

คู่มือ มาตรการ และแนวปฏิบัติการ  
การจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องทุกข์  
และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามุกดาหาร  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

สืบเนื่องจาก พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๓) และพ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ มีการกระจายอำนาจ แบ่งส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ และส่งผลให้โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นนิติบุคคล การใช้อำนาจในการบริหารจัดการสร้างประสิทธิภาพด้วยตัวของโรงเรียนมีมากขึ้น ดังนั้น การดำเนินการทางวินัย การทำนิติกรรมสัญญาหรือการใช้กฎหมายต่าง ๆ ของโรงเรียนจึงมีมากตามไปด้วย ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญทางด้านกฎหมายในสถานศึกษา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร ตระหนักและมองเห็นภารกิจอันสำคัญด้านการสืบสวนข้อเท็จจริงและการดำเนินการทางวินัยข้าราชการในสังกัด ซึ่งเป็นภารกิจกฎหมายที่สำคัญ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินการทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเล่มนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสะดวกในการนำไปปฏิบัติเป็นแนวทางและมาตรฐานเดียวกัน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้จะอำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและบุคคลผู้สนใจทั่วไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรสาคร

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. นิชามคำศัพท์	๑ - ๑
๒. หน้าที่ของ "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน"	๑ - ๑
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑ - ๑
๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ทั่วไป เรื่องร้องทุกข์และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๒ - ๒
๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓ - ๓
๖. การกำกับติดตามและประเมินผล	๔ - ๔
๗. คณะผู้จัดทำ	๕ - ๕

## ๑. นิยามคำศัพท์

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหาร

"ผู้อำนวยการ" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหาร

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมา หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด

"เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด กระทำความผิดตามกฎหมาย ระเบียบและแนวทางการปฏิบัติของทางราชการ อันได้แก่ การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดทุจริตต่อหน้าที่ราชการ การกระทำความผิดเนื่องมาจากการประพฤติมิชอบ หรือการกระทำอื่นใดที่เป็นการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"เรื่องร้องเรียนทั่วไป" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหาร และสถานศึกษาในสังกัด

"เรื่องร้องทุกข์" หมายความว่า การที่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากคำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือมีความคับข้องใจเนื่องจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา หรือกรณีถูกตั้งกรรมการสอบสวนใช้สิทธิร้องทุกข์ตามบทกฎหมายต่อองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อขอให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่ง หรือขอให้เพิกถอนคำสั่ง

"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหารและสถานศึกษาในสังกัด

## ๒. หน้าที่ของ "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน"

"ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และ การข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางารับเรื่องร้องเรียนต่าง โดยให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้นิติกรประจำกลุ่มกฎหมายและคดี เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

## ๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภูมิภาคอาหาร ได้มอบหมายให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีนิติกรที่เป็นผู้อำนวยการกลุ่ม หรือนิติกรซึ่งได้

รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ เพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

#### ๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ทั่วไป เรื่องร้องทุกข์และการเสนอ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ/ทั่วไป เรื่องร้องทุกข์ และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๒. และ ข้อ ๓. ณ กลุ่มกฎหมายและคดี

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง "เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มุกดาหาร ๑๔๗ อาคารชีวเกษตร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐"

(๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๙

(๔) ทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๔๒๖๒ ๐๖๓๙

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

(๖) เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

([HTTP://WWW.SESAOMUK.GO.TH](http://www.sesaomuk.go.th))

(๗) Face book เพจ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

(๘) ช่องทางอื่น ๆ เช่น สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนจะบันทึกข้อร้องเรียนตามระบบงานสารบรรณของทางราชการพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอ ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

(๙) สำหรับการร้องทุกข์นั้น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประสงค์จะร้องทุกข์ ต้องถือ ปฏิบัติตาม มาตรา ๑๒๒ และมาตรา ๑๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการ ศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น จะถือปฏิบัติตาม กฎ ก.ค.ศ.

ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	<p>ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต ๓๓</p>		
๑	<p>ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</p>	๕ นาที	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
๒	<p>กลุ่มกฎหมายและคดี</p> <p>พิจารณา/วิเคราะห์/สรุปวิธีการดำเนินการ/นำเสนอ ผอ.สพม.มุกดาหาร</p>	๑ - ๒ วัน	กลุ่มกฎหมายและคดี
๓	<p>ผู้บังคับบัญชา ให้ความเห็นชอบ/พิจารณาสั่งการ</p>	๑ - ๒ วัน	ผอ.สพม.มุกดาหาร
๔	<p>ดำเนินการตามคำสั่ง/แสวงหาข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน</p> <p>จัดทำรายงาน/เสนอความเห็น</p>	ตามที่กฎหมายระเบียบกำหนด	กลุ่มกฎหมายและคดี
๕	<p>ผู้บังคับบัญชา พิจารณารายงาน</p> <p>เห็นชอบ</p> <p>ไม่เห็นชอบ</p>	๓ - ๗ วัน	ผอ.สพม.มุกดาหาร
	<p>ดำเนินการตามข้อสั่งการ/ รายงานผลเพิ่มเติม</p>	๓ - ๗ วัน	กลุ่มกฎหมายและคดี
	<p>ผู้บังคับบัญชา พิจารณารายงาน</p>	๓ - ๗ วัน	ผอ.สพม.มุกดาหาร
	<p>ดำเนินการตามข้อสั่งการและรายงานผลไปยังผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์</li> <li>- หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องทุกข์</li> <li>- หน่วยงานอื่นตามความเห็นสมควร</li> </ul>	๑ - ๓ วัน	กลุ่มกฎหมายและคดี

## ๖. การกำกับติดตามและประเมินผล

๑) ให้มีการกำกับติดตามการตรวจสอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๔. ทุกวันทำการ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มุกดาหาร

๒) ให้มีการตรวจสอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน ภายในระยะเวลา ตามที่กำหนด ตามข้อ ๕. โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มุกดาหาร

๓) ให้มีการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและ ประชาชน/ผู้ที่เกี่ยวข้องพึงพอใจ โดยอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา มุกดาหาร

๔) ให้มีการจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมสรุปผลความคืบหน้าของการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ นำเสนอเป็นข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชาเป็นราย ๖ เดือน/ปีงบประมาณละ ๒ ครั้ง เพื่อประเมินผลและนำมา พัฒนา/ปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานต่อไป โดยอยู่ในความรับผิดชอบของ กลุ่มกฎหมายและคดีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา มุกดาหาร

## คณะที่ปรึกษา

๑. นางสุพร สามัตถิยะ

๒. นายธีรภัทร วงษ์สว่าง

๓. นายธิติววัฒน์ พิไลวงศ์

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ

## ผู้จัดทำ

นายจรินทร์ อินอุ่นโชติ

นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี