



# คู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน



ของ  
นายชวพล แก้วศิริพันธ์  
ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ

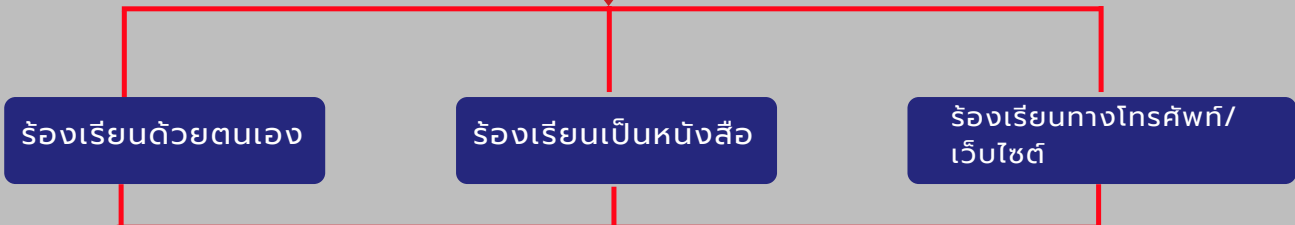
กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน  
สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน โดยจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ขอรับบริการ ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง และประชาชนโดยทั่วไป จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

ชวพล แก้วศิริพันธ์  
กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### รับเรื่องร้องเรียน

กรณี ร้องเรียนด้วยตนเอง

- ผู้ร้องเรียน กรอกแบบคำร้องเรียน(สพม.ลปจว สส.1)
- ออกใบรับข้อร้องเรียน(สพม.ลปจว สส.11)
- แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ

กรณี ร้องเรียนเป็นหนังสือ

- ทะเบียนลับ/ออกเลขทะเบียนหนังสือ(ลับ)
- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ

กรณี ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

- เจ้าหน้าที่กรอกข้อร้องเรียน ในแบบคำร้องเรียน(สพม.ลปจว สส.2)
- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ภายใน 1 วันทำการ นับแต่รับเรื่อง

กลุ่มกฎหมายและคดี ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง/ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน ข้อเท็จจริง ภายใน 3 วันทำการ นับแต่รับเรื่อง

ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง/ แต่งตั้ง คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ภายใน 3 วันทำการ นับแต่รับ เรื่อง

สถานศึกษา

ไม่มีมูลเข้าข่ายเป็นการกระทำผิดวินัย ยุติเรื่อง

มีมูลเข้าข่ายเป็นการกระทำผิดวินัย เสนอแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวนวินัย



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หน่วยรับเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒
ข้อร้องเรียนที่รับดำเนินการ	๒
กระบวนการ/ขั้นตอน/วิธีการ ดำเนินการ	๓
การติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบ สพม.ลปลพ รร.๑)	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์) (แบบ สพม.ลปลพ รร.๒)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบ สพม.ลปลพ รร.๓)	
- ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบ สพม.ลปลพ รร.๑๑)	

# การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

## ๑. หลักการและเหตุผล

กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กำหนดให้การดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดหลักคุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการได้รับการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

## ๒. หน่วยรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๔ โดยประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย กลุ่มกฎหมายและคดี ให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่นๆ ของรัฐ
- ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยจัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางานกฎหมายและงานคดีของรัฐ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## ๓. สถานที่ตั้ง

๔๐๙/๑ ถนนพระเจ้าทันใจ ตำบลต้นธงชัย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๖๐

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียน และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่เป็นมาตรฐาน มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไป

๒. เพื่อตอบสนองความต้องการของของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการ การจัดการศึกษา

## ๖. คำจำกัดความ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

**ผู้ขอรับบริการ** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานต่างๆของรัฐ

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการข้อร้องเรียน ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ สถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง ข้อร้องเรียนกล่าวหา/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้าน วิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไป

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายความว่ารวมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง การร้องเรียนเป็นหนังสือ การร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์

## ๗. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สามารถดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เกิดประโยชน์สุขแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

๒. สามารถตอบสนองความต้องการของของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างของหน่วยงานราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป และเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ได้รับความเป็นธรรม เกิดผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ต่องานบริการ การบริหารและการจัดการศึกษา

## ๘. ข้อร้องเรียนที่รับดำเนินการ

๘.๑ เป็นข้อร้องเรียนกล่าวหา/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล และอยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และบริหารทั่วไป

๘.๒ ข้อร้องเรียนต้องระบุ ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน และ เรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน โดยมีข้อเท็จจริง พฤติการณ์ พยานหลักฐาน พอที่จะสามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

๘.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะต้องมียานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ที่สามารถตรวจสอบ/สืบสวนหาข้อเท็จจริงได้

๘.๔ ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ที่ไม่ใช่ข้อร้องเรียนกล่าวหาเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัย แต่เป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และอยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมาย

๘.๕ ไม่เป็นข้อร้องเรียนเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

## ๙. กระบวนการ/ขั้นตอน/วิธีการ การดำเนินงาน

### ๙.๑ การกำหนดผู้รับผิดชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน

### ๙.๒ กำหนดช่องทางการร้องเรียน

๙.๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง

๙.๒.๒ ร้องเรียนเป็นหนังสือ

๙.๒.๓ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๔-๐๑๐๗๘๘ หรือ ๐๕๔-๓๕๐๗๘๙ ต่อ ๑๐๘

### ๙.๓ การรับเรื่องร้องเรียน

#### ๙.๓.๑ กรณี มาร้องเรียนด้วยตนเอง

(๑) ให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน กรอกแบบคำร้องเรียน(สพม.ลปลพ รร.๑) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สพม. ลปลพ

(๒) ออกใบรับข้อร้องเรียน(สพม.ลปลพ รร.๑๑) ให้กับ ผู้รับบริการ/ผู้ร้องเรียน พร้อมลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ภายใน ๑ วันทำการ

#### ๙.๓.๒ กรณี ร้องเรียนเป็นหนังสือ

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ทะเบียนลับของ สพม. ลปลพ ออกเลขทะเบียนหนังสือ(ลับ) ในทะเบียนหนังสือลับของ สพม.ลปลพ

(๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ภายใน ๑ วันทำการ

### ๙.๓.๓ กรณี ร้องเรียนทางโทรศัพท์

- (๑) ให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อร้องเรียนลงในแบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์(สพม.ลปลพ รร.๒) โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ-สกุล ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ พร้อมทั้ง ลงลายมือชื่อผู้รับโทรศัพท์/ผู้บันทึกข้อความ
- (๒) แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ภายใน ๑ วันทำการ

### ๙.๔ ขั้นตอน/วิธีการ จัดการข้อร้องเรียน

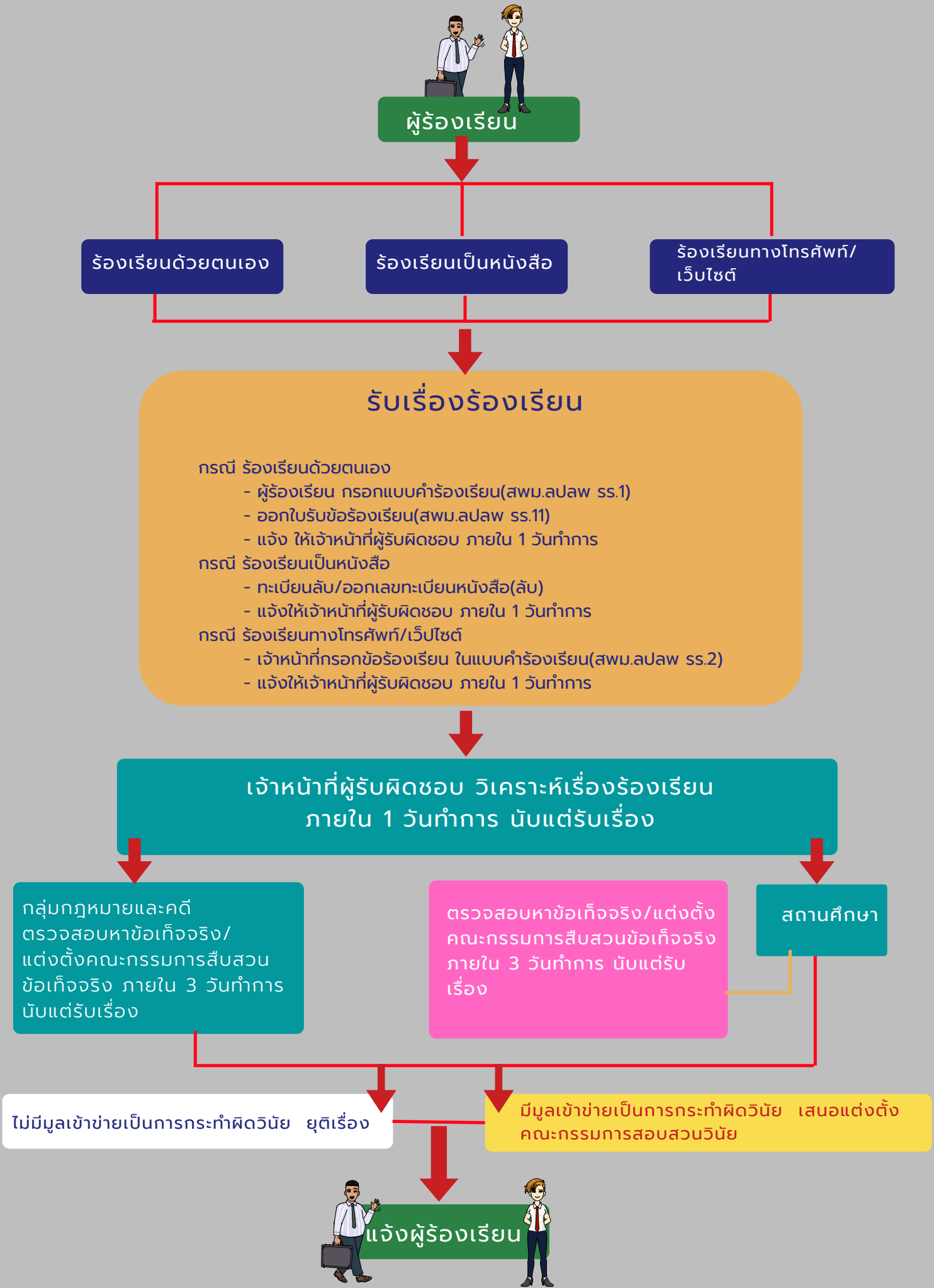
- ๙.๔.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับวินัยหรือไม่ และเกี่ยวข้องกับ เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ไต ภายใน ๑ วันทำการนับแต่รับเรื่อง
- ๙.๔.๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องวินัย เสนอ/แจ้งเจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหาในเรื่องที่ร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง
- ๙.๔.๓ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเรื่องวินัย
  - (๑) เสนอ/แจ้ง เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน หรือ สถานศึกษา ชี้แจงข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง
  - (๒) ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง หากพบว่ากรณีอันมีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัยต่อไป หากพบว่ากรณีไม่มีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง
  - (๓) หากเป็นการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ในสถานศึกษา แจ้งให้สถานศึกษาทำการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง หากพบว่ากรณีอันมีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทางวินัยต่อไป หากพบว่ากรณีไม่มีมูลว่าการกระทำผิดวินัย ให้ยุติเรื่อง

### ๑๐. การติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน

- ๑๐.๑ เจ้าหน้าที่/กลุ่มงาน/สถานศึกษา ที่ได้รับแจ้งให้ดำเนินการ เมื่อดำเนินการ/แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- ๑๐.๒ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการ/ผู้ร้องเรียน(แบบ สพม.ลปลพ รร.๓) ทราบต่อไป
- ๑๐.๒ จัดทำรายงานประจำปี สรุปการรับข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการ



# ๑๑.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก











ใบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน  
เมื่อวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... เกี่ยวกับเรื่อง .....

..... นั้น

ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เพื่อจักได้พิจารณา  
ดำเนินการ ต่อไป

จึงแจ้งเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่รับเรื่อง  
(.....)



