



# คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์



กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

## คำนำ

กลุ่มบริหารงานบุคคล โดยงานวินัยและนิติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ มีภารกิจอีกประการที่จะให้ความรู้ ความเข้าใจ ในกระบวนการดำเนินการทางวินัย รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์สื่อถึงเจตนาการกระทำผิด ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ จึงเป็นอีกบทบาทภารกิจ ที่จะต้องให้ความช่วยเหลือ ป้องกัน แนะนำ แก้ไข และปกป้องเพื่อบรรเทาปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เช่นนี้เจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงจำเป็นต้องได้รับความรู้ ความเข้าใจ สิทธิ ตลอดจนการสนับสนุนคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๑ กลุ่มกฎหมายและคดี จึงถูกตั้งขึ้นโดยแยกออกจากกลุ่มบริหารงานบุคคล แต่ตามกฎหมายแม่บทและการปฏิบัติราชการ ยังคงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับกลุ่มบริหารงานบุคคล จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ขึ้น โดยได้รวบรวมแนวคิด เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงาน แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติงาน ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มกฎหมายและคดี

ในการนี้จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์นี้จะเป็นประโยชน์ แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

กลุ่มกฎหมายและคดี

พฤศจิกายน ๒๕๖๒

## สารบัญ

|  | หน้า    |
|--|---------|
| คำนำ   | ก       |
| ๑. บทนำ  | ๑       |
| ๒. วัตถุประสงค์  | ๒       |
| ๓. ขอบเขต  | ๒       |
| ๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์                     | ๒       |
| ๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์              | ๖       |
| ๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์              | ๘       |
| ๗. แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์       | ๑๖      |
| ๘. ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๒๑      |
| ๙. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ                       | ๒๘      |
| เอกสารอ้างอิง  | ภาคผนวก |

## คู่มือ

### การดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

##### ๑. บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้บริหารสถานศึกษา ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ และหน่วยงานราชการมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ กลุ่มบริหารงานบุคคล โดยงานวินัยและนิติการ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการดำเนินการทางด้านวินัย และคุ้มครองแจ้งสิทธิ ให้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารราชการ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานราชการการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงเพิ่มบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชน อย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เพื่อหาข้อยุติที่เป็นธรรม และบังเกิดประโยชน์ต่อราชการการศึกษา

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคคลทั่วไปผู้ได้รับความเดือดร้อน คับข้องใจ สามารถยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งการกระทำผิด ทูลจัตในหน้าที่ราชการ ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทาง **website nb2.go.th** หรือ **E-Mail : nongbua2@nb2.go.th** ทางไปรษณีย์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ถนนหนองบัวลำภู – วังสะพุง ตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๑๗๐ ทางโทรศัพท์ ๐๔๒ ๓๕๕๕๖๓ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มกฎหมายและคดี

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒

## ๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒

## ๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ดังนี้

- ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
- ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยก พิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน การร้องทุกข์คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะ เป็น บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้น

หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับ ความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

#### ๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งหน่วยงานราชการ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ จะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียน ในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล จะดำเนินการ ตรวจสอบสืบสวนข้อเท็จจริง และประสานหรือจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องต้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล มีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

(๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณี งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล อาจต้องเดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล จะติดตามต่อไป

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อ  
คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ดังต่อไปนี้

**มาตรา ๑๙** เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่  
กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่  
ชัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้  
สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

**มาตรา ๒๐** เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรงซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

**มาตรา ๒๑** ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ คำร้องทุกข์ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่อง  
ที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้อง

#### **๔.๓ วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้ จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการ  
แก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไข  
ปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ  
(หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้  
ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐาน  
ควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้โดยรวดเร็วขึ้น และ  
ส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อ  
คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ดังต่อไปนี้

**มาตรา ๒๒** การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราว  
ร้องทุกข์ได้ดังนี้

(๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้อง  
อยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

## **๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน**

### **๕.๑ ยื่นเรื่อง**

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทาง  
website nb2.go.th หรือ E-Mail : nongbua2@nb2.go.th ทางไปรษณีย์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ถนนหนองบัวลำภู – วังสะพุง ตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัด  
หนองบัวลำภู ๓๙๑๗๐ ทางโทรศัพท์ ๐๔๒ ๓๕๙๕๖๓ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง

### **๕.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๕.๒.๑ งานธุรการ กลุ่มงานอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
หนองบัวลำภู เขต ๒ รับเรื่องผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง แล้ว  
จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วนำส่งกลุ่มกฎหมายและคดี

๕.๒.๒ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มาร้องเรียนด้วย  
ตนเอง แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบ/สืบสวนข้อเท็จจริง

### **๕.๓ หน่วยงานดำเนินการ**

กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
แล้วตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล แล้วเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

### **๕.๔ การสั่งการ**

๕.๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒/รอง  
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ แจ้งให้กลุ่มกฎหมายและคดี  
ตรวจสอบ/สอบสวนและสดับรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการ  
สอบสวนข้อเท็จจริง และเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรืออาจประกอบด้วยผู้แทนกลุ่มงาน ผู้บริหารสถานศึกษา  
ผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



๕.๔.๒ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ สั่งการให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

#### ๕.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๕.๑ กลุ่มกฎหมายและคดี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๕.๒ กลุ่มกฎหมายและคดี ร่วมกับผู้แทนกลุ่มงาน ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปตรวจสอบ/สอบสวน/สืบสวนและสดับรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๕.๕.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ไปสืบสวน/สอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข เมื่อมีการแจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รับรายงานผลให้ผู้มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการฯทราบ จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- (๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- (๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- (๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

#### ๕.๖ การรายงาน/สรุปผล

เมื่อคณะกรรมการฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ กลุ่มกฎหมายและคดี โดยนิติกร ในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตฯ ที่ได้รับมอบหมาย/รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง

### ๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๖.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่/งานวินัยและนิติการ ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้ง เอกสาร ประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตุนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปกปิด/คุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธ ก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

#### ๖.๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันทีให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสารหรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่า ได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้ว บอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๖.๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสันทัด ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสันทัดตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ความประพฤติของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นความผิดชัดแจ้ง เสื่อมเสียต่อเกียรติศักดิ์เกียรติยศ ชื่อเสียง แฉกเบาะแสร้ายกายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ให้หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้อง เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือเมื่อ พิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๖.๑.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์ สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่น ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสันทัดตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แฉกเบาะแสร้ายกายาเสพติด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรดำเนินการ หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจง ทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อ

ความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนี้อยู่ในวิสัยที่จะทำดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้ว เสนอทางเลือกอื่นๆ

## **๖.๒ เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม**

### **๖.๒.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้**

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุ มีผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหานี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพุดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพล ในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานการศึกษาเบื้องต้น โดยใช้โทรศัพท์สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบ ถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่น หรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการต้องมีสมาธิมีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวลพยายาม ออดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้อง บอกให้ทราบว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่าผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนาธรรมของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อ ลักษณะนี้ เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติเป็นบุคคลที่มีลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ่นเคຍหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของ โรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๖.๒.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่คือต้องการพบ ผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของผู้บริหารสำนักงานเขต ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

### ๖.๓ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๖.๓.๑ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ก็ต้องแจ้งให้หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๖.๓.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๖.๓.๓ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผยจะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๖.๓.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระหอบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

## ๖.๔ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยก และ มอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖.๔.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่ามีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๖.๔.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคล และเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับการขอรับเอกสารราชการ หรือขอหนังสือรับรองที่หน่วยงานการศึกษา มีหน้าที่ต้องให้

(๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยู่งยาก

(๒.๑) การขอตรวจสอบเอกสารงบประมาณ เอกสารการเบิกจ่ายเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องทุจริต

(๒.๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์หน่วยงานราชการการศึกษา กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๒.๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง พนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตน ไม่เหมาะสม

(๒.๔) ปัญหาหนี้อกระบบ

(๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วน เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่การได้รับความเดือดร้อนจาก

(๓.๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

(๓.๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

(๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมาก และต้องลงตรวจพื้นที่ หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณา ได้แก่

(๔.๑) ข้อพิพาทต่างๆ

(๔.๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๔.๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์ การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่ที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้จ่ายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระ หนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

### **๖.๕ เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง**

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวถึง เทคนิคการ ประสานงานกับผู้ร้องไว้ดังนี้

#### **๖.๕.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา**

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้ำอวังหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

## คณะผู้จัดทำ

|                       |   |
|-----------------------|---|
| นายเจริญ ราชโสภา      | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต ๒      |
| นายบุญชู สิทธิสอน     | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา                              |
| นายพิทักษ์ รัตนติยา   | ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศและติดตาม ประเมินผลการศึกษา                      |
| นางนวพร สมบัติธีระ    | ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ  |
| นายประพาส พลไชย       | ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีและ<br>สารสนเทศ |
| นายชุมพล จงรัตน์กลาง  | ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล  |
| นางนฤมล อินทร์เพชร    | ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์                          |
| นายไพรวรรณ เรืองฤทธิ์ | ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา                                |
| นางทองเหลียน ประนันท์ | ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา                |
| นางยวนใจ พันตรี       | ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน  |
| นางสาวลักขมี สามิตร   | ผู้อำนวยการกลุ่มวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน                              |
| นายศุภชาญ พันธุ์โสภณ  | นิติกรชำนาญการปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี              |