกำหนด

ข้อ 3 เมื่อผู้รับเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) กรณีทางโทรศัพท์ ให้ผู้รับเรื่องทำการบันทึกข้อมูลการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน พร้อมวันเดือนปีที่รับเรื่อง และระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และคำขอที่ประสงค์จะให้โรงเรียนดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาหรือช่วยเหลือแล้วแต่กรณี ให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) โดยผู้รับเรื่องต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

(2) กรณีที่ผู้รับเรื่องจากช่องทางตามข้อ 2 ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียน หรือการแจ้งเบาะแสการกระทำที่สงสัยว่าเข้าข่ายเป็นการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือประพฤติผิดจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้าง ให้ผู้รับเรื่องรายงานต่อผู้อำนวยการสั่งการโดยไม่ชักช้า

(3) ให้ผู้รับเรื่องดำเนินการตามที่ผู้อำนวยการสั่งการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งถึงความคืบหน้าและหรือผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า อาจแจ้งกลับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนหรือทางโทรศัพท์ตามที่สามารถติดต่อได้ และรายงานการแจ้งกลับต่อผู้อำนวยการเพื่อทราบด้วย

ข้อ 4 หากเรื่องร้องเรียนไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะสามารถยืนยันตัวบุคคลของผู้ร้องเรียนได้หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ โรงเรียนจะพิจารณาดำเนินการเฉพาะกรณีที่มีข้อเท็จจริงแวดล้อมปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนหรือสามารถระบุพยานหลักฐานได้

ข้อ 5 หากเรื่องร้องเรียนยังมีข้อเท็จจริงหรือหลักฐานไม่เพียงพอ ให้ผู้รับเรื่องหรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายขอข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำมาประมวลผลและกลั่นกรองข้อมูล

กรณีไม่มีพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนย่อมถือว่า โรงเรียนไม่อาจดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนนั้นได้ รวมถึงกรณีเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายอื่น โรงเรียนจะติดต่อกับผู้ร้องเรียนและแนะนำให้แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานที่กำกับดูแลหรือที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นโดยตรง

/ข้อ 6 หากผู้รับเรื่อง ...

ข้อ 6 หากผู้รับเรื่องหรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เช่น กระทำฝ่าฝืนกฎหมายอันส่งผลให้เกิดความเสียหายแก่โรงเรียน หรือกระทำการที่เข้าข่ายการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือกระทำการที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียง หรือการดำเนินกิจการของโรงเรียน ให้รับรายงานต่อผู้อำนวยการโดยไม่ชักช้า

ข้อ 7 กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นผลทำให้โรงเรียนต้องดำเนินการตามกฎหมาย หรือมีมูลที่ต้องดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างของโรงเรียน ผู้อำนวยการอาจจะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง

กรณีเรื่องร้องเรียนที่อาจส่งผลเสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างหรือโรงเรียน ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะคำนวณเป็นเงินได้หรือไม่ก็ตาม ให้ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายดำเนินการในลักษณะที่เป็นความลับ

ข้อ 8 กรณีที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายหรือมีปัญหาอุปสรรคที่ไม่อาจดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน ให้ผู้รับเรื่องรายงานต่อผู้อำนวยการ

ข้อ 9 การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนให้อยู่ภายใต้มาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบ ซึ่งเป็นไปในทางลับ เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 10 ผู้ร้องเรียนย่อมตระหนักและเข้าใจอย่างดีว่า การร้องเรียนต้องกระทำโดยสุจริตและไม่มีเจตนากลั่นแกล้งเจ้าหน้าที่หรือลูกจ้างหรือโรงเรียนหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือเป็นไปโดยเจตนาไม่สุจริตหรือไม่เป็นธรรม หากผู้ร้องเรียนกระทำการร้องเรียนเรื่องอันเป็นเท็จ หรือไม่มีมูลความจริง หรือเจตนากลั่นแกล้งบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ชื่อเสียงของโรงเรียนหรือบุคคลอื่น โรงเรียนจะดำเนินการตามขั้นตอนหรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

ข้อ 11 ให้ผู้รับเรื่องหรือผู้ที่ผู้อำนวยการมอบหมายจัดทำรายงานสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการเพื่อทราบทุกครึ่งปีงบประมาณและสิ้นปีงบประมาณ

จึงประกาศมาเพื่อทราบและให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ เรืองเลิศปัญญากุล)

ผู้อำนวยการโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์