

# รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มงานวินัยและนิติการ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท

## คำนำ

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ที่ให้ความสำคัญต่อการปฏิรูประบอบราชการว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) จึงได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ขึ้น เพื่อรวบรวมผลการดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมาเป็นแนวทางปฏิบัติและดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการร้องเรียนต่อบุคลากรและหน่วยงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด

กลุ่มบริหารงานบุคคล  
กลุ่มงานวินัยและนิติการ

**รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท**

**หลักการและเหตุผล**

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา (โรงเรียนขยายโอกาส) ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาในระดับสากลซึ่งนอกจากการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพแล้ว และยังให้ความสำคัญในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อมุ่งเน้นพัฒนาภายในหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในมาตรฐานของหน่วยงานมากขึ้น

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติทราบขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**วิธีการและช่องทางการร้องเรียน**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ถนนวิเชียรปราการ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐
๒. ทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖๔๑๑ ๖๓๙ , ๐ ๕๖๔๑๑ ๕๗๘
๓. ส่งจดหมายหรือหนังสือร้องเรียนมาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท โดยใช้ถ้อยคำสุภาพและระบุนายละเอียด ดังนี้
  - ๓.๑ วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
  - ๓.๒ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน
  - ๓.๓ ชื่อผู้ถูกกล่าวหา ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ระบุนายละเอียดให้ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
  - ๓.๔ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลในเรื่องที่ร้องเรียนได้
๔. ทาง E-mail : cnt\_chainat@hotmail.com
๕. ทางโทรสารหมายเลข ๐ ๕๖๔๑๑ ๕๖๐

## วิธีการดำเนินการ

1. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลในการแจ้งกลับจึงได้บันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สะดวกในทางติดต่อ หรือหากมีความประสงค์ขอปกปิดข้อมูลให้แจ้งความประสงค์ไว้ โดยทางสำนักงานจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด
2. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินตามกระบวนการขั้นตอน โดยพิจารณาแบ่งประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาคำร้องพร้อมตรวจสอบเอกสารคำร้องในเบื้องต้นตามลำดับ
3. ในกรณีหากมีข้อสงสัยเพิ่มเติมหรือเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมจำเป็นต้องตรวจสอบพยานหลักฐานเพิ่มเติม จึงมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหัวหน้าผู้รับผิดชอบในพื้นที่ดังกล่าวเป็นผู้ดำเนินการ
4. เมื่อได้ข้อเท็จจริงที่เพียงพอต่อการดำเนินการแล้ว จึงดำเนินการไปตามลำดับขั้นตอน เมื่อผลเป็นอย่างไรจึงแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

## ผลสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐  
เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน .....๑๓..... เรื่อง
    - ตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน ๓ เรื่อง
    - ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน - เรื่อง
    - ตำแหน่งบุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน ๑ เรื่อง
    - ตำแหน่งครู จำนวน ๓ เรื่อง
    - ตำแหน่งพนักงานราชการ/ลูกจ้างประจำ จำนวน ๒ เรื่อง
    - อื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง
  2. เรื่องร้องเรียนกล่าวหาข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาทในกรณีต่างๆ ตามปีงบประมาณ ดังนี้  
ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ (ตุลาคม ๒๕๕๙ - กันยายน ๒๕๖๐) รวม ๑๓ เรื่อง
    - ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จำนวน ๒ เรื่อง
    - ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เรื่อง
    - ร้องเรียนพฤติกรรมไม่เหมาะสม จำนวน ๖ เรื่อง
    - ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน - เรื่อง
    - เรื่องอื่นๆ จำนวน ๔ เรื่อง
- รวม ๑๓ เรื่อง

#### ๔. รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียนปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

##### กรณีพฤติกรรมไม่เหมาะสมเกี่ยวกับเงิน

- พฤติกรรมไม่โปร่งใสเกี่ยวกับทางการเงิน จำนวน ๑ เรื่อง
- ไม่ปฏิบัติตามคำพิพากษาของศาล(ชำระหนี้ล่าช้า) จำนวน ๑ เรื่อง

##### กรณีประพฤติตนไม่เหมาะสม

- ปัญหาเรื่องเชิงชู้สาว จำนวน ๑ เรื่อง
- พฤติกรรมละเว้น/งดเว้นและ
- บกพร่องการปฏิบัติหน้าที่ราชการ จำนวน ๔ เรื่อง
- การลงโทษนักเรียน จำนวน ๑ เรื่อง

กรณีอื่นๆ (การจัดการศึกษา/การดำเนินการสอบสวน) จำนวน ๓ เรื่อง

กรณีร้องทุกข์ จำนวน ๒ เรื่อง

ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องส่วนบุคคลและกระทบต่อสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายถือเป็นข้อมูลความลับของทางราชการ จะแจ้งให้แก่ผู้ร้องเรียน และได้มีปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการร้องเรียนที่ปฏิบัติ ตามรายละเอียดดั่งแนบจากข้อมูลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ที่ผ่านมาพบว่าส่วนมากเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องพฤติกรรมไม่เหมาะสมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน และการบริหารจัดการศึกษาภายในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท

#### ปัญหาข้อเสนอแนะเรื่องร้องเรียน

๑. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องและรายละเอียดเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือไม่ชัดเจนครบถ้วนเพียงพอทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานซึ่งอาจต้องการใช้เวลาในการดำเนินการเกินเวลาที่กำหนด

๒. เรื่องร้องเรียนบางกรณีต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหลายขั้นตอนเนื่องจากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจึงไม่สามารถจะหาข้อยุติได้ภายในเวลาที่กำหนด

๓. การร้องทุกข์บางกรณีไม่อยู่ภายใต้อำนาจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ทำให้การดำเนินการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลืออาจเกิดความล่าช้า

๔. หน่วยงานขาดบุคลากรผู้มีประสบการณ์และความรู้ความเชี่ยวชาญด้านกฎหมายในการปฏิบัติงาน

แนวทางแก้ปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อเรียกร้องได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ

- ในกรณีที่เห็นว่าข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดจากความเข้าใจผิดหรือไม่เข้าใจ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ จะดำเนินการชี้แจงประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้วยวิธีการยื่นเอกสารตอบข้อร้องเรียนที่ถูกต้องและครบถ้วนให้ทราบโดยเร็ว ต่อไป

ลงชื่อ



(นายเรวัต เอี่ยมรอด)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท  
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท

