



คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี

เอกสารลำดับที่ ๓๔/๒๕๕๙  
กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สพป.สิงห์บุรี

## คำนำ

การร้องเรียน เป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน กระบวนการ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้อ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน และเพื่อประโยชน์ในการจัดการหรือตอบสนองข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันที่

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนในสังกัดและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ตลอดจนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี

กันยายน ๒๕๕๙

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๒
๓. ประโยชน์ที่ได้รับ.....	๒
๔. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง.....	๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ.....	๔
๖. กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน.....	๔
๗. การติดตามประเมินผล.....	๕
๘. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๕

### เอกสารภาคผนวก

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (เอกสารหมายเลข ๑)
๒. แบบรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน (เอกสารหมายเลข ๒)
๓. ตัวอย่าง (แบบฟอร์ม) ขั้นตอนกระบวนการ การดำเนินการเรื่องร้องเรียน (เอกสารหมายเลข ๓)
๔. หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องราว  
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย (เอกสารหมายเลข ๔)
๕. คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ที่ ๓๓๖/๒๕๕๗ เรื่อง กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่  
รับผิดชอบตามภารกิจงานดำรงธรรมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี สั่ง ณ วันที่ ๑๗  
กันยายน ๒๕๕๗ (เอกสารหมายเลข ๕)

## ๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว และปัจจุบันมาตรา ๔ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ ได้บัญญัติรับรองคุ้มครองศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาค บรรดาที่ชนชาวไทยเคยได้รับการคุ้มครองตามประเพณีการปกครองในประเทศไทยในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และตามพันธกรณีระหว่างประเทศที่ประเทศไทยมีอยู่แล้ว ย่อมได้รับการคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญนี้

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใด ที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ผู้เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการ

ส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข้อออกไปรับคำร้องทุกข้อให้แก่ผู้ร้องทุกข้อไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข้อต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข้อไปยังผู้ร้องทุกข้อโดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข้อหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข้อ

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

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ โดยได้จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชัดเจน โดยกำหนดให้กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกลุ่มงาน ICT กรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

## ๒. วัตถุประสงค์

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

## ๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

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

#### ๔. นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**การตอบสนองข้อร้องเรียน** หมายความว่า การสืบสวน สอบสวน การตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำ การแก้ไขปัญหา การดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ในส่วนที่เกี่ยวข้องตามกรณี หรือการแจ้ง การให้การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรีหรือโรงเรียนในสังกัด 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 เจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไปหรือผู้ที่มาติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี หรือโรงเรียนในสังกัด

**ผู้มีส่วนได้เสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี และหรือโรงเรียนในสังกัด

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี และโรงเรียนในสังกัด

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของโรงเรียนในสังกัดแต่ละแห่ง และกรณีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มงานวินัยและนิติการ

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการตอบสนองข้อร้องเรียนซึ่งได้รับแต่งตั้งตามที่กำหนด ในโครงสร้างงานดำรงธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี หรือกรณีการร้องเรียนต่อสถานศึกษาในสังกัดแต่ละแห่ง หมายถึง ผู้ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้มีหน้าที่สืบสวน สอบสวน ตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย กรณีที่มีการร้องเรียนแต่ละครั้ง

**การติดตามประเมินผล** หมายความว่า

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

## ๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อมูลเบาะแส ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ)
- ๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ถนนสิงห์บุรี - อ่างทอง ตำบลบางพุทรา อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี รหัสไปรษณีย์ ๑๖๐๐๐
- ๓) ตู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี)
- ๔) ทางเว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ [www.singarea.moe.go.th](http://www.singarea.moe.go.th) (มูออตโนมิตี)
- ๕) ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือหน่วยงานภายนอกอื่นใด เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ภูมิภาค หรือสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดสิงห์บุรี (กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง)

## ๖. กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี และโรงเรียนในสังกัด มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นจัดส่งให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน พิจารณาว่าเป็นบัตรสนเท่ห์หรือไม่ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ (รายละเอียดภาคผนวก) โดยให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสรุปข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เหมาะสม โดยไม่ชักช้า เช่น การมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๒) ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้สั่งการประการใดตามวรรคแรก ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องราวเบื้องต้น ถึงการได้รับเรื่องแนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้วย โดยให้ดำเนินการในกรณีนี้ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๓) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นใดตามประเด็นร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่ง

แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน หรือดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายเวลาต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบเพื่อพิจารณาสั่งการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจอนุญาตให้ขยายเวลาได้อีกตามความเหมาะสมแต่ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๔) เมื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานได้ดำเนินการตาม ๓) แล้วเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการดำเนินการ ความเห็นของคณะกรรมการ พร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หากเป็นกรณีที่มีมอบหมายให้แก้ไขปัญหาก็ให้รายงานผลการแก้ไขปัญหา พร้อมด้วยปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี)

เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับรายงานผลจากคณะกรรมการหรือคณะทำงานให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานตรวจสอบรายงานผลดังกล่าว พร้อมด้วยความเห็นประกอบการพิจารณาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรณีหากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเป็นการกระทำผิดวินัยต้องพิจารณาดำเนินการทางวินัย กรณีที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ หมวด ๗ กรณีพนักงานราชการก็ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ กรณีลูกจ้างให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ รวมทั้งกฎหมาย กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติอื่นใดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี หากไม่มีมูลเป็นการกระทำผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่อง

๕) เมื่อได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนพร้อมทั้งมีการพิจารณาสั่งการเป็นที่ยุติแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาทราบต่อไป โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

## ๗. การติดตามประเมินผล

ให้โรงเรียนในสังกัด และหรือกลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) จัดทำข้อมูล สถิติ เรื่องร้องเรียนที่ผ่านเข้ามาในระบบช่องทางต่างๆ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข ตามแบบรายงานในภาคผนวก รายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ทราบทุกไตรมาส

## ๘. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ : ระดับความสำเร็จของการจัดการข้อร้องเรียน

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

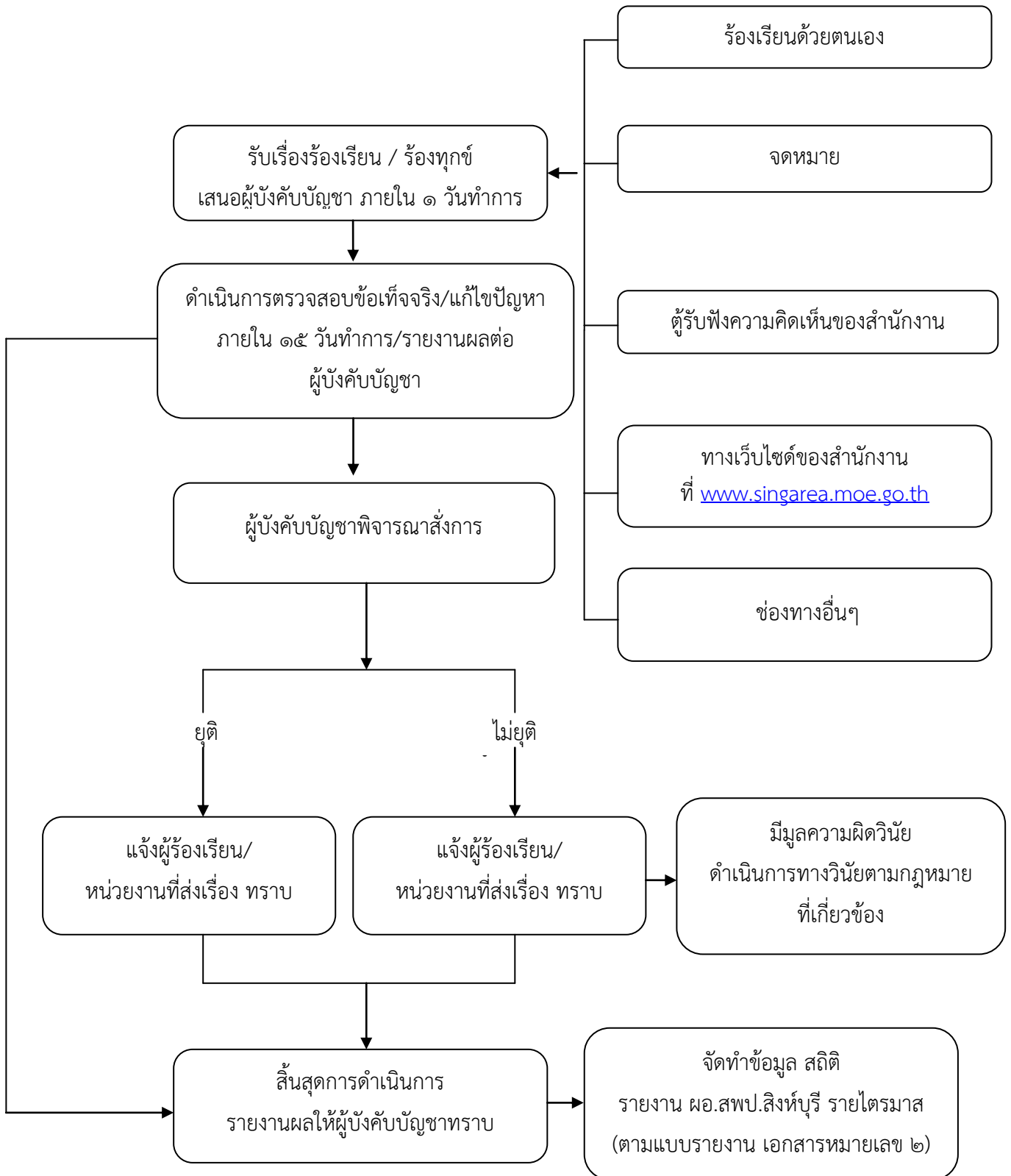
.....



ภาคผนวก

(เอกสารหมายเลข ๑)

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



(เอกสารหมายเลข ๒)

แบบรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รอบไตรมาสที่.....ประจำปีงบประมาณ.....  
สพป.สิงห์บุรี/ โรงเรียน.....

ส่วนที่ ๑

ที่	เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้ว (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
๑	ตุลาคม			
๒	พฤศจิกายน			
๓	ธันวาคม			
๔	มกราคม			
๕	กุมภาพันธ์			
๖	มีนาคม			
๗	เมษายน			
๘	พฤษภาคม			
๙	มิถุนายน			
๑๐	กรกฎาคม			
๑๑	สิงหาคม			
๑๒	กันยายน			

ส่วนที่ ๒

๑) ปัญหา/อุปสรรค.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

๒) ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

..... ผู้รายงาน  
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ตัวอย่างการบันทึกเสนอการแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง)



**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ โรงเรียน/สพท./สพฐ.

ที่ คธ. .... / ..... วันที่ .....

เรื่อง การร้องเรียน

เรียน ผอ.สถานศึกษา/ผอ.สพท.

ด้วยมีหนังสือร้องเรียน/บัตรสนทน่้กล่าวหา.....(ระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา).....

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ตำแหน่ง/วิทยฐานะ.....  
.....โรงเรียน.....สพท.....เขต.....กรณี.....(ระบุกรณีที่เกิด  
กล่าวหาโดยสรุป).....

ปรากฏรายละเอียดตามหนังสือร้องเรียน / บัตรสนทน่้ ดังแนบ

เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย/กลุ่ม/กลุ่มงาน พิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียน/ บัตร  
สนทน่้ ฉบับนี้ได้ข้างพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนข้างพยานบุคคลที่สามารถนำ  
สืบข้อเท็จจริงได้ ตาม มติ ครม. ที่ นร 0206/ว218 ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2541 ควรรับพิจารณาดำเนินการ  
และเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงในเรื่องดังกล่าว เห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ประกอบด้วยบุคคล  
ดังต่อไปนี้

1. ....(ระบุชื่อและตำแหน่ง).....ประธานกรรมการ
2. ....(ระบุชื่อและตำแหน่ง).....กรรมการ
3. ....(ระบุชื่อและตำแหน่ง).....กรรมการและเลขานุการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน  
ข้อเท็จจริง ดังแนบ

(ตัวอย่าง)

(ครูฯ)

คำสั่ง.....(ระบุชื่อโรงเรียน/สหท.)

ที่...../.....(เลข ปุทฺทศักรวาทที่ออกคำสั่ง.....)

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

ด้วย มีหนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์กล่าวหาว่า.....(ระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา).....  
ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ตำแหน่ง.....  
โรงเรียน.....สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....เขต.....รับเงินเดือน  
ในอันดับ.....ขั้น.....บาท มีพฤติกรรมการไม่เหมาะสมเกี่ยวกับ.....

ฉะนั้น เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวหาประกอบการ  
พิจารณาดำเนินการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ประกอบไปด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

1. ....(ระบุชื่อและตำแหน่ง).....ประธานกรรมการ
2. ....(ระบุชื่อและตำแหน่ง).....กรรมการ
3. ....(ระบุชื่อและตำแหน่ง).....กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วและเสนอผลการ  
สืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

หังนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(ลงชื่อ).....

(ระบุชื่อผู้สั่งแต่งตั้ง)

ตำแหน่ง.....



หน้าที.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ให้ด้วยคำ  
ลงชื่อ.....ผู้บันทึกด้วยคำ

หน้าที่.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คณะกรรมการสืบสวนมิได้กระทำการล่อลวง ชูเชิญ ให้สัญญา หรือกระทำการใด เพื่อมุ่งใจให้ข้าพเจ้าให้ด้วยคำอย่างใด ๆ และข้าพเจ้าได้ฟังบันทึกถ้อยคำที่อ่านให้ฟัง/ ได้อ่านบันทึกถ้อยคำเองแล้ว ขอรับรองว่าเป็นบันทึกถ้อยคำที่ถูกต้อง จึงลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้า คณะกรรมการสอบสวน

ลงชื่อ.....ผู้ให้ถ้อยคำ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้บันทึกถ้อยคำ  
(.....)

ข้าพเจ้ารับรองว่า.....ได้ให้ถ้อยคำและลงลายมือชื่อ ต่อหน้าข้าพเจ้า

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการ  
(.....)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ  
(.....)



(ตัวอย่าง)

รายงานการสืบสวนข้อเท็จจริง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง การสืบสวนข้อเท็จจริง

เขียน.....(ผู้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง).....

ตามที่.....(โรงเรียน/ลพท.)..... ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน  
ข้อเท็จจริงตามคำสั่งที่...../..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....  
เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงกรณี.....(ชื่อผู้ถูกกล่าวหา).....ข้าราชการครูและบุคลากรทางการ  
ศึกษา/ลูกจ้างประจำพนักงานราชการ..... ถูกร้องเรียนกล่าวหาว่า..... (ระบุเรื่องที่  
กล่าวหา ถ้าหากมีหลายเรื่องให้ระบุทุกเรื่องตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน) นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้ว  
จึงขอเสนอรายงานการสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาดังต่อไปนี้

1. มูลกรณีเรื่องนี้ปรากฏขึ้นเนื่องจาก.....(มีผู้ร้องเรียนหรือมีผู้รายงานว่า  
อย่างไร).....

2. คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงได้รับทราบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยตรวจสอบ  
พยานเอกสารและสอบพยานบุคคล จำนวน.....ราย สรุปข้อเท็จจริงได้ว่า.....  
(สรุปข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นตามที่ได้จากการสืบข้อเท็จจริง).....

3. การพิจารณาและความเห็น

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ประชุมพิจารณา.....

พฤติการณ์เรื่อง..... มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง / ไม่ร้ายแรง.....  
หรือควรยุติเรื่อง

/คณะกรรมการ.....

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ขอเสนอสำนวนการสืบสวนข้อเท็จจริงมาเพื่อโปรด  
พิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) .....ประธานกรรมการ  
(.....)

(ลงชื่อ) .....กรรมการ  
(.....)

(ลงชื่อ) .....กรรมการและเลขานุการ  
(.....)

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ขอเสนอส่วนการสืบสวนข้อเท็จจริงมาเพื่อโปรด  
พิจารณาดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ) .....ประธานกรรมการ  
(.....)

(ลงชื่อ) .....กรรมการ  
(.....)

(ลงชื่อ) .....กรรมการและเลขานุการ  
(.....)



(ตัวอย่างเสนอพิจารณา)

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ โรงเรียน/สพท. ....

ที่ ศอ. .... / ..... วันที่ .....

เรื่อง การร้องเรียน

เรียน ผอ.สถานศึกษา/ผอ.สพท.

ด้วยคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามคำสั่งโรงเรียน/สพท. ที่..... / .....  
ลงวันที่..... เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริง กรณีร้องเรียนกล่าวหา  
นาย/นาง/นางสาว.....ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/  
ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ..... ตำแหน่งวิทยฐานะ..... โรงเรียน  
.....สพท. ....เขต..... ได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้ว  
และได้รายงานมาเพื่อโปรดพิจารณารายละเอียดปรากฏตามจำนวนการสืบสวนข้อเท็จจริงที่แนบ

โรงเรียน/สพท. ได้ตรวจพิจารณาแล้ว มีความเห็นดังต่อไปนี้

**การตรวจสอบข้อกฎหมาย**

โรงเรียน.....สพท. ....เขต..... ได้มีคำสั่งแต่งตั้ง

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ตามคำสั่ง..... ลงวันที่..... การดำเนินการสืบสวน  
ชอบด้วยกฎหมาย

**การตรวจสอบข้อเท็จจริง**

มูลกรณีเรื่องนี้เกิดขึ้นสืบเนื่องจาก.....

โรงเรียน/สพท./สพฐ..... จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดังกล่าวนี้ขึ้น

**ผลการสืบสวน**

ข้อเท็จจริงรับฟังได้ว่า.....

(สรุปข้อเท็จจริงตามประเด็นที่สืบสวนได้ความโดยละเอียด).....

การพิจารณา...

การพิจารณาและความเห็น

ความเห็นของคณะกรรมการสืบสวน คณะกรรมการสืบสวนพิจารณาแล้วเห็นว่า

.....  
ความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย/กลุ่ม/กลุ่มงาน พิจารณาแล้วเห็นว่า.....

.....  
เป็นกรณีที่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง / ไม่ร้ายแรง สมควรแต่งตั้ง  
คณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง / ไม่ร้ายแรง โดยคณะกรรมการสอบสวนประกอบด้วยบุคคล  
ดังต่อไปนี้

.....(ชื่อและตำแหน่ง).....ประธานกรรมการ

.....(ชื่อและตำแหน่ง).....กรรมการ

ฯลฯ

ฯลฯ

.....(ชื่อและตำแหน่ง).....กรรมการและเลขานุการ

.....(ชื่อและตำแหน่ง).....ผู้ช่วยเลขานุการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรด

1. ลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน
2. หนังสือแจ้งผู้ถูกกล่าวหาและคณะกรรมการสอบสวน
3. หนังสือรายงาน (โรงเรียนรายงาน สพท., สพท.รายงาน สพฐ.) ดังแนบ

.....

(เอกสารหมายเลข ๔)



ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กท. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน  
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรมและจังหวัด)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๕๑๒๕  
ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑
๓. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๓๐๕.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑
๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕  
ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย  
และการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน  
กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับ  
หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมา  
รวบรวม ปรับปรุงแก้ไขและยกฐานะเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน  
โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและ  
เหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน  
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและ  
คำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ.และสำนักงานคณะกรรมการ  
กฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว โดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ โดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕

จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๔๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า "ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ ข้อมูลในการสืบสวน

สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น”  
และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม  
(นายวิษณุ เครืองาม)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐-๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐-๑๔๔๖ , ๒๘๒-๔๐๔๕





(เอกสารหมายเลข ๕)

## คำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี

ที่ ๓๓๖/๒๕๕๗

### เรื่อง กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามภารกิจงานดำรงธรรมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสิงห์บุรี

ด้วย ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขึ้น โดยให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสารและอื่นๆ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรีขึ้น และกำหนดให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในจังหวัด จัดให้มีโครงสร้างงานดำรงธรรมขึ้นภายในหน่วยงานและมีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อทำหน้าที่แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และหน้าที่อื่นใดตามที่กล่าวข้างต้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายตามคำสั่งของรัฐบาลหรือ คสช. ดังกล่าว บรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้ง เพื่อให้การดำเนินการตอบสนองข้อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเรื่องอื่นใดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี มีการแก้ไขปัญหาในเชิงบูรณาการร่วมกันทุกฝ่ายอันจะเกิดประสิทธิภาพในเชิงรุก รวมทั้งเป็นการป้องกัน ป้องปรามหรือแก้ไขปัญหากรณีการกระทำผิดวินัยของบุคลากรในสังกัดอย่างยั่งยืนและเป็นรูปธรรม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี จึงกำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามภารกิจงานดำรงธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี โดยให้มีหน้าที่ดำเนินการตอบสนองและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์และดำเนินการอื่นใดซึ่งอยู่ในภารกิจหรือลักษณะงานตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามลำดับดังนี้

๑. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่ผู้ร้องต้องการให้แก้ไขปัญหาอยู่ในภารกิจหรือลักษณะงานตลอดจนมีความยุ่งยากซับซ้อนที่ต้องแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างส่วนราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (กลุ่มต่างๆ)/โรงเรียน/กลุ่มโรงเรียน ซึ่งการแก้ไขปัญหานั้นจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อหาข้อสรุปและแนวทางการแก้ปัญหาให้ได้ข้อยุติที่เป็นธรรม ให้ดำเนินการในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งประกอบไปด้วย

๑.๑ รอง ผอ.สพป.สิงห์บุรี ที่รับผิดชอบกำกับดูแลโรงเรียนในสังกัดแต่ละอำเภอ/รอง ผอ.สพป.สิงห์บุรี ที่รับผิดชอบกำกับดูแลกลุ่ม ใน สพป.สิงห์บุรี

๑.๒ ประธานกลุ่มโรงเรียนแต่ละกลุ่ม (กรณีจำเป็นต้องมี)

๑.๓ ผู้อำนวยการโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด

๑.๔ ผู้อำนวยการกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด

๑.๕ ครูในโรงเรียนหรือเจ้าพนักงานที่ผู้รับผิดชอบของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด

๒. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่ผู้ร้องต้องการให้แก้ไขปัญหาอยู่ในภารกิจหรือลักษณะงานตลอดจนมีความยุ่งยากซับซ้อนที่ต้องแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างกลุ่ม ใน สพป.สิงห์บุรี ร่วมกับโรงเรียน ให้มีคณะกรรมการผู้รับผิดชอบประกอบไปด้วย

๒.๑ รอง ผอ.สพป.สิงห์บุรี ที่รับผิดชอบกำกับดูแลโรงเรียนในสังกัดแต่ละอำเภอ/รอง ผอ.สพป.สิงห์บุรี ที่รับผิดชอบกำกับดูแลกลุ่มใน สพป.สิงห์บุรี

๒.๒ ผู้อำนวยการโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด

๒.๓ ผู้อำนวยการกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด

๒.๔ ครูในโรงเรียนหรือเจ้าหน้าที่ยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียน ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใด

๓. กรณีร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่ผู้ร้องต้องการให้แก้ไขปัญหาอยู่ในภารกิจหรือลักษณะงานที่โรงเรียน หรือแต่ละกลุ่มใน สพป.สิงห์บุรี สามารถดำเนินการได้เปิดเสร็จในขั้นตอนของโรงเรียนหรือแต่ละกลุ่มนั้นได้ โดยไม่ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในรูปของคณะกรรมการ ตามข้อ ๑ หรือข้อ ๒ โรงเรียนหรือแต่ละกลุ่ม ต้องดำเนินการแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติที่เป็นธรรมโดยทันที

๔. หากในชั้นการดำเนินการ ตามกรณีข้อ ๑ ถึงข้อ ๓ ไม่อาจแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดให้ยุติได้ ไม่ว่าจะด้วยเหตุอื่นใด เช่น มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดวินัย ปัญหาข้อกฎหมายหรือข้อยุ่งยากอื่นใด ให้รายงานปัญหาเพื่อให้ ผอ. สพป.สิงห์บุรี พิจารณาในขั้นตอนต่อไป

๕. กำหนดให้กลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) มีหน้ารับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดเพื่อจัดส่งและหรือประสานงานให้ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๑ ถึงข้อ ๓ ดำเนินการตามหน้าที่ และรายงานปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาลงอุปสรรคในการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น ตลอดจนจัดทำสารบบ/สถิติ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี ทราบตามห้วงเวลา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗

สมศักดิ์ ศรีรักษา

(นายสมศักดิ์ ศรีรักษา)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี

**หมายเหตุ:** คำสั่งนี้เป็นการกำหนดโครงสร้างและผู้รับผิดชอบไว้ในเบื้องต้น ในกรณีเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางของ สพป.สิงห์บุรี ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาหรือโรงเรียน สามารถกำหนดหรือแต่งตั้งผู้รับผิดชอบได้ตามความเหมาะสม