



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มกฎหมายและคดี/ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓

ที่ /๒๕๖๒ วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง การกำหนดแนวปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓

ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓ ได้จัดทำแนวปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติในกรณีที่มีการแจ้งเรื่องราวร้องเรียน เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓ รายละเอียดดังแนบ

กลุ่มกฎหมายและคดีพิจารณาแล้วเห็นควรแก้ไขข้อความในแนวปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังกล่าว เพื่อให้สมบูรณ์และเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนวปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมาฉบับใหม่ รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศฯ และแจ้งกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลฯ ประชาสัมพันธ์หลักเกณฑ์ดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓ เพื่อทราบโดยทั่วกัน

(นางจุรีรัตน์ สงนรงค์)

นิติกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่

ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี

๒๐๖๒.๖๒

-ทลว

-ทศกน

-๑๓๓๐๗/๒๖

ทศกน  
๒๐๖๒.๖๒

๒๐๖๒.๖๒



## ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓ เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส ภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำโครงการ สพฐ.ใสสะอาด ปราศจากคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อทราบถึงสถานะระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานว่ามีการดำเนินงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเจ้าหน้าที่ในองค์กรปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอยู่ในระดับใด

เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความโปร่งใส รวดเร็ว และเป็นธรรมสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงเป็นการสมควร จะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนให้สามารถใช้สิทธิได้โดยถูกต้องตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานขึ้น ดังนี้

### ๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุจริตและโปร่งใส ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อ-สกุล จริง ข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับของผู้ร้อง เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริง มิใช่การร้องเรียนโดยกลั่นแกล้งบุคคลใด และเพื่อประโยชน์ในการตอบกลับแจ้งผลการพิจารณา กรณีที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยไม่ระบุชื่อ - สกุลจริง ของผู้ร้อง จะต้องปรากฏว่ารายละเอียดของเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ต้องมีความชัดเจน และมีพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น มิเช่นนั้นจะมีลักษณะบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี ที่ส่งพร้อมหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เป็นดุลพินิจของหน่วยงานที่รับหรือไม่รับไว้พิจารณา

(๒) ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลและพยานหลักฐานที่ถูกต้องเป็นจริง ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการแสวงหาข้อเท็จจริง หรือเพื่อการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการจัดส่งเอกสารหรือการกระทำใดๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบ

/ว่าผู้ร้อง...

ว่าผู้ร้องเป็นผู้มีตัวตนจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีกรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดย  
กลั่นแกล้งบุคคลใด

(๓) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่จะรับพิจารณาได้ เฉพาะกรณีที่ระบุพยานหลักฐาน กรณีแวดล้อม  
ที่ปรากฏชัดเจนเพียงพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการต่อไปได้เท่านั้น

(๔) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่ใช่คำพูดที่มีลักษณะเป็นการส่อเสียด  
หยาบคาย ลามกอนาจารหรือใส่ร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง

(๕) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย  
อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓

(๖) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุชื่อบุคคลที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, ข้อเท็จจริง  
อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์, พร้อมทั้งระบุพยานหลักฐานประกอบเท่าที่มี

(๗) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้อง  
รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้  
นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายอาญา และจะต้องถูกดำเนินการทางวินัยในกรณีเป็น  
ข้าราชการ

(๘) ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นความลับ และจะไม่มีเปิดเผยชื่อผู้ที่แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนต่อ  
สาธารณชน เว้นแต่ การเปิดเผยในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผย  
ตามกฎหมาย

## **๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓ กำหนดช่องทางการรับเรื่อง  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ในสังกัด แบ่งเป็น ๔ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑ การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / โทรสารหมายเลข ๐๗๕-๓๖๒๗๐๑-๖ / ๐๗๕-๗๗๑๒๕๙ หรือ  
โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓ หมายเลข  
โทรศัพท์ ๐๘๑-๑๘๙๕๒๗๓๖

๒.๒ การร้องเรียนด้วยตนเองเป็นหนังสือหรือร้องเรียนด้วยวาจา โดยตรงที่ผู้อำนวยการสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓, รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓, นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดี

๒.๓ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓ ที่อยู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓  
เลขที่ ๙๙ หมู่ ๙ ตำบลห้องลำเจียก อำเภอเชียรใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๕๐

๒.๔ การร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต ๓

๒.๕ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ <http://nst3.go.tih/>

/๓. ผู้มีหน้าที่...

### ๓. ผู้มีหน้าที่รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และดำเนินการตามที่มีการร้องเรียน

### ๔. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริตหน่วยงานจะปกปิดชื่อที่อยู่หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของ ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดหรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

### ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ขั้นตอนที่ ๑

กรณีมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ขั้นตอนที่ ๒

นิติกร กลุ่มกฎหมายและคดีรับเรื่อง วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และบันทึกรายงานเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

#### ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

#### ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓

#### ขั้นตอนที่ ๕

- กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)

กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๑๘๐ วัน (ถ้ามีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และไม่เกิน ๒๔๐ วัน)

/๖. การแจ้ง...

## ๖. การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นตามกระบวนการ ด้วยการมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการจัดส่งตามที่อยู่ของผู้ร้องได้แจ้งไว้

## ๗. การกำกับติดตามการดำเนินการ

ให้กลุ่มกฎหมายและคดี มีหน้าที่ในการรายงานเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับในแต่ละปีงบประมาณให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ทราบ

จึงประกาศมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายยงศักดิ์ เขานันต์กุล)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๑

# แผนผังการปฏิบัติงาน



๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บันทึกรายงาน  
เสนอ ผอ.สพป.นศ.๓



๓. ประสานงานที่เกี่ยวข้อง ตามอำนาจ  
หน้าที่กำหนด



๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปร้อง และทำบันทึก  
เสนอ ผอ.สพป.นศ ๓ พิจารณา



กรณียุติเรื่อง



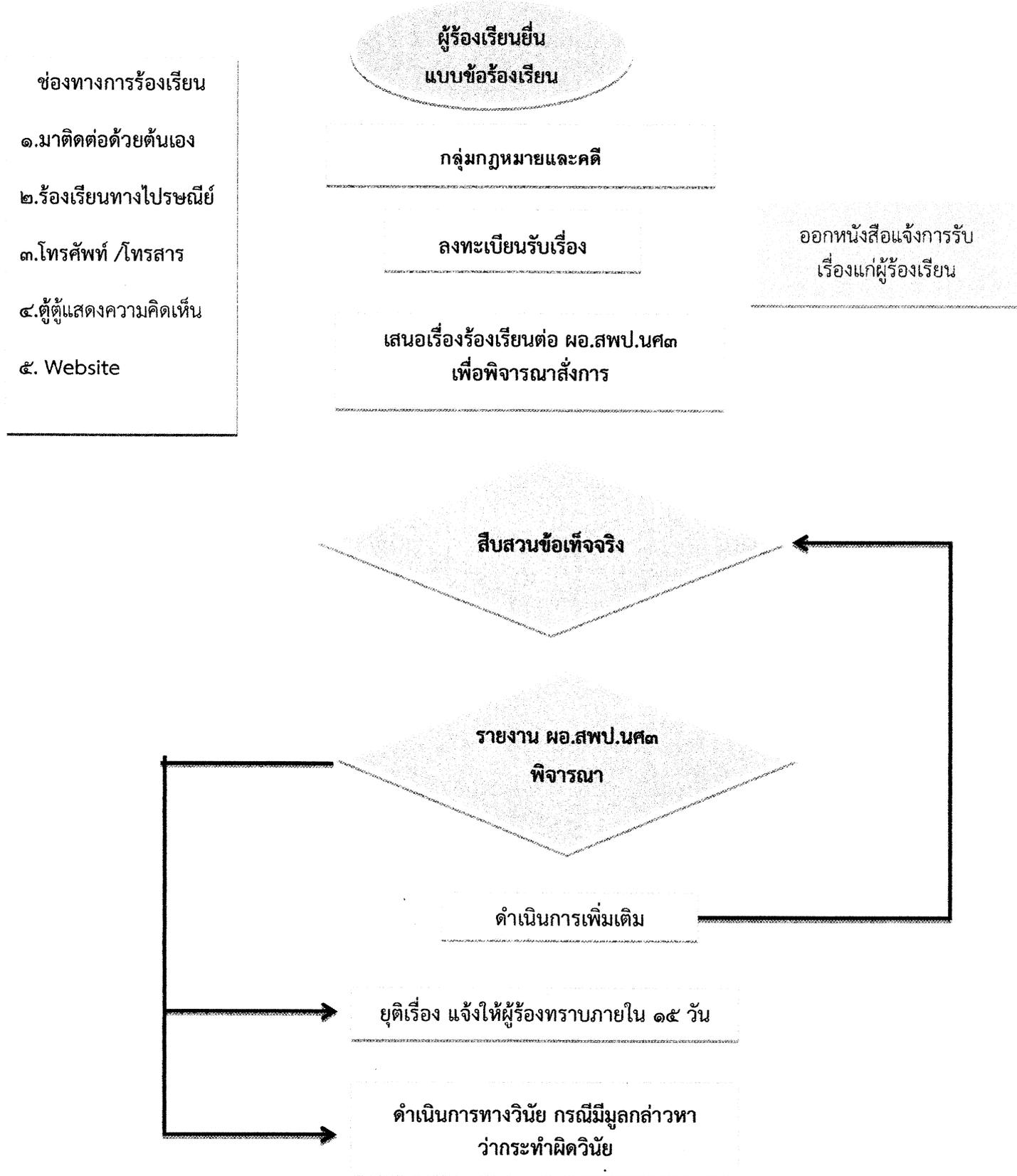
กรณีมีมูลกรณีที่กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย



เข้าสู่กระบวนการดำเนินการทางวินัย



\*ขั้นตอนการดำเนินการและพิจารณาข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต ๓



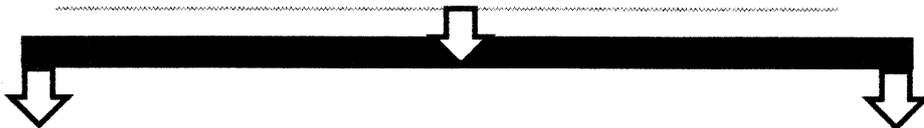
# กระบวนการดำเนินการทางวินัยโดยสังเขป



ก่อนดำเนินการทางวินัย สืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อหามูลกรณีที่กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยร้ายแรง-ไม่ร้ายแรง (ม.๙๕ วรรคห้า)



สั่งยุติเรื่อง กรณีไม่มีมูล  
อันควรกล่าวหาว่า  
กระทำผิดวินัย



กรณีไม่ร้ายแรง  
(ผู้บังคับบัญชา) ม.๙๘



แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน



แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน



โทษไม่ร้ายแรง: ผบ.สั่งลงโทษ



รายงาน กศจ.



รายงาน สพฐ.



แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน



แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน



โทษร้ายแรง: โดยมติดังกล่าว  
(ผบ.สั่งลงโทษตามมติ)



รายงาน กศจ.



รายงาน ก.ค.ศ.

ข้อยกเว้น กรณีไม่แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนก็ได้  
“ในกรณีความผิดที่ปรากฏชัดแจ้งตามที่กำหนดในกฎ ก.ค.ศ. จะดำเนินการทางวินัยโดยไม่สอบสวนก็ได้”  
(ตามมาตรา ๙๘ วรรคเจ็ด และกฎ ก.ค.ศ.ว่าด้วยความผิดปรากฏชัดแจ้ง พ.ศ. ๒๕๕๙)

