



คู่มือบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน  
โรงเรียนวิเชียรกลิ่นสุคนธ์อุปถัมภ์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา



## หลักการและที่มา

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนและ วิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้

## ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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

มาตรา ๕๙ "บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว" และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ "เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน 1๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้"

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือนี้ คือ

๑ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับ บุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ ตรงกับ ความต้องการ

๔ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธี พิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

### ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. ติดต่อด้วยตนเองที่ โรงเรียนวิเชียรกลิ่นสุคนธ์อุปถัมภ์ 84 หมู่ 4 ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
2. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนวิเชียรกลิ่นสุคนธ์อุปถัมภ์ 84 หมู่ 4 ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
๓. กล่องรับเรื่องร้องเรียน โรงเรียนวิเชียรกลิ่นสุคนธ์อุปถัมภ์ 84 หมู่ 4 ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
4. โทรศัพท์หมายเลข 035-271010
5. email : [vkuschool@gmail.com](mailto:vkuschool@gmail.com)
- 6 ช่องทางออนไลน์ <https://forms.gle/6bRBasUbNsJjcOUf7>

## บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตามว่าข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัด กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรม สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารด้วย

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน
2. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
  - วัน เดือน ปี
  - ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / องค์กร)
  - เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริต ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ
  - รายละเอียดการร้องเรียน
  - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
  - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)
3. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน
4. การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
5. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๖.๒ นั้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็น

## ฐานข้อมูล

### 6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์จนแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๖.๒ จึงจะรับไว้

#### พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึง

#### ที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการ

พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

(ป.ป.ช.)สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและ

ปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องที่ดำเนินการทางวินัยหรือการร้องทุกข์และได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีกระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ
- ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการจะได้รับสิทธิตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0205/ว ๓๑. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. ทำเนียบรัฐบาล กท ๑๐๓๐๐. ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒. เรื่อง

## มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

\* ทั้งนี้ ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองด้วยเช่นเดียวกับผู้ร้อง

### การติดตามประเมินผลของกระบวนการ

1. มีการลงทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน
2. การสรุปผลการดำเนินงาน

### ช่องทางการร้องเรียน

1. E-mail : vkuschooll@gmail.com

โทรศัพท์ : 035-271010 โทรสาร : 035-272032

2. ช่องทางออนไลน์ <https://forms.gle/6bRBAsUbNsJjcQUf7>