

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่อง  
การจัดการเรื่องร้องเรียน  
และ  
การดำเนินการทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการ  
ศึกษา

นายประทุม ชนะสงคราม

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

# คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียนเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเมื่อมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การได้รับหนังสือร้องเรียน ไม่ว่าจะมาจากช่องทางร้องเรียนใด รวมถึงมาจากหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ท. ศูนย์ดำรงธรรม ฯลฯ ขั้นตอนเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลหรือไม่ อย่างไร หากไม่มีมูลผู้มีอำนาจจะสั่งยุติเรื่อง แต่หากมีมูลจะมีการดำเนินการทางวินัยตามที่กฎหมายบัญญัติ อีกทั้ง ตอบกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และสรุปรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนด

ผู้จัดทำจึงหวังว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการนำไปทบทวนและปรับปรุงแก้ไขกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ ต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

สพป.นครศรีธรรมราช เขต ๑

**การจัดการเรื่องร้องเรียน**  
**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และตามมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อนหรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะนั้น เกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบ ภายในสิบห้าวัน

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ มาตรา ๙๕ วรรคห้า ได้บัญญัติไว้ว่า “เมื่อมีการกล่าวหาโดยปรากฏตัวผู้กล่าวหา หรือกรณีเป็นที่สงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ใดกระทำความผิดวินัยโดยยังไม่มีพยานหลักฐาน ให้ผู้บังคับบัญชารีบดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาในเบื้องต้นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่

ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ ถ้าเห็นว่ากรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยก็ให้ดำเนินการทันที”

มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการของคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบเป็นระยะ กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงพบว่า มีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี... ฯลฯ... และในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่า มีหลักฐานเชื่อได้ว่าชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิดให้ดำเนินการทางวินัยอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว

จากบทบัญญัติของกฎหมายที่กล่าวอ้างทั้งหมดข้างต้น ในกรณีที่มีการร้องเรียนได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และในกรณีที่มีที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไข สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่กฎหมายบัญญัติ นำไปสู่การแก้ปัญหาอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๓ เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของรัฐ

๒.๔ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๕ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

๒.๖ เพื่อประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ ได้อย่างชัดเจน

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน หรือผู้รับบริการให้สามารถใช้ช่องทางในการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๓.๑ ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐-๗๕๓๕-๖๑๕๑ ต่อ ๑๐๗ โทรสาร ๐-๗๕๓๔-๗๓๕๖

๓.๒ ส่งหนังสือร้องเรียนไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ ถนนศรีธรรมราช ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๐๐๐

๓.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนในกล่องรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งติดตั้งที่หน้าห้องอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑

๓.๔ ส่งหนังสือร้องเรียนผ่านอีเมลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ : [www.nst1.go.th](http://www.nst1.go.th)

### ๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของงานวินัยและนิติการ โดยมีรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ ที่กำกับดูแลกลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นผู้กำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงาน

### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ในการจัดการกับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๑ จะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ ๑

เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ กลุ่มอำนวยการจะลงทะเบียนรับเรื่อง โดยแยกเป็นหนังสือธรรมดา กับหนังสือลับ และส่งเรื่องต่อให้กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

#### ขั้นตอนที่ ๒

กลุ่มกฎหมายและคดีวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนและบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ สั่งการให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริง หรือเสนอสิ่ง  
แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงตามประเด็นร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ ๓

นิติกรผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันรับทราบคำสั่ง (สำหรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป) หากไม่แล้วเสร็จ  
จะต้องขอขยายเวลาต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑  
แต่ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน  
๗ วัน แล้วรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
นครศรีธรรมราช เขต ๑ รับทราบ และให้พิจารณาดำเนินการต่อไป

### ขั้นตอนที่ ๔

นิติกรผู้รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงตามที่ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจง หรือตามรายงานการสืบสวน  
ของคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
นครศรีธรรมราช เขต ๑ พิจารณาสั่งการ

### ขั้นตอนที่ ๕

๕.๑ กรณีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑  
พิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลความจริง จะสั่งยุติเรื่อง

๕.๒ กรณีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑  
พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริง จะดำเนินการดังนี้

#### ๕.๒.๑ เรื่องร้องเรียนมีมูลผิดวินัยไม่ร้ายแรง

๕.๒.๑.๑ กรณีเกิดกับผู้บริหารสถานศึกษาและข้าราชการครูและบุคลากร  
ทางการศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
นครศรีธรรมราช เขต ๑ จะมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง และรายงานการดำเนินการ  
ตามลำดับตามที่กฎหมายกำหนด

๕.๒.๑.๒ กรณีเกิดกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา  
ในสถานศึกษา ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑ จะสั่งการ  
ให้ผู้อำนวยการสถานศึกษา สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยและให้รายงานการดำเนินการ  
มาตามลำดับตามที่กฎหมายกำหนด

๕.๒.๒ หากมีมูลผิดวินัยอย่างร้ายแรงจะเสนอเรื่องไปยังศึกษาธิการจังหวัด  
เพื่อมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ทั้งนี้ ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบ  
แห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๖๐ เรื่อง การบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา  
ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๐ และคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐

เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ ประกอบหนังสือ  
สำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ ศธ ๐๒๐๖.๙/ว ๑๘ ลงวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๖๐ และหากผลการดำเนินการ  
เป็นอย่างไรจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป