



## คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไป และการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของหน่วยงาน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร่างร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๑๗

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกการผลกระทบจากการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ จึงได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

กลุ่มกฎหมายและคดี  
สพป.มุกดาหาร

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล   | ๑    |
| วัตถุประสงค์   | ๑    |
| ประโยชน์ที่จะได้รับ  | ๒    |
| ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ                     | ๓    |
| วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์                                 | ๓    |
| เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา                      | ๔    |
| กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียก/แก้ไขปัญหา                          | ๔    |
| มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้เป็นพยาน                        | ๔    |
| มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา                                     | ๕    |
| การติดตามประเมินผล   | ๕    |
| ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน                         | ๖    |
| แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน                                   | ๗    |
| เอกสารอ้างอิง  | ๘    |
| คณะกรรมการจัดทำคู่มือการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๙    |

## หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ ตามหนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พฤติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรม ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐, พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ และประกาศ คำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำโครงการ สพฐ.ใส่สะอาด ปราศจากคอร์รัปชั่น โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ได้จัดให้มีระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชบัญญัติ ระเบียบและหลักเกณฑ์ ที่กำหนด และจัดทำคู่มือการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดโครงสร้างและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน โดยกำหนดให้กลุ่มกฎหมายและคดี เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ประสานข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กลุ่มงาน ICT กรณีที่ต้องจัดทำหรือดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๒. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับขึ้น ผู้กำกับดูแล ตลอดจนเจ้าหน้าที่บุคลากรในหน่วยงานทุกระดับ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และหรือมีส่วนร่วมในการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๓. เป็นช่องทางให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ ตรวจสอบ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ ตลอดจนการแจ้งข้อมูลเบาะแสเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงาน

๔. เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑. ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับการตอบสนองแก้ไขด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองต่อสิทธิและเสรีภาพของชนชาติไทยตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้รับรองคุ้มครองสิทธิไว้

๒. หน่วยงานมีกลไกในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างมีทิศทางและเป็นรูป ธรรม ยั่งจะส่งผลดีต่อการป้องกันและต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัด

## ช่องทางการร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๑. แจ้งหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียนโดยตรง

๒. ทางโทรศัพท์/โทรสารหมายเลข ๐ ๔๒๖๑ ๑๕๓๒/หรือโทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๕๔๔๒๖๖๘ หรือนิติกรหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๖๑ ๑๕๓๒ ต่อ ๑๒

๓. การร้องทุกข์ด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร หรือนิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี

๔. การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าชื่อถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ที่อยู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร เลขที่ ๑๗ ถนนวิวิชสรการ ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ๔๕๐๐๐

๕. การร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร

๖. การร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บเพจ สพป.มุกดาหาร ; Line

๗. หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ภายนอก

(๑) สำนักงาน ก.พ.

(๒) คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

(๓) ผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา ๒๓, ๒๔ และมาตรา ๓๕ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๕๒

(๔) สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

(๕) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร

หมายเหตุ : ผู้ร้องทุกข์ควรร้องทุกข์ต่อบุคคล หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง จนกว่าจะเสร็จกระบวนการ หากไม่มีการดำเนินการใดๆ จึงร้องทุกข์ต่อบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

## วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน

๒. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน /สังกัด

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

(๔) รายละเอียดการร้องเรียน

(๕) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือซึ่งทางเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(๖) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้วางสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๔. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท็จ เว้นแต่บัตรสนเท็จนั้นจะระบุรายละเอียด แห่งพฤติกรรม และประภูมิพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้วอย่าง เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๖) เรื่องที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร ได้ดำเนินการในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเต็มขั้นอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท็จ

๒. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท็จ หรือการซื้อขายแล่งเบะและไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอดส่องต่อไปได้

### กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน/แก้ไขปัญหา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร จะตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดรอบคอบ และแจ้งมาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน กรณีมีมูลว่ากระทำการใดวินัยจะดำเนินการทางวินัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

กรณีเป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

### มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๑. การพิจารณาข้อร้องเรียน ให้กำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท็จ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปราภูมิชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจ สั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่เป็นธรรมที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อ ผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ และกรณีผู้ร้องเรียนระบุ ในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงาน ผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๒. เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การทำงาน หรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้อง ผู้เป็นพยาน และผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓. ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอหยุดสถานที่ทำงานหรือวิธีการ ในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๔. ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

#### มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

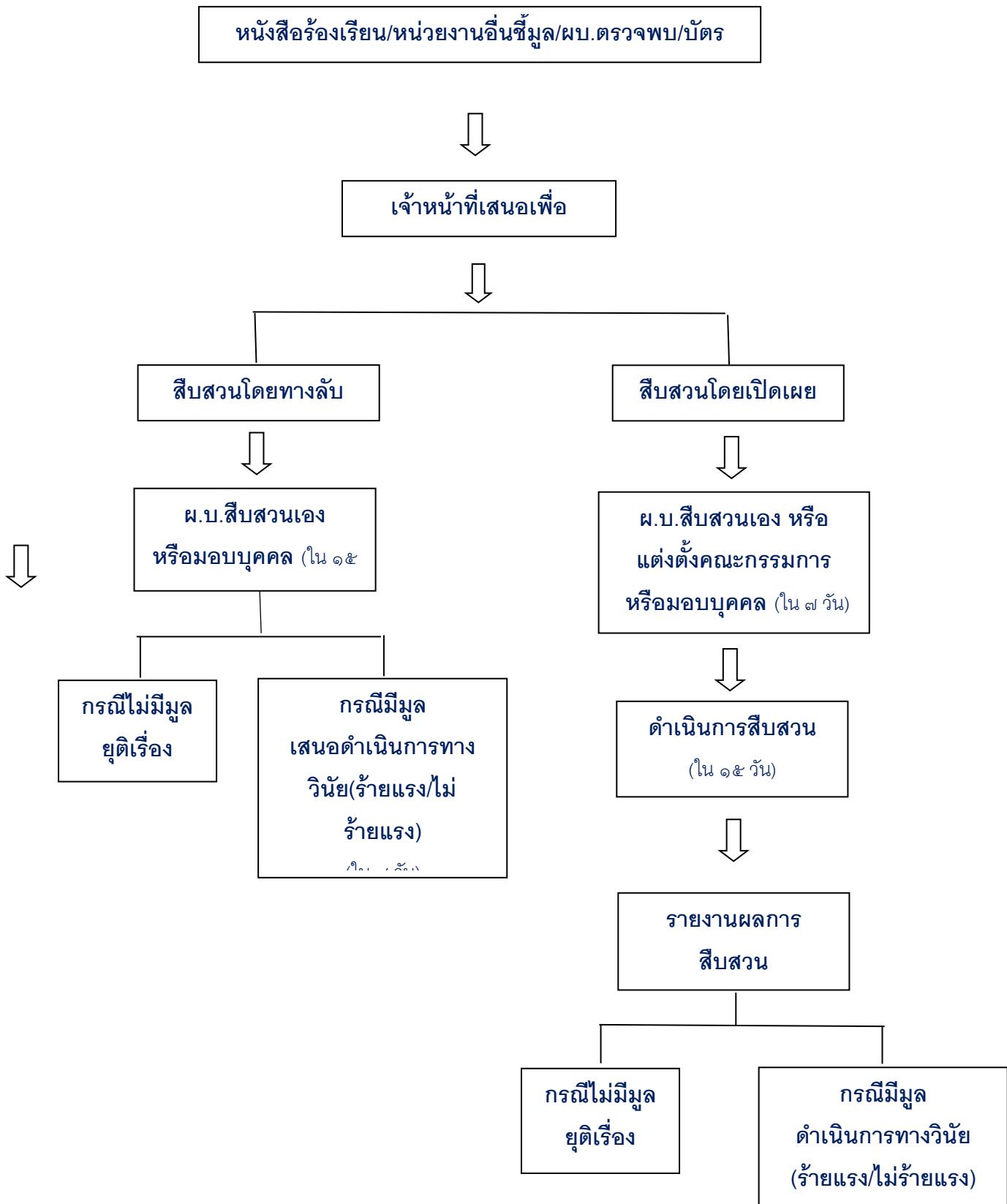
๑. ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ต้องให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๒. ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดง เอกสาร/พยานหลักฐาน

#### การติดตามประเมินผล

ให้โรงเรียนในสังกัด และห้องกลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำข้อมูลสถิติ การรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามุกดาหารทราบ

## ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน



# แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

หมายเลขอปตประจําตัวประชาชน..... อายุ..... ปี  
ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง..... อายุ..... อาชีพ.....  
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....  
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... E-Mail.....  
ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-สกุล / องค์กร).....  
ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....  
รายละเอียด (พร้อมระบุพยานหลักฐาน).....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....  
หน่วยงาน..... หมายเลขอร์ดพท.....  
สถานที่ติดต่อกลับ.....

\*\*\* ๑. ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ  
เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๒. ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และผู้เกี่ยวข้องจะได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร

๓. การนำความเห็นมาปรับเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเห็นต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา

๔. ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียน ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มุกดาหาร เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

## เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. พระราชบัญญัคติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนและพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐
๔. คู่มือการดำเนินการทางวินัย สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
๕. คู่มือปฏิบัติงานกฎหมายและวินัย สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คณะกรรมการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

### ที่ปรึกษา

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| ๑. นายวรรณสิทธิ์ คำเพรา    | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร    |
| ๒. ดร.ประภาส ไชยมี         | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร |
| ๓. นายพิเชฐ มหวงศ์         | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร |
| ๔. ดร.วรกัญญาพิไล แกรระหัน | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร |
| ๕. นายมนตรี ลادนาเลา       | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร |

### คณะกรรมการ

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| ๑. ดร.อภิชาติ เสียงลำ | นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี |
| ๒. นายพิศาล แก้วสพาน  | นิติกรปฏิบัติการ  |



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบัญชาการและคดี สพป.มุกดาหาร

ที่ ๔๐๑๔/-

วันที่ ๑๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกษ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร

### ต้นเรื่อง

ตามที่ กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในคราวประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ตามหนังสือสำนักเลขานุการคณะกรรมการรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๒ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส และร้องเรียน พฤติกรรมครุ นักเรียน ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรมผิดปกติหรือล่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม ภายใต้ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐, พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๙, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกษ พ.ศ. ๒๕๕๒ และประกาศ/คำสั่งคณะกรรมการส่งเสริมความสงบแห่งชาติ (คสช.) ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำโครงการ สพฐ.ใส่สะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด นั้น

### ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาล และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ข้างต้น กองบัญชาการและคดีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร จึงจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกษขึ้น เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รู้หน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนช่องทางการแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมตรวจสอบความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ในการนี้ ได้จัดทำร่างคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกษ์มาพร้อมด้วยแล้ว หากเห็นชอบ โปรดพิจารณาตรวจสอบ เพื่อแก้ไข เพิ่มเติม ก่อนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายอภิชาติ เสียงล้ำ)

นิติกรชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการกองบัญชาการและคดี (นายวรรณสิทธิ์ คำเพรา)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุกดาหาร