

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ  
ร้องเรียนทั่วไป/ร้องทุกข์



กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ ร้องเรียนทั่วไป/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓

## สารบัญ

### เรื่อง

### หน้า

คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
หลักการและเหตุผล	๑
ขอบเขต	๒
ประเภทข้อร้องเรียน	๓
การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	๔
ขั้นตอนการการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

### หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมให้อยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันเพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขโดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นที่ไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้” มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น”

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดอันประกอบไปด้วยโรงเรียนและกลุ่มงานต่างๆในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยวิธีการบริหารจัดการได้เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและเครือข่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

## ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓

๒. ส่งหนังสือ/จดหมาย ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ไปที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ถนนเอเชีย อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

๓. กล่องรับความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์

๔. โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๖ ๑๖๕๘

๕. โทรสาร ๐ ๗๗๓๖ ๔๑๒๙

๖. e-mail : [rongrean.sr๓@gmail.com](mailto:rongrean.sr๓@gmail.com)

๗. ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ โดยผ่านลิงค์ด้วย Google Forms <https://goo.gl/forms/iJC๑VQPmcVhuMlFR๒>

๘. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ

## ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอนย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนพฤติกรรมชั่วสาวของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น

๑. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้นว่า พุดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาอาการไม่เหมาะสม โยกโย้ไม่อำนวยความสะดวก ฯลฯ

๒. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

๓. อื่นๆ เช่น ครูผู้หนึ่งเยี่ยมสืนชาวบ้าน ฯลฯ

## การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวัง อย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากเรื่องยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง

หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

## คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียน หรือ เรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่/ โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรทางการศึกษาอื่น ศิษยานิเทศก์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3

หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3 กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ หรือผู้รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ หรือผู้รักษาราชการแทน รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้อง หรือกรณีมีการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้

### **ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งปรากฏตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ ที่ ๔๑๑/๒๕๖๑ เรื่องการมอบหมายหน้าที่ให้ข้าราชการรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ของ กลุ่มกฎหมายและคดี สั่ง ณ วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๑ ดังนี้

๑. การส่งเสริมวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๒. การดำเนินการทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
๓. การสั่งพักราชการ การสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน
๔. การรายงานการดำเนินการทางวินัย
๕. การอุทธรณ์และการร้องทุกข์
๖. งานวินัยลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว
๗. งานด้านกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ
๘. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
๙. ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	เตรียมการบันทึกข้อความเสนอต่อ ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๓ เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	สรุปประเด็นและข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียนหรือช่องทางอื่นที่ได้รับสรุปนำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียนประกอบการพิจารณา ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๓	นิติกร
๒	ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๓ เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๓ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลในเบื้องต้น	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๓	ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	เขียนรายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวนโดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณา	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๔	ประชุมสรุปผลการตรวจสอบสืบสวน	ไม่เกิน ๓ วัน	พิจารณาว่าควรยุติเรื่องหรือดำเนินการทางวินัยต่อไปนำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวนพร้อมความเห็นของกลุ่มกฎหมายและคดี	นิติกร
๕	เสนอรายงานผลการประชุมคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๓ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน		นิติกร
๖	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องกรณียุติเรื่อง	ไม่เกิน ๒ วัน	ทำหนังสือแจ้ง	นิติกร
๗	เตรียมการดำเนินการทางวินัยกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๓ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการสอบสวนตาม กฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐	นิติกร



๘	สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง	ไม่เกิน ๙๐ วัน		คณะกรรมการ สอบสวนวินัยไม่ ร้ายแรง
๙	สอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	ไม่เกิน ๒๔๐ วัน		คณะกรรมการ สอบสวนวินัย อย่างร้ายแรง
๑๐	ตรวจสอบจำนวนการดำเนินการ ทางวินัย	ไม่เกิน ๑๐ วัน	ตรวจสอบว่าดำเนินการถูกต้อง สมบูรณ์หรือไม่ เขียนรายงานที่มีทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายพร้อมความเห็นของ คณะกรรมการสอบสวนและ ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและ คดี	นิติกร
๑๑	เสนอจำนวนการดำเนินการ ทางวินัยต่อ ผอ.สพป. สุราษฎร์ธานี เขต ๓ พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	เสนอรายงานที่มีทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายพร้อมความเห็นของ คณะกรรมการสอบสวน ความเห็นของกลุ่มกฎหมายและ คดี และความเห็นของ ผอ.สพป. สุราษฎร์ธานี เขต ๓	นิติกร
๑๒	เสนอรายงานการดำเนินการ ทางวินัยต่อที่ประชุม อ.กศจ. และ กศจ.สุราษฎร์ธานี พิจารณา	ไม่เกิน ๑๐ วัน	ส่งจำนวนการสอบสวนพร้อมมติ กศจ.สุราษฎร์ธานี ให้ สพฐ. หรือ ก.ค.ศ.พิจารณา	นิติกร
๑๓	รายงานการดำเนินการทาง วินัยไม่ร้ายแรงไปยังสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐานหรือ ก.ค.ศ.กรณีวินัย อย่างร้ายแรง	ไม่เกิน ๑๐ วัน		นิติกร

## แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3

