



# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๕

กลุ่มกฎหมายและคดี



## คำนำ

กลุ่มกฎหมายและคดีได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้มีแนวทางในการดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและมีมาตรฐาน

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ มีรายละเอียดการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานประกอบด้วยช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการ ส่วนงานที่รับผิดชอบระยะเวลาในการดำเนินการและการตอบสนองผู้ร้องเรียน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กลุ่มกฎหมายและคดี

ผู้จัดทำ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	3
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่อง	3
การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	4
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	5
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	6
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	7
ภาคผนวก	
- แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน	

## หลักการและเหตุผล

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 41(2) บัญญัติว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว... พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 บัญญัติว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37 มาตรา 39 วรรคหนึ่ง บัญญัติว่า ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ และมาตรา 41 บัญญัติว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 ได้กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ ไปรษณีย์ ตั๋วรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงได้มีการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 4 มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนเป็นระบบ
2. เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
4. เพื่อสร้างความรับรู้ในขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย

### ช่องทางการแจ้งเรื่อง

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 4
2. ทางไปรษณีย์ส่งถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 เลขที่ 134 หมู่ 8 ถ.เชียงใหม่ – ฮอด ต.สันกลาง อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่ 50120
3. เว็บไซต์ [cmi4.go.th](http://cmi4.go.th)
4. ตู้รับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4

### บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่อง

ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน เป็นต้น ซึ่งทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัย โดยสุจริตเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมทั้งควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4

## ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่อง

กลุ่มกฎหมายและคดี โดยนิติกรเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ  
ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลา

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ขอร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างความเสียหายต่อบุคคลใด
2. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่  
ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4
3. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมีรายละเอียดดังนี้
  - วัน เดือน ปี
  - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
  - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือ  
เสียหายอย่างไร พร้อมทั้งระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล(ถ้ามี)
4. ขอร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือในการดำเนินการตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริงไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ขอร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์จะรับพิจารณาเฉพาะกรณีที่ระบุ  
พยานหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
6. ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหรือไม่ หากมี  
กรณีนอกเหนือไปจากหลักเกณฑ์ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อ 1 – 5
7. การยื่นขอร้องเรียน ไม่เก็บค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียม

## การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณากำหนดชั้นความลับนั้น ต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 สำหรับการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้องมิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องเรียนกล่าวโทษให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 เรื่องการดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย

4.1 พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หากส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่เพราะอาจถูกฟ้องหมิ่นประมาทได้ หากไม่สามารถปกปิดข้อมูลของผู้ร้องก็ต้องแจ้งให้ดำเนินการให้ความคุ้มครอง

4.2 กรณีที่การร้องเรียนมีการระบุผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจเป็นกรณีกลั่นแกล้งกล่าวหากัน

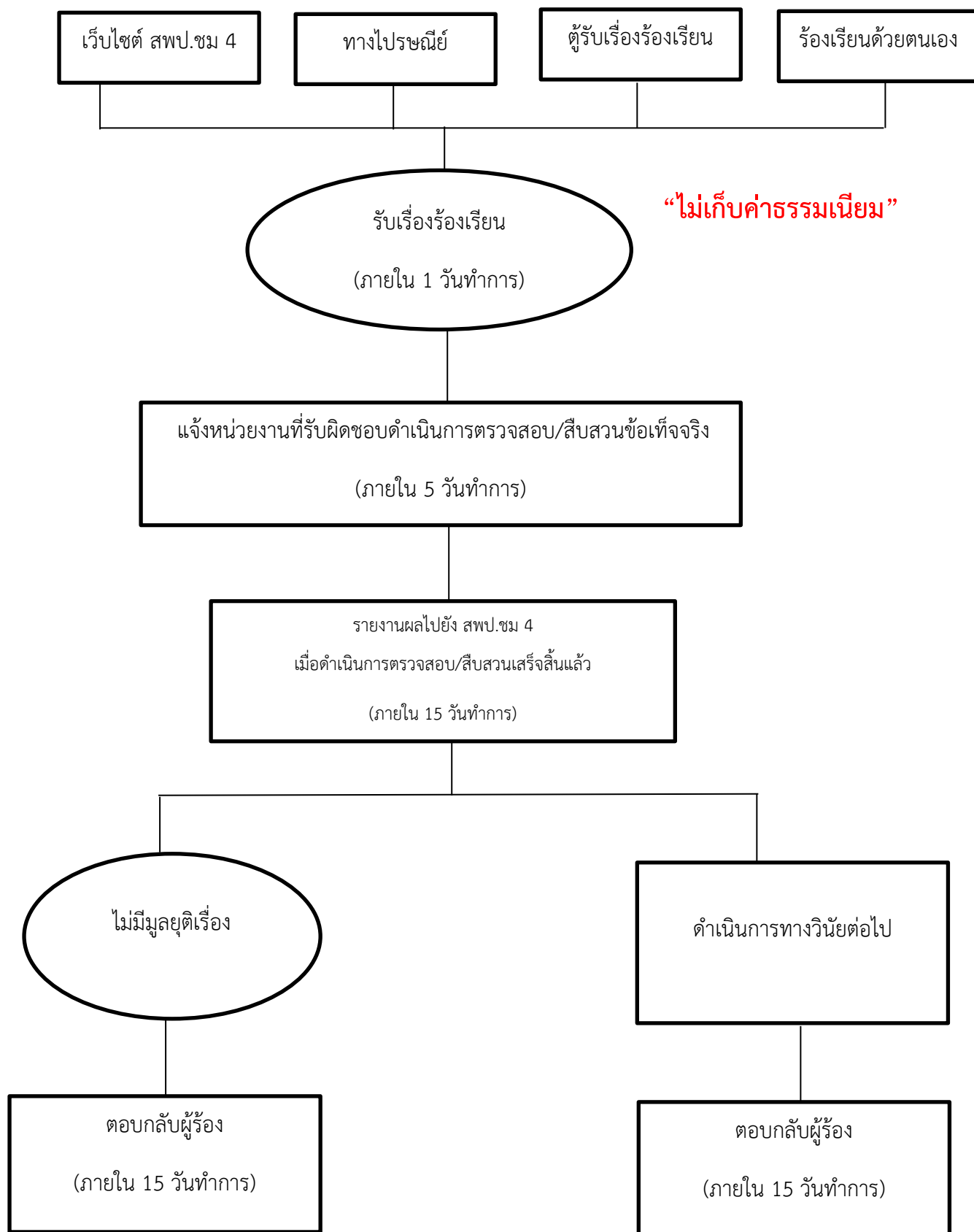
4.3 กรณีผู้ร้องเรียนมีการระบุขอให้ปกปิดชื่อ ที่อยู่ และรายละเอียดของผู้ร้องจะต้องดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้อง แต่หากในการดำเนินการจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้สถานศึกษาที่เกี่ยวข้องทราบ มิฉะนั้นจะไม่สามารถดำเนินการได้ จะต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนโดยให้ผู้ร้องยืนยันกลับมาเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วแจ้งให้สถานศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

### ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่อง

1. ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 ได้กำหนดไว้
2. กลุ่มกฎหมายและคดี ตรวจสอบและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้ดำเนินการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มท้ายภาคผนวก ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ
3. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้กลุ่มกฎหมายและคดีสรุปประเด็นข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 เพื่อพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง หรือส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการภายใน 5 วันทำการ
4. การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับการร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด แล้วแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 4 ทราบภายใน 15 วันทำการ
5. การพิจารณาผลการดำเนินการ
  - 5.1 หากตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีมูลความผิดจะต้องยุติเรื่อง
  - 5.2 หากตรวจสอบแล้วพบว่ามีมูลความผิดจะต้องดำเนินการทางวินัยและพิจารณาโทษตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป
6. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่สิ้นสุดการดำเนินการ



## ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547

[https://otepc.go.th/images/00\\_YEAR2562/10\\_PM/พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการครูฯ\\_พ.ศ.\\_2547\\_.pdf](https://otepc.go.th/images/00_YEAR2562/10_PM/พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการครูฯ_พ.ศ._2547_.pdf)

ภาคผนวก

## แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ผู้ร้องเรียนชื่อ.....นามสกุล

.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....ถนน

.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด

.....โทรศัพท์.....

ผู้ร้องขอเรียนโดยบันทึกถ้อยคำด้วยความสัตย์จริง ดังนี้

### 1) ข้อร้องเรียน

.....  
.....  
.....

### 2) พยานหลักฐานประกอบคำร้องเรียน

.....  
.....  
.....

### 3) แจ้งผลการดำเนินการให้ข้าพเจ้าทราบได้ที่บ้านเลขที่..... ถนน.....

หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนเป็นความจริงทุกประการ และขอ  
รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อเท็จจริงร้องเรียนต่อ  
เจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จ  
ต่อเจ้าพนักงาน

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้อง

(.....)

(ลงชื่อ)..... ผู้บันทึก

(.....)

