



# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์

กลุ่มงานบริหารงานบุคคล  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานบริหารงานบุคคล  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว/ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
แบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน	๔
คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี	๖

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริหารมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่ ตั้งอยู่เลขที่ ๑๔๙ หมู่ที่ ๑ ถนนช่อแฮ ตำบลนาจักร อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป

## ๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ

๔.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๓ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๔.๔ เพื่อใช้เป็นคู่มือและเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป  
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา/ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/กล่องความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๖. หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๖.๑ เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ๖.๒ เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่
- ๖.๓ หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
- ๖.๔ ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ
- ๖.๕ ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
- ๖.๖ เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

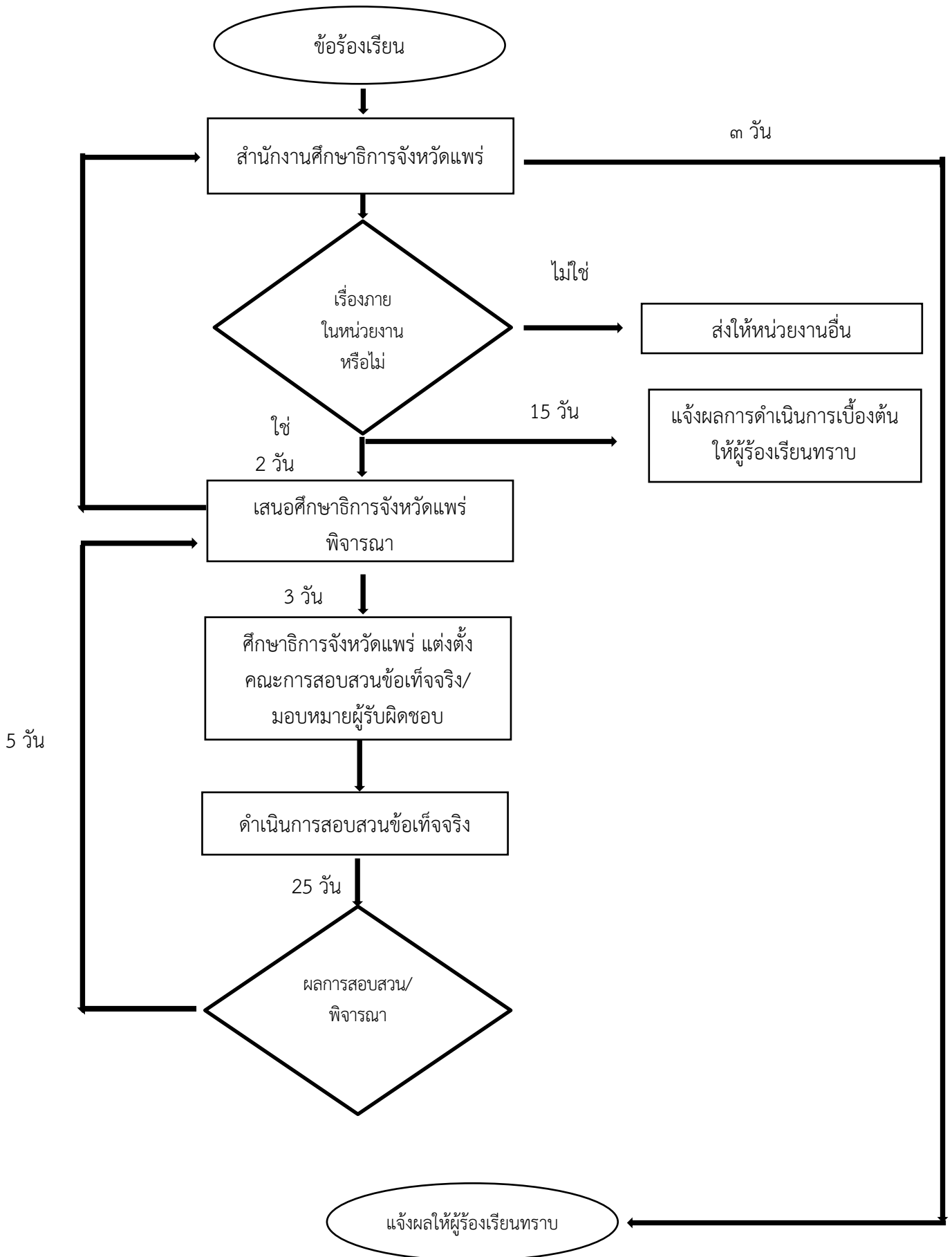
- ๗.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่
- ๗.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่ เลขที่ ๑๔๙ หมู่ที่ ๑ ถนนช่อแฮ ตำบลนาจักร อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ๕๔๐๐๐
- ๗.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๔๕๙ ๘๒๗๑
- ๗.๔ ร้องเรียนผ่าน Website ; Facebook เว็บบเพจ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่

## ๘. ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๘.๑ ศึกษาธิการจังหวัดแพร่
- ๘.๒ รองศึกษาธิการจังหวัดแพร่
- ๘.๓ ผู้อำนวยการกลุ่ม สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่
- ๘.๓ นิติกร สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่

.....

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ .....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดแพร่

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน..... เบอร์โทรศัพท์.....

ที่อยู่.....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน .....สังกัด.....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

รายละเอียดเรื่องเรียน

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐาน ดังนี้

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- ๓. รายชื่อผู้ได้รับความเดือนร้อน จำนวน.....ราย
- ๔. เอกสารอื่น ๆ .....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ. ....



### คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียด ดังนี้
  - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ถูกร้องเรียน
  - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้
  - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดระบุข้อมูล ดังนี้
    - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน
    - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
    - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแพร่สามารถติดต่อผู้ร้องได้

