



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

ด้วยรัฐบาลมีเจตนาที่ส่งเสริมสร้างสังคมให้อยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันเพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขโดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชม ได้โดยสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาค 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 “ในกรณีที่มีส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น”

กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ เป็นกลุ่มงานหนึ่งที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงานภายในสังกัดอันประกอบไปด้วยโรงเรียนและกลุ่มงานต่างๆในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยวิธีการบริหารจัดการได้เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสารและเครือข่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

## ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑
๒. ส่งหนังสือ/จดหมาย ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ไปที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ถนนดอนนก อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๕๑๙๐
๓. กล้องรับความคิดเห็น ร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. โทรศัพท์ โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๗-๒๗๓๒๙๘, ๐๗๗-๒๗๓๐๓๐, ๐๗๗-๒๘๑๖๓๕ โทรสาร ๐๗๗-๒๗๓๐๗๑
๕. e-mail : [๑๑๑๑๑๑@gmail.com](mailto:๑๑๑๑๑๑@gmail.com)
๖. ร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ที่ <http://www.surat๑.go.th/>
๗. หน่วยงานอื่นที่รับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้ตรวจการรัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ

## ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน ร้องเรียนด้านวินัย ร้องเรียนพฤติกรรมผู้สวของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นต้นว่า พุดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาอาการไม่เหมาะสม โยกโย้ไม่อำนวยความสะดวก ฯลฯ
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๔. อื่นๆ เช่น ครูกัหนีเยี่ยมสินชาวบ้าน ฯลฯ

## การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือโรงเรียนพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวัง อย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียน นั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง

หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

## คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทาง การร้องเรียน หรือ เรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่/ โรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรทางการศึกษาอื่น ศึกษาพิเศษ ก รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

หน่วยงาน หมายความว่า โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ หรือผู้รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ หรือผู้รักษาราชการแทน รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้พิจารณาวิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้อง หรือกรณีมีการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้

### ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ได้มอบหมายให้กลุ่มงานวินัยและนิติการ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งปรากฏตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ ที่ ๒๐/๒๕๖๑ เรื่องการมอบหมายหน้าที่ให้ข้าราชการและลูกจ้างปฏิบัติหน้าที่ราชการ สั่ง ณ วันที่ ๒๓ มกราคม 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 ๑

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	เตรียมการบันทึกข้อความเสนอต่อ ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๑ เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๑ วัน	สรุปประเด็นและข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียนหรือช่องทางอื่นที่ได้รับสรุปนำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ปรากฏตามหนังสือร้องเรียนประกอบการพิจารณา ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๑	นิติกร
๒	ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๑ เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน	ไม่เกิน ๓ วัน		
๓	ตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๕ วัน	แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนเพื่อชี้มูลในเบื้องต้น	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๔	ประชุมสรุปผลการตรวจสอบสืบสวน	ไม่เกิน ๓ วัน	เขียนรายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวนโดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณา	นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
๕	เสนอรายงานผลการประชุมคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ พิจารณา	ไม่เกิน ๓ วัน	พิจารณาว่าควรยุติเรื่องหรือดำเนินการทางวินัยต่อไป นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวนพร้อมความเห็นของ	นิติกร
๖	แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องกรณียุติเรื่อง	ไม่เกิน ๒ วัน	คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนทำหนังสือแจ้ง	นิติกร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๗	เตรียมการดำเนินการทางวินัยกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย	ไม่เกิน ๓ วัน	ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	นิติกร
๘	สอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง	ไม่เกิน ๙๐ วัน	ดำเนินการสอบสวนตามกฎหมาย ก.ค.ศ.ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ.๒๕๕๐ ตรวจสอบว่าดำเนินการถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่	คณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง
๙	สอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง	ไม่เกิน ๒๔๐วัน	เขียนรายงานที่มีทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พร้อมความเห็นของคณะกรรมการสอบสวนและความเห็นของงานวินัยและนิติกร	คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง
๑๐	ตรวจสอบจำนวนการดำเนินการทางวินัย	ไม่เกิน ๑๐ วัน	เสนอรายงานที่มีทั้งข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย พร้อมความเห็นของคณะกรรมการสอบสวน ความเห็นของงานวินัยและนิติกร	นิติกร
๑๑	เสนอจำนวนการดำเนินการทางวินัยต่อ ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๑ พิจารณา	ไม่เกิน ๕ วัน	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล ความเห็นของรอง ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๑ และความเห็นของ ผอ.สพป.สุราษฎร์ธานี เขต ๑	นิติกร
๑๒	เสนอรายงานการดำเนินการทางวินัยต่อที่ประชุม อ.กศจ. และ กศจ.สุราษฎร์ธานี พิจารณา	ไม่เกิน ๑๐ วัน	ส่งจำนวนการสอบสวนพร้อมมติ กศจ.สุราษฎร์ธานี ให้ สพฐ. หรือ ก.ค.ศ. พิจารณา	นิติกร
๑๓	รายงานการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรงไปยังสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือ ก.ค.ศ.กรณีวินัยอย่างร้ายแรง	ไม่เกิน ๑๐ วัน		นิติกร

# แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

## สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑

