



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒  
เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒

ด้วยกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีกรอบการประเมินใน ๕ ดัชนี ได้แก่ ๑) ดัชนีความโปร่งใส ๒) ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓) ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ๕) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

เพื่อให้มีมาตรการ กลไก หรือระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ จึงได้ประกาศมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนแนบท้ายนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายประวัตร พันธุ์ทอง)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒

# มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน

งานวินัยและนิติการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒

## ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ได้ดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งเป็นการประเมินเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีกรอบการประเมินใน ๕ ดัชนี ได้แก่ ๑) ดัชนีความโปร่งใส ๒) ดัชนีความพร้อมรับผิด ๓) ดัชนีความปลอดภัยจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน ๔) ดัชนีวัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ๕) ดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ จึงได้ทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๓. ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๒ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ ดังต่อไปนี้

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป

๒. ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

#### ๔. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อมูลเบาะแส ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยสามารถแจ้งข้อร้องเรียน ฯ ได้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาตาก เขต ๒ กลุ่มบริหารงานบุคคล (งานวินัยและนิติการ)

๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ เลขที่๓๕/๔ ถนนประสาทวิถี อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก ๖๓๑๑๐

๓) กล่องรับฟังความคิดเห็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒

๔) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๕-๕๓๖-๕๔๘ ต่อ ๑๑๐,๑๑๑

๕) เว็บไซต์ของสำนักงาน [www.takesa2.go.th](http://www.takesa2.go.th)

#### ๕. กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ และโรงเรียนในสังกัด มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

๑) เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็กรณิที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ และรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นจัดส่งให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็ความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน พิจารณาว่าเป็นบัตรสนเท่ห์หรือไม่ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพารายที่ระบุ หลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น โดยให้ เจ้าหน้าที่ดังกล่าวสรุปข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร โดยไม่ชักช้า เช่น การมอบหมายหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนนี้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

๒) ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาสั่งการภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับบันทึกเสนอเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ได้สั่งการประการใดตามวรรคแรก ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องทราบเบื้องต้น ถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อหมายเลขโทรศัพท์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้วย โดยให้ดำเนินการในกรณีนี้ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

๓) ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หรือแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการให้บริการ หรือดำเนินการอื่นใดตามประเด็น ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน หรือดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าวได้ ให้ขอขยายเวลาต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบ เพื่อพิจารณาสั่งการ ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอาจอนุญาตให้ขยายเวลาได้อีกตามความเหมาะสม แต่ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๔) เมื่อคณะกรรมการหรือคณะทำงานได้ดำเนินการตาม ๓) แล้วเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการดำเนินการ ความเห็นของคณะกรรมการ พร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หากเป็นกรณีที่มีมอบหมายให้แก้ไขปัญหาให้รายงานผลการแก้ไข ปัญหา พร้อมด้วยปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี)

เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับรายงานผลจากคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานตรวจสอบรายงานผลดังกล่าว พร้อมด้วยความเห็น ประกอบการพิจารณาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา กรณีหากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลเป็นการกระทำผิดวินัย ต้องพิจารณาดำเนินการทางวินัย กรณีที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้ดำเนินการตามที่กำหนด ไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ หมวด ๗ กรณีพนักงานราชการ ก็ให้ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ กรณีลูกจ้าง ให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ รวมทั้งกฎหมาย กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติอื่นใดที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณีหากไม่มีมูลเป็นการกระทำผิดวินัยก็ให้ยุติเรื่อง

๕) เมื่อได้ดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนพร้อมทั้งมีการพิจารณาสั่งการเป็นที่ยุติแล้ว ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือ หน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาทราบต่อไป โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

## ๖. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องและพยาน

๓.๑ การพิจารณาข้อร้องเรียนให้กำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้เกี่ยวข้องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้อง อาจจะได้รับความสะดวกหรืออันตราย เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพลต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง ดังนี้ “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล ในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่เป็นธรรม ที่อาจเกิดมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น” กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้และกรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความสะดวกหรืออันตรายตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๓.๒ เมื่อมีการร้องเรียน ผู้ร้องและผู้เป็นพยานจะไม่ถูกดำเนินการใดๆ ที่กระทบต่อหน้าที่การงานหรือการดำรงชีวิต หากจำเป็นต้องมีการดำเนินการใดๆ เช่น การแยกสถานที่ทำงานเพื่อป้องกันมิให้ผู้ร้องและผู้เป็นพยานและผู้ถูกกล่าวหาพบปะกัน เป็นต้น ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร้องและผู้เป็นพยาน

๓.๓ ข้อร้องขอของผู้เสียหาย ผู้ร้อง หรือพยาน เช่น การขอย้ายสถานที่ทำงานหรือวิธีการในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหา ควรได้รับการพิจารณาจากบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตามความเหมาะสม

๓.๔ ให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียนไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง

## ๗. มาตรการคุ้มครองผู้ถูกกล่าวหา

๔.๑ ในระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่ถือว่าผู้ถูกกล่าวหามีความผิด ให้ความเป็นธรรม และให้ได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรอื่น

๔.๒ ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาในการชี้แจงข้อกล่าวหาอย่างเต็มที่ รวมทั้งสิทธิในการแสดงเอกสาร/พยานหลักฐาน

## ๘. การติดตามประเมินผล

ให้โรงเรียนในสังกัด และหรือกลุ่มบริหารงานบุคคล (กลุ่มงานวินัยและนิติการ) จัดทำข้อมูลสถิติการรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด พร้อมทั้งปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขแล้วรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต ๒ ทราบ ทุกไตรมาส

## ๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ : ระดับความสำเร็จของกำจัดการข้อร้องเรียน

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการตอบสนองข้อร้องเรียนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยจัดให้มีระบบการตอบสนองข้อร้องเรียน มีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง มีการรวบรวมข้อร้องเรียนและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชา และมีการประเมินผลคุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน การบริหารงานของหน่วยงานให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)