



# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปี พ.ศ. 2567



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ



## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งเสริมการยกระดับธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานและ ส่วนราชการในสังกัด เพื่อนำไปสู่การปฏิรูปกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ ในภาครัฐ อันจะมีผลทำให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเกิดผลสัมฤทธิ์ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและแผนยุทธศาสตร์ชาติ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติ มิชอบ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ประชาชนทั่วไป ให้สามารถเข้าถึง การรับบริการหรือการอำนวยความสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
การยุติเรื่องร้องเรียน	๕
มาตรการคุ้มครองและการเก็บรักษาข้อมูล	๖
การติดตามและรายงานผล	๖
การจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน	๖

### ภาคผนวก

กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ บัญญัติให้รัฐจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้เกิดการผลักดันไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยกำหนดให้มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคีองค์กรภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ชุมชน และประชาชน ตลอดจนเครือข่ายต่าง ๆ ช่วยกันสอดส่อง ฝ้าระวัง ตรวจสอบ หรือต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรภาครัฐ ประกอบกับแผนการปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมปฏิรูปที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Big Rock) จำนวน ๕ กิจกรรม ได้แก่ (๑) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการต่อต้านการทุจริต (๒) การพัฒนาการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและพัฒนาระบบคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ (๓) การพัฒนากระบวนการยุติธรรมที่รวดเร็ว โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ ในการดำเนินคดีทุจริตทั้งภาครัฐและภาคเอกชน (๔) การพัฒนาระบบราชการไทยให้โปร่งใส ไร้ผลประโยชน์ และ (๕) การพัฒนามาตรการสกัดกั้นการทุจริตเชิงนโยบายในการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นกลไกและมาตรการเพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนประเทศในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ได้เล็งเห็นความสำคัญเรื่องการบริหารงานด้วยระบบคุณธรรมและความโปร่งใส รวมทั้งการธรรมาภิบาลและเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ซึ่งได้มีการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย โดยมีเป้าหมาย คือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจ เชื่อมั่นและศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้การรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้ขึ้น

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียนและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่มีอยู่ เพื่อให้ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง
๔. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์เป็นที่ประจักษ์

## ๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งการตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามการประเมินผล และการรายงานผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เพื่อทราบ หรือพิจารณาสั่งการตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ แล้วแต่กรณี

## ๔. คำจำกัดความ

เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือฉบับนี้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย หรือโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัยทุกแห่ง

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกหรือทางลบ ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม จากการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย และโรงเรียนในสังกัดทุกแห่ง เช่น ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ในส่วนราชการหรือหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน นโยบายของทางราชการ ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หรือตามทำนองคลองธรรม

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน นโยบายของทางราชการ ประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หรือตามทำนองคลองธรรม

“การตอบสนอง” หมายความว่า การตรวจสอบ การสืบสวนข้อเท็จจริง การร้องทุกข์ การดำเนินคดี การแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือทราบความคืบหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน และให้หมายความรวมถึงการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในลักษณะดังกล่าวด้วย

## ๕. หลักเกณฑ์และรายละเอียดการร้องเรียน

### ๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- (๒) การกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- (๓) ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสบ่าวที่สร้างความเสียหายแก่หน่วยงานหรือบุคคล โดยไม่มีพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

### ๒. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ชื่อ - นามสกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- ๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อ - นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียน
- ๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน หรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรที่เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว
- ๒.๔ ระบุวัน เดือน ปีที่เกิดเหตุ หรือช่วงเวลากระทำความผิดตามที่ถูกร้องเรียน
- ๒.๕ เอกสารหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล เป็นต้น
- ๒.๖ คำขอหรือความประสงค์ของผู้ร้องเรียน
- ๒.๗ ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๓. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย จะไม่รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

- ๓.๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ๓.๒ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
- ๓.๓ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ๓.๔ บัตรสนเท่ห์ เว้นแต่จะได้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
- ๓.๕ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่ยุติแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้เป็นดุลพินิจของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัยว่าเรื่องร้องเรียนใดจะรับไว้พิจารณาได้หรือไม่ เฉพาะกรณีๆ ไป

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ได้กำหนดช่องทางการเสนอเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไป เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการแจ้งหรือชี้เบาะแสการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ จุดติดตั้งกล่องรับฟังความเห็น กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เลขที่ ๑๓๘ ถนนสิงหวัฒน์ ตำบลธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐
๒. ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี ชั้น ๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เลขที่ ๑๓๘ ถนนสิงหวัฒน์ ตำบลธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐
๓. ยื่นหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เลขที่ ๑๓๘ ถนนสิงหวัฒน์ ตำบลธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๐๐๐
๔. ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.sesaoskt.go.th/feedback/> “ช่องทางติดต่อสอบถาม – เสนอแนะ - ชมเชย - ร้องเรียน”
๕. Facebook สพม.สุโขทัย <https://www.facebook.com/spm.suksothai/>
๖. E-mail : secondary\_๓๘@hotmail.com
๗. โทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๖๑๒๗๙๓ - ๕ ต่อ ๑๙ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย

## ๗. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. ให้กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อมูลสถิติการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อกลุ่มกฎหมายและคดีได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะป็นกรณีที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องที่หน่วยงานอื่นจัดส่งให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุพยานหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเสนอเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จนถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย โดยไม่ชักช้า ซึ่งต้องไม่เกิน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่ เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากหรือมีความสลับซับซ้อนให้เสนอภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๓. ในกรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายบุคคลใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้กลุ่มกฎหมายและคดีดำเนินการให้เป็นไปตามข้อสั่งการนั้น

๔. ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมเสนอความเห็น ว่า ข้อร้องเรียนมีมูลการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ อย่างไร และการกระทำมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยหรือไม่ อย่างไร โดยให้คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ประธานกรรมการได้รับทราบคำสั่งหรือนับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย แล้วแต่กรณี หากเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากหรือมีความสลับซับซ้อน ให้คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้รายงานผู้สั่งแต่งตั้งหรือผู้บังคับบัญชา พร้อมชี้แจงเหตุผลประกอบ เพื่อขอขยายระยะเวลาครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันครบกำหนดเดิม

ในกรณีที่ผลการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือการรวบรวมข้อเท็จจริงปรากฏว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูล หรือมีมูลกระทำความผิดวินัย ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง หรือพิจารณาดำเนินการทางวินัย แล้วแต่กรณี

๕. ในกรณีที่มีการยื่นเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่นอกเหนือขอเขตอำนาจหน้าที่การพิจารณาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย ให้จัดส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

ทั้งนี้ ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนปรากฏตาม flowchart แนบท้ายคู่มือฉบับนี้



## ๘. การยุติเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย อาจพิจารณาสั่งยุติเรื่องร้องเรียนในกรณีดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เนื่องจากเป็นเรื่องพ้นวิสัย และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ
๕. เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล หรือไม่อาจรับไว้รับพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์โดยไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว
๗. เรื่องการเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

## ๙. มาตรการคุ้มครองและการเก็บรักษาข้อมูล

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัยจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ จะต้องปกปิดชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุถึงตัวผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูล และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ทั้งนี้ ผู้ที่ทราบหรือล่วงรู้ถึงข้อมูลการร้องเรียนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือต่อเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจสั่งให้เปิดเผยข้อมูลตามที่กฎหมายกำหนด

## ๑๐. การติดตามและประเมินผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย กำหนดแนวทางการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนตามคู่มือฉบับนี้ ไว้ดังนี้

๑. มีการลงทะเบียนรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้
๒. กลุ่มกฎหมายและคดี จัดทำรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย เป็นรายเดือน หรือทุกปีงบประมาณ แล้วแต่กรณี

## ๑๑. การจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ กลุ่มกฎหมายและคดี จะต้องจัดทำสถิติการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาพรวมของในแต่ละเดือน ประเภทเรื่องร้องเรียน เรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จหรือยุติเรื่อง และเรื่องที่อยู่ระหว่างพิจารณา พร้อมทั้งแจ้งสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุโขทัย (ถ้ามี) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณถัดไป

## ภาคผนวก

### กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งหรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

**มาตรา ๕๙** “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

- คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

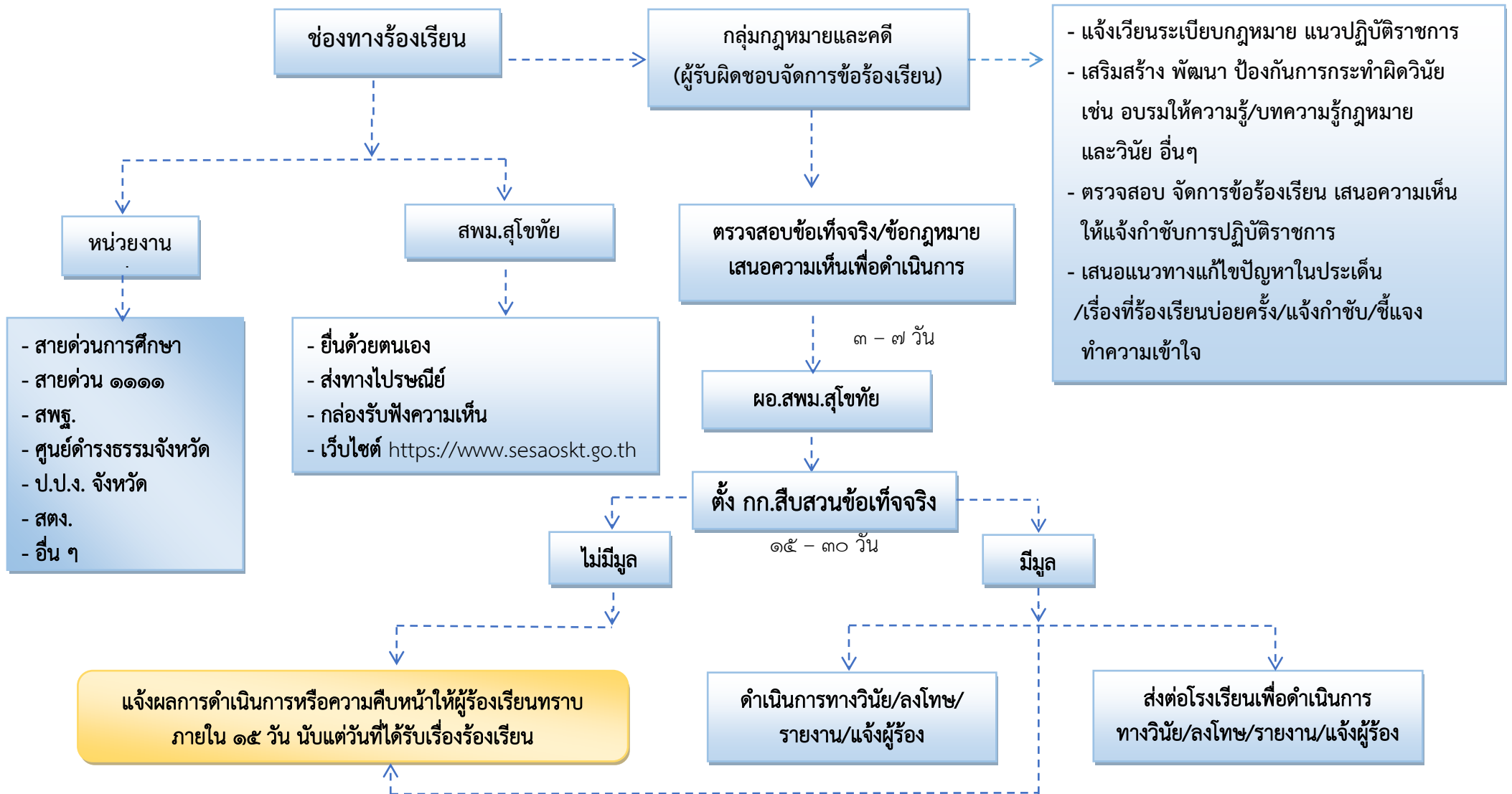
**มาตรา ๓๘** “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

**มาตรา ๔๑** ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน



### ช่องทางการร้องเรียน



๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สพม.สุโขทัย



๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์



๓. ร้องเรียนทาง Facebook



๔. ร้องเรียนทางจดหมาย



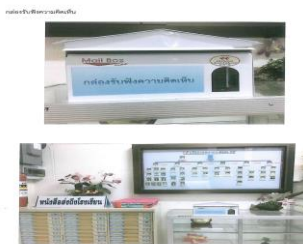
๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์

[www.https://www.sesaoskt.go.th](https://www.sesaoskt.go.th)

ช่องทางติดต่อสอบถาม เสนอแนะ ชมเชย ร้องเรียน



๖. ร้องเรียนทาง E-mail



๗. กล้องรับฟังความเห็น สพม.สุโขทัย