

คู่มือ

# การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน



กลุ่มงานวินัยและนิติการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านทางช่องทางการร้องเรียนต่างๆ อันจะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนกระบวนการพิจารณาโดยถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 17

กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17

มิถุนายน 2561

# สารบัญ

	หน้า
หลักเกณฑ์การร้องเรียน	1
ช่องทางการร้องเรียน	1
ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียน	1
ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน	2
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	2
- กรณีร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์	2
- กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือโดยถูกต้องตามระเบียบ	4
แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	5
การกำกับติดตามและประเมินผล	6
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	6
ภาคผนวก	
- แบบหนังสือร้องเรียน	8

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน

1. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17
3. หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
5. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

### ช่องทางการร้องเรียน

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ถนนศรียานุสรณ์ ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ถนนศรียานุสรณ์ ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี 22000
3. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17  
[http://www.sesa17.go.th/site/index.php?option=com\\_content&view=article&id=699](http://www.sesa17.go.th/site/index.php?option=com_content&view=article&id=699)
4. ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น
  - ศูนย์ดำรงธรรม
  - ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสายด่วน 1111
  - คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงศึกษาธิการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 หรือสายด่วนการศึกษา 1579

### ข้อแนะนำในการส่งเรื่องร้องเรียน

1. แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail ที่จะมีการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้

ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

2. การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรมีลักษณะดังนี้

(1) มี วัน เดือน ปี

(2) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร

(4) ใช้อ้อยคำสุภาพ

3. กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

[http://www.sesa17.go.th/site/index.php?option=com\\_content&view=article&id=699](http://www.sesa17.go.th/site/index.php?option=com_content&view=article&id=699)

### ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน

มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ให้แก่ นิติกร กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

1. กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

2. ตรวจสอบพิจารณาและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ดังนี้

#### กรณีร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

พิจารณาว่าเข้าข่ายที่จะรับไว้พิจารณาตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 ได้หรือไม่

1. กรณีไม่เข้าข่ายที่จะรับไว้พิจารณาได้/เสนอความเห็นให้ยุติเรื่อง

2. กรณีเข้าข่ายรับไว้พิจารณาได้ ดำเนินการดังนี้

2.1 กรณีเป็นเรื่องเล็กน้อย/สามารถแก้ไขได้/ตามรูปเรื่องไม่เข้าข่ายมูลความผิดทางวินัย/เสนอแนวทางแก้ไข/เสนอยุติเรื่อง

2.2 ลักษณะตามรูปเรื่องเข้าข่าย ตามมาตรา ๘๕ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม/เสนอความเห็นแต่งตั้งคณะกรรมการ

สืบสวนข้อเท็จจริง/แจ้งคำสั่งให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทราบเพื่อดำเนินการและรายงานผลให้ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง/พิจารณาสรุปรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการ ดังนี้

2.2.1 พิจารณาหลักฐานในสำนวนแล้วเห็นว่าไม่มีมูลอันควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย/เสนอยุติเรื่อง (อาจเสนอแนวทางแก้ไข (ถ้ามี) ด้วยก็ได้)

2.2.2 พิจารณาหลักฐานในสำนวนการสืบสวนแล้วเห็นว่าไม่มีมูลอันควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย เสนอความเห็น ดังนี้

2.2.2.1 กรณีเห็นว่าไม่มีมูลอันควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง/เสนอความเห็นแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งให้คณะกรรมการสอบสวนและผู้ถูกกล่าวหาทราบภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่มีคำสั่ง (ผู้ถูกกล่าวหา มีสิทธิร้องทุกข์คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ พ.ศ. 2551 ภายใน 30 วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง และมีสิทธิคัดค้านผู้เป็นคณะกรรมการสอบสวน รวมทั้งมีสิทธิคัดค้านผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ภายใน 7 วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง หากมีกรณีดังกล่าวให้ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการพิจารณาพร้อมสิทธิตามกฎหมายให้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้คัดค้านทราบ)/คณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรงดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่ง โดยให้ดำเนินการสอบสวนตามขั้นตอนวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. 2550 โดยอนุโลม และรายงานผลการสอบสวนต่อผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อสั่ง เมื่อผู้สั่งแต่งตั้งได้พิจารณาแล้วให้รายงานการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรงต่อไปตามขั้นตอนวิธีการและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2551

2.2.2.2 กรณีเห็นว่าไม่มีมูลอันควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง/เสนอความเห็นแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงให้คณะกรรมการสอบสวนและผู้ถูกกล่าวหาทราบภายใน 3 วันทำการ นับแต่วันที่มีคำสั่ง (ผู้ถูกกล่าวหา มีสิทธิร้องทุกข์คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ตาม กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ พ.ศ. 2551 ภายใน 30 วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง และมีสิทธิคัดค้านผู้เป็นคณะกรรมการสอบสวน รวมทั้งมีสิทธิคัดค้านผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน ภายใน 7 วัน นับแต่วันทราบคำสั่ง หากมีกรณีดังกล่าวให้ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการพิจารณาพร้อมสิทธิตามกฎหมายให้ผู้ร้องทุกข์หรือผู้คัดค้านทราบ)/คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการสอบสวนตามขั้นตอนวิธีการและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. 2550 และรายงานผลการสอบสวนต่อ

ผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อสั่ง เมื่อผู้สั่งแต่งตั้งพิจารณาสั่งแล้วให้รายงานการดำเนินการทางวินัยต่อไปตามขั้นตอนวิธีการ และระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการ ออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2551

กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือโดยถูกต้องตามระเบียบ

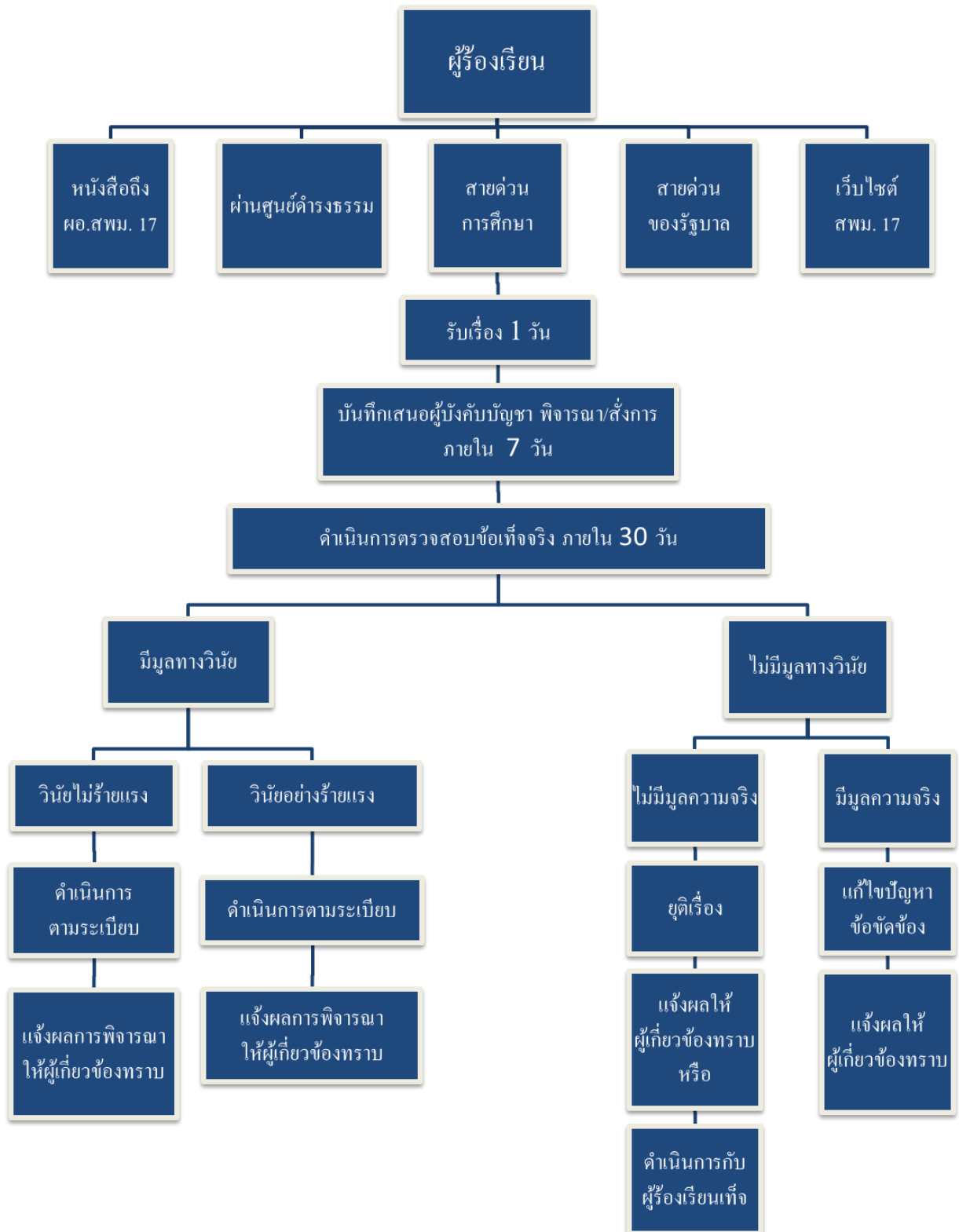
1. กรณีเป็นเรื่องเล็กน้อย/สามารถแก้ไขได้/ตามรูปเรื่องไม่เข้าข่ายมูลความผิดทางวินัย/เสนอ แนวทางแก้ไข/เสนอยุติเรื่อง

2. ลักษณะตามรูปเรื่องเข้าข่าย ตามมาตรา ๙๕ วรรคห้า แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม/เสนอความเห็นแต่งตั้งคณะกรรมการ สืบสวนข้อเท็จจริง/แจ้งคำสั่งให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงทราบเพื่อดำเนินการและรายงานให้ทราบ ภายในระยะเวลาที่กำหนดในคำสั่ง/พิจารณาสรุปรายงานผลการสืบสวนข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่ง ดังนี้

2.1 พิจารณาหลักฐานในสำนวนแล้วเห็นว่าไม่มีมูลอันควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย/เสนอ ยุติเรื่อง (อาจเสนอแนวทางแก้ไข (ถ้ามี) ด้วยก็ได้)

2.2 พิจารณาหลักฐานในสำนวนการสืบสวนแล้วเห็นว่าไม่มีมูลอันควรกล่าวหาว่ากระทำผิด วินัย ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีข้อ 2.2.2 ของกรณีการร้องเรียนด้วยบัตรสนเท่ห์

แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน





### **การกำกับติดตามและประเมินผล**

ให้กลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จัดทำรายงานข้อมูล พร้อมสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน นำเสนอเป็นข้อมูลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ปีงบประมาณละ 2 ครั้ง เป็นราย 6 เดือน

### **ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน**

1. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541
2. คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด 6 วินัยและการรักษาวินัย และหมวด ๗ การดำเนินการทางวินัย
4. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539
5. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
6. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. 2550
7. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน พ.ศ. 2555
8. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ. 2549
9. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ พ.ศ. 2551
10. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ. 2550
11. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยอำนาจการลงโทษภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน หรือลดขั้นเงินเดือน พ.ศ. 2549
12. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยวิธีการออกคำสั่งเกี่ยวกับการลงโทษทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2548
13. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยวิน้ออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2548
14. ระเบียบ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการรายงานเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2551

**ภาคผนวก**

