



คู่มือ

# การจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

## คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา หน่วยงาน องค์กรและบุคคลต่าง ๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ จึงเสมือนเป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้กับสถานศึกษา และหน่วยงานจัดการศึกษาอื่น ๆ ให้สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว มีความเป็นอิสระสามารถให้บริการทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ตลอดจนการบริหารงานโดยองค์คณะบุคคลที่เรียกว่า คณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัด (กศจ.) คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ (ก.ต.ป.น.) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ มีโครงสร้างการบริหารเป็น ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย และ ๑๑๙ โรงเรียน จึงเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ มีโอกาสที่จะได้รับข้อร้องเรียนต่าง ๆ ตลอดเวลา

เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเป็นธรรม ได้รับการคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนขึ้น

คณะผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้ที่สนใจ หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

จำสืบเอกอำไพ สอนจิตร

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

ผู้จัดทำ

## สารบัญ

## หน้า

๑.	คำนำ	๒
๒.	สารบัญ	๓
๓.	วัตถุประสงค์	๔
๔.	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๔
๕.	คำจำกัดความ	๕
๖.	ระดับข้อร้องเรียน	๖
๗.	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๘.	ช่องทางรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๗
๙.	การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
๑๐.	การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
๑๑.	การติดตามผลการดำเนินการ	๘
๑๒.	แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙
๑๓.	ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๑๐
๑๔.	แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน	๑๑
๑๕.	ทะเบียนรับข้อร้องเรียน	๑๒

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
๔. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน สามารถเข้าใจ และมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล
๕. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย
  - มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ
    - (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
  ๒. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
  ๓. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
  ๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
    - หมวด ๗
      - มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”
      - มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้ง

ให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

### คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน	หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน ลูกจ้าง พนักงานราชการ ประชาชน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องมายังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบูรณ์ เขต ๒
เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒
กลุ่ม/หน่วย	หมายถึง กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงานการเงิน และสินทรัพย์ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหน่วยตรวจสอบภายใน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน นั้น ๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบูรณ์ เขต ๒ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา เพชรบูรณ์ เขต ๒ ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้อำนวยการหน่วย หัวหน้ากลุ่มงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ๆ
ศูนย์	หมายถึง ศูนย์พัฒนาคุณภาพการศึกษาอำเภอ และศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพ การศึกษา
สถานศึกษา	หมายถึง สถานศึกษาในสังกัด สพป.เพชรบูรณ์ เขต ๒
ระดับข้อร้องเรียน	หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน

## ระดับชั้นมัธยมศึกษา

## จำแนกได้ ๓ ระดับ ดังนี้

รายการ	ระดับ		
	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียน ผู้ที่รับเรื่อง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน และผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	-การสอบถามข้อมูล -การขอถ่ายสำเนาเอกสาร	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลผิดพลาด	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะของครู -การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ฯลฯ
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔-๑๕ วันทำการ	เกินกว่า ๑๕ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	กลุ่ม/หน่วยเจ้าของเรื่อง	นิติกร

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับข้อร้องเรียน
๒. ลงทะเบียน
๓. วิเคราะห์ข้อมูล
๔. แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
๕. ผู้เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ พร้อมสำเนาแจ้งให้สำนักงานเขตฯ ทราบ
๖. เรื่องใดที่ไม่สามารถดำเนินการได้เสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตฯ เพื่อพิจารณาอบนติกรดำเนินการ
๗. รายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตฯ พร้อมแจ้งผู้ร้องเรียน

### ช่องทางรับและตรวจสอบ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ/หน่วยงานอื่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากสารบรรณกลางลงเลขรับ)

### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน
๒. การบันทึกข้อร้องเรียน ควรถามชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้อง และเป็นประโยชน์การแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

### การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้แจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรง และจะตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ

๒. ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่าน ผู้อำนวยการกลุ่มนั้น ๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ตามลำดับ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๔-๑๕ วันทำการ

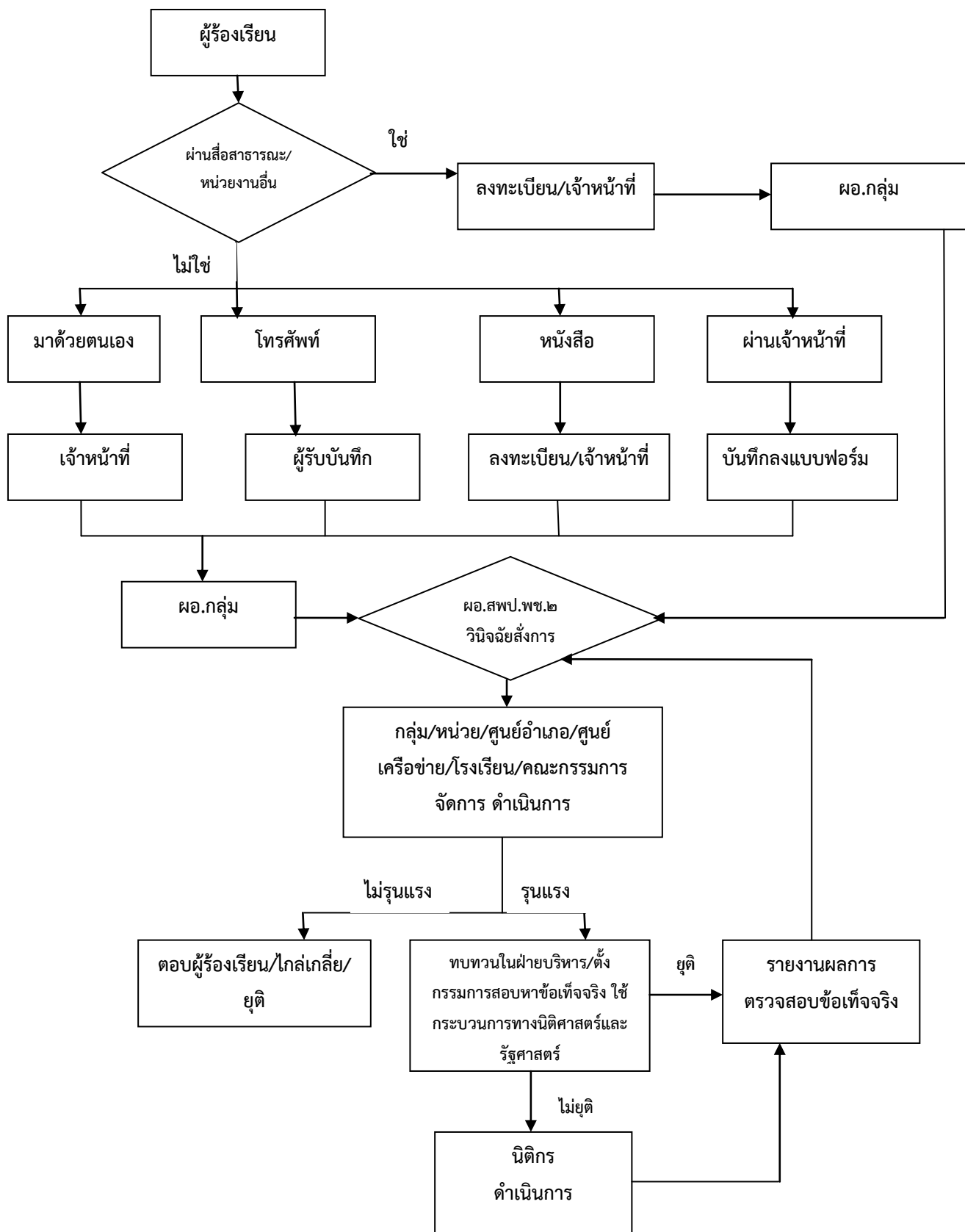
๓. ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่าน ผู้อำนวยการกลุ่มนั้น ๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ตามลำดับเพื่อมอบหมายให้นิติกรดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๑๕ วันทำการ

### การติดตามผลการ

ทุกวันสิ้นเดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วย สรุปรายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ผ่านผู้อำนวยการกลุ่ม/หน่วย และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ที่กำกับดูแลกลุ่ม/หน่วย นั้น ๆ เจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มส่งสรุปรายงานให้กลุ่มกฎหมายและคดีเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒



แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน สพป.เพชรบูรณ์ เขต ๒



### ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๑. แจ้งด้วยตนเองที่ ห้องผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ หรือรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ หรือกลุ่มกฎหมายและคดี อาคารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ หมู่ที่ ๑ ตำบลวัดป่า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๑๐

๒. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนส่งถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ อาคารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ หมู่ที่ ๑ ตำบลวัดป่า อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๑๑๐

๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๖๗๐-๔๘๐๘ ต่อ ๑๖ หรือโทรสารหมายเลข ๐-๕๖๗๐-๔๘๑๘

๔. กล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วย..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

อายุ.....ปี อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์..... E-Mail.....

ร้องเรียนเรื่อง.....

ข้อความที่ร้อง.....

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

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

-ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

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

จึงเรียนมา  เพื่อโปรดทราบ  สั่งการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

เจ้าหน้าที่

