

รายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

โดย

กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑

## คำนำ

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายเพื่อให้ยึดหลักภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส ปลูกฝังค่านิยม ความซื่อสัตย์ ความมัธยัสถ์ และสร้างจิตสำนึกในการไม่ทนต่อการทุจริตประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ที่มีเป้าหมายพัฒนาคนให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ มีจิตสาธารณะรับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น มัธยัสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ ดังนั้น การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาภายในสังกัดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อส่งเสริมการปลูกจิตสำนึกคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ให้เกิดในองค์กร ชุมชน และสังคม โดยควรดำเนินการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการนำหลักคุณธรรม จริยธรรม และวินัย ไปใช้ในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิต อันจะส่งผลให้การกระทำผิดวินัยลดลงได้อีกทางหนึ่ง

กลุ่มกฎหมายและคดี

ตุลาคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

	หน้า
- หลักการและเหตุผล	๑
- ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
- รายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
- ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๕
- ปัญหา อุปสรรค ของการตอบสนองข้อร้องเรียน	๖
- ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ปัญหา	๖

## รายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ครอบคลุมทุกส่วนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในฐานะองค์กรที่รับผิดชอบงานจัดการศึกษาเยาวชนส่วนใหญ่ของประเทศ ให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในอนาคต ได้ตระหนักและให้ความสำคัญของการสร้างเสริมให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑ ได้กำหนดจุดมุ่งหมายปลายทาง ที่มุ่งสู่การ “จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ สู่มาตรฐานสากล บนพื้นฐานของความเป็นไทย โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”

### วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างเสริมให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม ตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ

#### วิธีการร้องเรียน

การร้องเรียนไม่ว่า ประชาชน ข้าราชการ จะทำการร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการ หรือผู้บังคับบัญชา ต้องดำเนินการ ดังนี้

๑. ร้องเรียนเป็นหนังสือ โดยระบุชื่อ ตำแหน่ง ผู้ถูกกล่าวโทษว่าข้าราชการหรือผู้บังคับบัญชาผู้นั้นได้ทำการทุจริตหรือกระทำการไม่เหมาะสม หรือไม่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายอย่างไร พร้อมแสดงพยานหลักฐาน ให้ปรากฏชัดแจ้ง

๒. ในหนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนจะต้องลงชื่อ ที่อยู่ หรือตำแหน่งจริงของผู้ร้องเรียนไว้ด้วย

๓. การส่งหนังสือร้องเรียน ให้ร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา

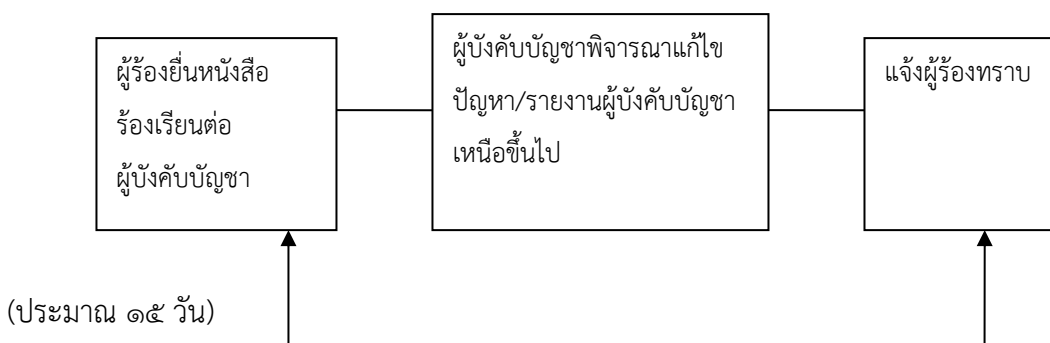
๔. เมื่อผู้บังคับบัญชา ผู้รับคำร้องเรียนกล่าวโทษ ได้รับคำร้องเรียนแล้วต้องรีบพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการแล้วแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบผลโดยเร็ว

#### ขั้นตอนการร้องเรียน

๑. ผู้ร้องจัดทำหนังสือร้องเรียน ยื่นต่อผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการโรงเรียน/ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา)

๒. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบหรือดำเนินการ

๓. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการแล้วแจ้งผู้ร้องทราบ



ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑
๒. ส่งข้อร้องเรียนตามที่อยู่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑ เลขที่ ๙๑/๗ หมู่ที่ ๓ ถนนพาดวารี ตำบลป่าเซ่า อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ๕๓๐๐๐
๔. ร้องเรียนผ่าน “ช่องทางร้องเรียนทั่วไป” บนหน้าเว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑ : [www.utdone.net](http://www.utdone.net)
๕. ร้องเรียนผ่านส่วนราชการอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม , สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ฯลฯ

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต ๑  
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เดือน	เรื่องร้องเรียนภายในหน่วยงาน	เรื่องร้องเรียนโรงเรียนในสังกัด			ผลการดำเนินการ			รวม	หมายเหตุ
		ลักษณะเรื่องร้องเรียน			อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	ตอบกลับผู้ร้องภายในระยะเวลาที่กำหนด		
		ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	เพศ	อื่นๆ					
ตุลาคม ๒๕๖๔	-	๑	-		-	๑	๑	๑	
พฤศจิกายน ๒๕๖๔	-	-	-	-	-	-	-	-	
ธันวาคม ๒๕๖๔	-	๓	-	-	-	๓	๓	๓	
มกราคม ๒๕๖๕	-	-	-	๑	-	๑	๑	๑	
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	-	-	-	๒	๑	๑	๑	๒	
มีนาคม ๒๕๖๕	-	๑	-		-	๑	๑	๑	
เมษายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-	
พฤษภาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-	
มิถุนายน ๒๕๖๕	-	๑	-	-	-	๑	๑	๑	
กรกฎาคม ๒๕๖๕	-	๑	-	-	-	๑	๑	๑	
สิงหาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-	
กันยายน ๒๕๖๕	-	๒	-	-	๑	๑	๑	๒	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>๑๒ เรื่อง</b>			<b>๒</b>	<b>๑๐</b>		<b>๑๒</b>	

สรุปรอบ ๑๒ เดือน

จำนวนเรื่องที่ได้รับปี ๒๕๖๕	๑๒	เรื่อง
จำนวนเรื่องที่ยุติ	๑๐	เรื่อง
จำนวนเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการ	๒	เรื่อง
เรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการทางวินัย	-	เรื่อง
เป็นเรื่องเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมายฯ	๙	เรื่อง
เป็นเรื่องเกี่ยวกับกรณีอื่น	๓	เรื่อง

**หมายเหตุ** ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ไม่มีการดำเนินการทางวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

จากสถิติเรื่องร้องเรียน พบว่า เรื่องร้องเรียนมาจาก ๔ ช่องทาง ได้แก่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรดิตถ์, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรดิตถ์ เขต ๑ และเมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรดิตถ์ เขต ๑ ได้รับเรื่องร้องเรียน จะทำการพิจารณาตรวจสอบ และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่อง ให้ความเห็น เสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ ถ้าหากไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน ยุติเรื่อง รายงานผลให้ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรดิตถ์ พร้อมทั้ง แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ หรือหากกรณีมีมูลให้ดำเนินการทางวินัยต่อไป สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรดิตถ์ เขต ๑ ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๒ เรื่อง สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการไม่ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการและหน่วยงานการศึกษา มติคณะรัฐมนตรีหรือนโยบายของรัฐบาล ส่วนหนึ่งสาเหตุมาจากการไม่มีความรู้ความเข้าใจ ในหลักการปฏิบัติหน้าที่ราชการในเรื่องนั้น ๆ

#### **ปัญหา อุปสรรคของการตอบสนองข้อร้องเรียน**

๑. เรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ไม่สามารถพิจารณาตอบสนองข้อร้องเรียน ภายในเวลาที่กำหนด เหตุเนื่องจาก ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องลงตรวจสอบพื้นที่จริง ต้องตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ฯลฯ

๒. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่ครบถ้วน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม จึงอาจเกินเวลาที่กำหนดได้

#### **ข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ปัญหา เพื่อให้ปัญหาข้อร้องเรียนได้รับการจัดการและแก้ไขอย่างเป็นระบบ**

๑. ควรขยายเวลาให้เหมาะสมกับการดำเนินงาน หากเร่งรัดเกินไป จะทำให้ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีนั้น ๆ อาจไม่ครอบคลุม สมบูรณ์

๒. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ