

# การจัดการเรื่องร้องเรียน



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

### สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

#### บทนำ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๖ บัญญัติว่าในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ให้มีคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษาประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษา สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น ที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ข้างต้น ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ในฐานะหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุนและส่งเสริม ประสานการจัดการศึกษาหน่วยงาน องค์กรและบุคคลต่างๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับ ให้เป็นไปตามนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว มีอิสระสามารถให้บริการทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ มีโครงสร้างการบริหารงาน เป็น ๑๐ หน่วย และ ๒๕๘ โรงเรียนเนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่มีโอกาสเกิดข้อร้องเรียน จึงได้กำหนดให้มีการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ให้สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน (ITA)
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ว่าสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล
๓. เพื่อดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๔๖

#### คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	หมายถึง	ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง	นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน ประชาชน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียน
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
กลุ่ม/หน่วย	หมายถึง	กลุ่มงาน/หน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน  
 ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
 ศรีสะเกษ เขต ๑ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
 ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ผู้อำนวยการกลุ่ม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  
 กับการจัดการข้อร้องเรียน นั้น ๆ  
 ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อเรียนเรียน  
 ออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อเพื่อ เสนอแนะให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนและ ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดย เร่งด่วนและมอบหมายเรื่อง ให้นิติกรหรือแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียน
ตัวอย่าง	- การสอบถามข้อมูล - การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ข้อมูลผิดพลาด	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยของเจ้าหน้าที่ - การร้องเรียนเกี่ยวกับความ ไม่โปร่งใสในการขอ วิทยฐานะครู - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตเงินอุดหนุนโรงเรียน - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตเรียกรับเงิน
เวลาใน การจัดการ ข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๕-๑๕ วันทำการ	-เกินกว่า ๑๕ วันทำการและ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด - กรณี สืบสวนข้อเท็จจริงหาก ไม่พบมูลความผิดให้ยุติเรื่อง แต่หากพบมูลความผิด ให้ ผู้บังคับบัญชาดำเนินการ ทางวินัย ต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่มหน่วย/เจ้าของเรื่อง	กลุ่มกฎหมายและคดี

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากร เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ ออกคำสั่งแต่งตั้งและแจ้งให้บุคลากรในหน่วยงานทราบ

### ๒. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๒.๑ ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่กลุ่มกฎหมายและคดี หรือ ดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานที่ [www.sisaketedu1.go.th](http://www.sisaketedu1.go.th)

๒.๒ จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต ๑ สถานที่ทำการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ๓๖๐ ถนนรัตนวงษา ตำบลหนองครก อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ รหัส ๓๓๐๐๐

๒.๓ ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต ๑ หมายเลข ๐๘๑-๒๕๗๘๘๗๗ หรือฝ่ายนิติการ หมายเลข ๐๘๖-๔๖๑๖๔๗๑ หรือฝ่ายเจ้าหน้าที่ หมายเลข ๐๘๙-๘๔๗๙๑๑๙ “รับเรื่องร้องเรียน”

๒.๔ ทางเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.sisaketedu1.go.th](http://www.sisaketedu1.go.th) ในเมนูหลักที่หัวข้อ “ศูนย์รับข้อร้องทุกข์”

๒.๕ ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

๒.๖ ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามความเห็นสมควร

### ช่องทางรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งงานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

#### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกข้อร้องเรียนควรถาม ชื่อ สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

#### ๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรงและตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๔.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕-๑๕ วันทำการ

๔.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ มอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด (เกิน ๑๕ วันทำการ)

#### ๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือน เจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วย สรุปรายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ที่กำกับกลุ่มนั้นๆ เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มส่งสรุปให้กลุ่มกฎหมายและคดีรวบรวมเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วย.....ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....

ร้องเรียนเรื่อง.....

ข้อความที่ร้อง.....

.....

เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) .....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

- ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

.....

จึงเรียนมา  เพื่อทราบ  สั่งการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

เจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มรับคำร้อง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วย.....ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์.....หมายเลขโทรศัพท์มือถือ.....

ร้องเรียนเรื่อง.....

ข้อความที่ร้อง.....

.....

เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) .....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

- ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

.....

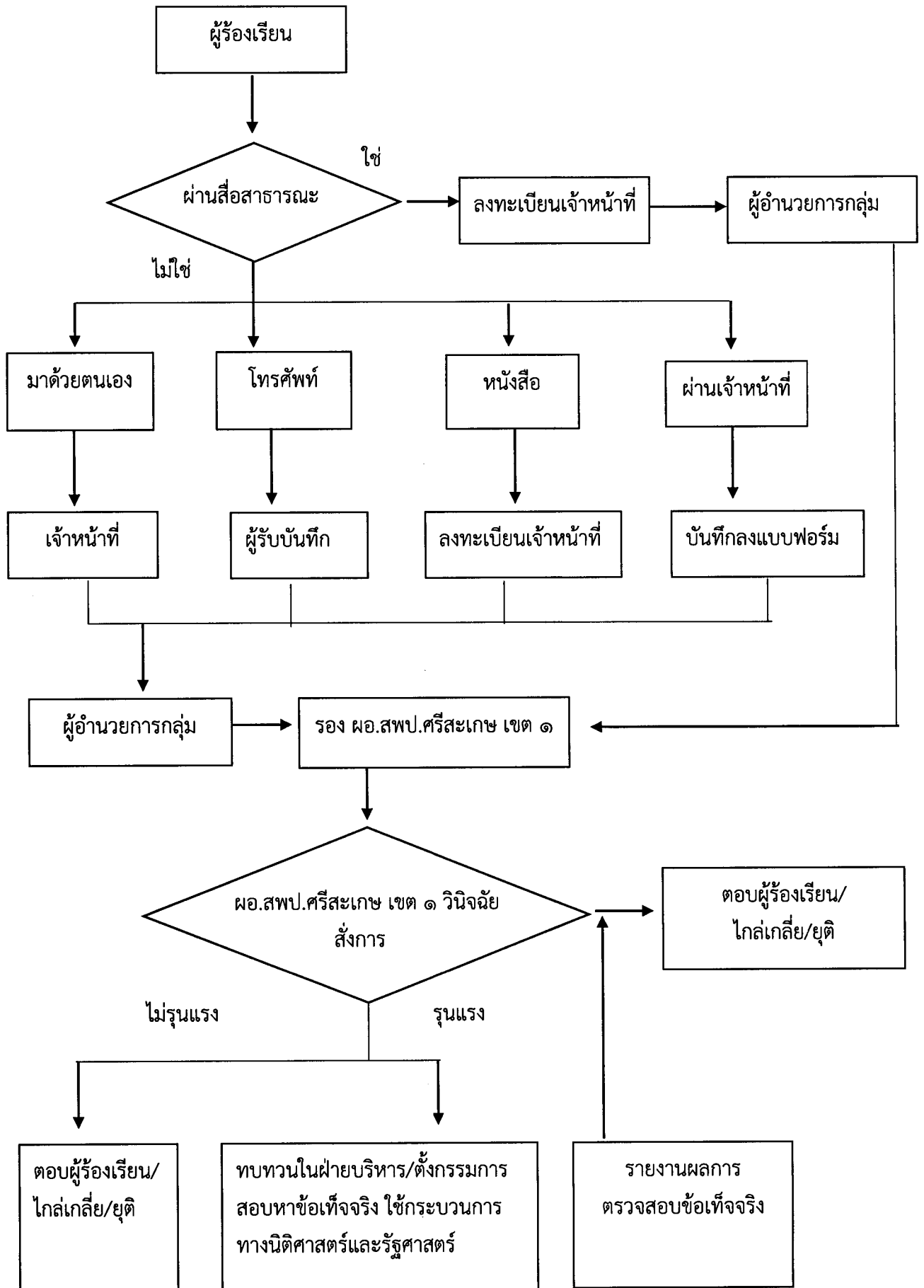
จึงเรียนมา  เพื่อทราบ  สั่งการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

เจ้าหน้าที่

### แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน



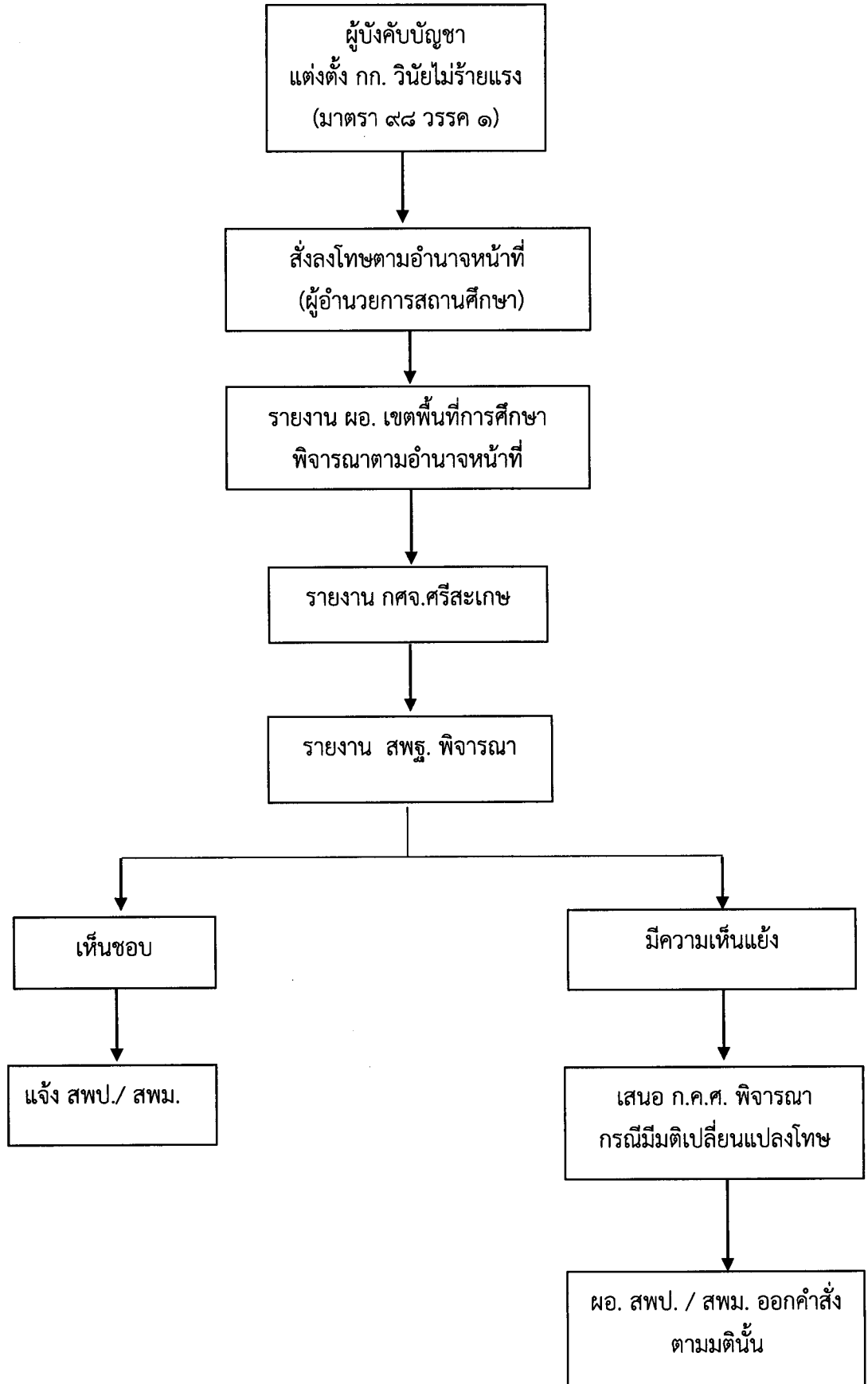


## ลำดับขั้นตอนและการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง

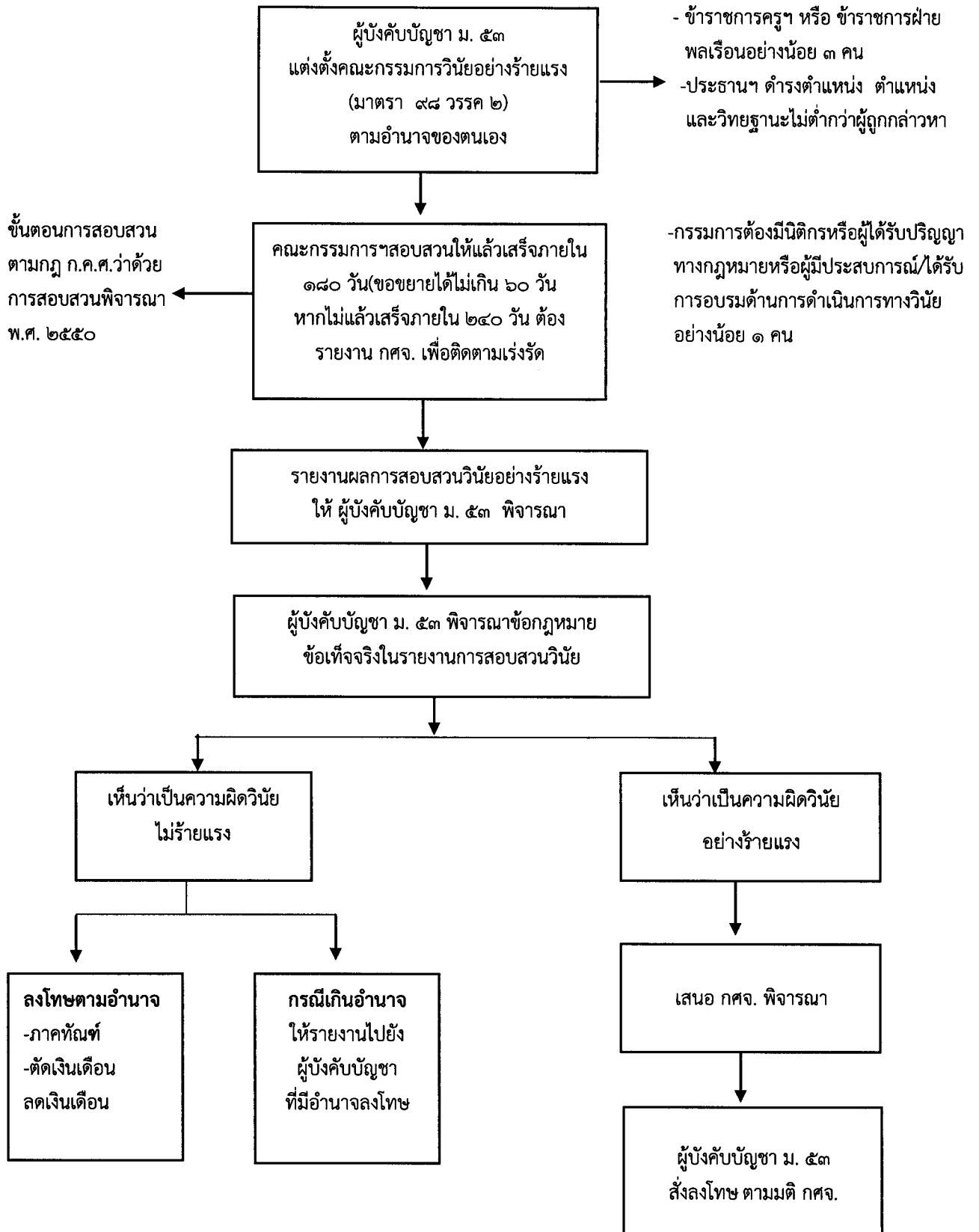
กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐ ข้อ ๒๑ กำหนดให้ดำเนินการให้เสร็จภายใน ๙๐ วัน หากไม่เสร็จให้ขยายได้ไม่เกิน ๓๐ วัน โดยนำขั้นตอนตามข้อ ๒๐ มาใช้โดยอนุโลม ดังนี้

ที่	การดำเนินการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	ประธานกรรมการลงลายมือชื่อ วัน เดือน ปี	ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง	ผู้สั่งแต่งตั้งแจ้งภายใน ๓ วัน นับแต่ออกคำสั่งแต่งตั้ง
๒	ประชุมคณะกรรมการเพื่อวางแนวทางการสอบสวนพิจารณาเรื่องที่ถูกกล่าวหา กำหนดข้อกล่าวหา (ข้อ ๑๖)		
๓	แจ้งและอธิบายข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ (สว.๒) ข้อ ๒๐ แจ้งสิทธิของผู้ถูกกล่าวหา -ถามผู้ถูกกล่าวหาว่าจะรับสารภาพหรือไม่		
๔	รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อกล่าวหา(กรณีที่ถูกกล่าวหาไม่รับสารภาพ) -ประชุมเพื่อพิจารณาว่ามีพยานหลักฐานใด สนับสนุนข้อกล่าวหาผู้ถูกกล่าวหาได้กระทำการใด เมื่อใด อย่างไร และเป็นความผิดวินัยกรณีใด ตามมาตราใด	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่แจ้ง สว. ๒	
๕	แจ้งข้อกล่าวหาที่ปรากฏตามพยานหลักฐาน และสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาให้ผู้ถูกกล่าวหาทราบ -ถามความประสงค์ของผู้ถูกกล่าวหาว่าจะยื่น คำชี้แจงเป็นหนังสือ หรือจะให้ถ้อยคำต่อ คณะกรรมการ (สว.๓)	ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันดำเนินการ ตามข้อ ๔	
๖	สอบสวนและรวบรวมพยานหลักฐาน ฝ่ายผู้ถูกกล่าวหา	ภายใน ๒๐ วัน นับแต่วันดำเนินการ ตามข้อ ๕	
๗	ประชุมพิจารณาพยานหลักฐานทั้งหมด เพื่อ ลงมติว่าถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยหรือไม่ ถ้าผิดเป็นความผิดร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรง ผิดกรณีใด มาตราใด ควรได้รับโทษสถานใด หรือหย่อนความสามารถตามมาตรา ๑๑๑ หรือมีมลทินหรือมัวหมองตามมาตรา ๑๑๒	ภายใน ๑๕ วัน นับ แต่วันดำเนินการ ตามข้อ ๖	
๘	บันทึกรายงานสอบสวน (ข้อ ๓๙)		
๙	เสนอสำนวนการสอบสวนต่อผู้สั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน		

### ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง



### ขั้นตอนการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง



อำนาจการสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง

