



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓  
เรื่อง มาตรการ การวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน

\*\*\*\*\*

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ยื่นคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

นอกจากนี้ ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ได้กำหนดให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐจัดให้มีโครงสร้างงานดำรงธรรมขึ้นภายในหน่วยงานและมีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตาม ระเบียบ และหลักเกณฑ์ โดยได้จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยกำหนดให้กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มงาน ICT กรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

### วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒) เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๓) เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน
- ๔) เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

## ประโยชน์ที่ได้รับ

- ๑) ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรมมีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้
- ๒) หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูปธรรม อันจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

## นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**การตอบสนองข้อร้องเรียน** หมายความว่า การสืบสวน สอบสวน การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำ การแก้ไขปัญหา การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องตามกรณี หรือการแจ้ง การให้การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ หรือโรงเรียนในสังกัด หรือผู้ที่พบเห็นการกระทำ ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ การบริหารงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัด ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่น ส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน อาจแยกประเภทตามลักษณะของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้แก่

- ๑) เรื่องร้องเรียนของผู้มีส่วนได้เสียหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัด
- ๒) เรื่องร้องเรียนอันเกิดจากความคับข้องใจหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเรื่องอื่นใดในเกี่ยวกับขอบข่ายการบริหารงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ราชการระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
- ๓) เรื่องร้องเรียนในลักษณะการแจ้งข้อมูลเบาะแส ซึ่งการแจ้งข้อมูลเบาะแสดังกล่าวอาจมีที่มาจากการที่ผู้ยื่นได้รับผลกระทบโดยตรง หรือไม่ได้รับผลกระทบโดยตรง แต่ต้องการให้หน่วยงานได้รับรู้เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงาน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีชัยภูมิ เขต ๓ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีชัยภูมิ เขต ๓ หรือโรงเรียนในสังกัด

**ผู้มีส่วนได้เสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ และหรือโรงเรียนในสังกัด

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ และโรงเรียนในสังกัด

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนในสังกัดแต่ละแห่ง และกรณีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ หมายถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มงานวินัยและนิติการ

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนซึ่งได้รับแต่งตั้งตามที่กำหนดใน โครงสร้างงานดำรงธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิหรือกรณีการร้องเรียนต่อสถานศึกษาใน สังกัดแต่ละแห่ง หมายถึง ผู้ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้มีหน้าที่สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ ดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย กรณีที่มีการร้องเรียนแต่ละครั้ง

**การติดตามประเมินผล** หมายความว่า

- ๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน
- ๒) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
- ๓) การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

**ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อมูลเบาะแส ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำ ชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ได้ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ)
- ๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ถนนชัยภูมิ - สีคิ้ว ตำบลหนองบัวใหญ่ อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ รหัสไปรษณีย์ ๓๖๑๓๐
- ๓) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓)
- ๔) ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ [www.chaiyaphum3.go.th](http://www.chaiyaphum3.go.th)
- ๕) ทางโทรศัพท์ ๐๔๔ ๐๕๖๓๘๕-๖ ต่อ ๑๒๓
- ๖) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือหน่วยงานภายนอกอื่นใด เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาค หรือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดชัยภูมิ (กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง)

**กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน**

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ และโรงเรียนในสังกัด มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

- ๑) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะกรณีใด ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นจัดส่งให้ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน พิจารณาว่าเป็นบัตรสนเท่ห์หรือไม่ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ (รายละเอียดภาคผนวก) โดยให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว สรุปรายข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า เช่น การ มอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องดำเนินการให้แล้ว เสร็จภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

๒) ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้สั่งการประการใดตามวรรคแรก ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องทราบเบื้องต้น ถึงการได้รับเรื่องแนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้วย โดยให้ดำเนินการในกรณีนี้ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๓) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นใดตามประเด็นร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน หรือดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายเวลาต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบเพื่อพิจารณาสั่งการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจอนุญาตให้ขยายเวลาได้อีกตามความเหมาะสมแต่ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๔) เมื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานได้ดำเนินการตาม ๓) แล้วเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการดำเนินการ ความเห็นของคณะกรรมการ พร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หากเป็นกรณีที่มอบหมายให้แก้ไขปัญหาให้รายงานผลการแก้ไขปัญหาพร้อมด้วยปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี)เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับรายงานผลจากคณะกรรมการหรือคณะทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานตรวจสอบรายงานผลดังกล่าว พร้อมด้วยความเห็นประกอบการพิจารณาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรณีหากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเป็นการกระทำผิดวินัย ต้องพิจารณาดำเนินการทางวินัย กรณีที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ หมวด ๗ กรณีพนักงานราชการก็ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ กรณีลูกจ้างให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ รวมทั้งกฎหมายกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติอื่นใดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณีหากไม่มีมูลเป็นการกระทำผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่อง

๕) เมื่อได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนพร้อมทั้งมีการพิจารณาสั่งการเป็นที่ยุติแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาทราบต่อไป โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

## การติดตามประเมินผล

ให้โรงเรียนในสังกัด และหรือกลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) จัดทำข้อมูล สถิติเรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาในระบบช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข ตามแบบรายงานในภาคผนวก รายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓ ทราบทุกไตรมาส

**ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน**

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการตอบสนองข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียน มีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การบริหารงานของหน่วยงานให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

*นายนิวัฒน์ แก้วเพชร*

(นายนิวัฒน์ แก้วเพชร)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยภูมิ เขต ๓