

## คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนองเป็นหน่วยงานกำกับ ดูแล สนับสนุนส่งเสริมและประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษา องค์กร และบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษา ภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนองจึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษา ต่าง ๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนองแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๔ กลุ่ม และมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน ๒๗ เพื่อให้ สอดรับกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่จะได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นไป

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความ เห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนโรงเรียนที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถเข้าใจและมีความ เชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนองสามารถปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

### หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความ เดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง
๓. ต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตาม สมควร
๔. ข้อเท็จจริงที่ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้อง รับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
๕. ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิด ตามประมวลกฎหมายอาญา
๖. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

## คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายถึง	ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง	นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง
เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อมูลร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง
กลุ่ม/หน่วย	หมายถึง	กลุ่มอำนวยการ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดี
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หมายถึง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น
ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	หมายถึง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ๆ

## การรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
  - ๑.๑ มี วัน เดือน ปี
  - ๑.๒ ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - ๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร
  - ๑.๔ ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๒. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา  
เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุการณ์ดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง เห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้
๓. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์  
เจ้าหน้าที่กรอบบนฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ช่องทางการเรียนเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง เลขที่ ๗๐๒ ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง เลขที่ ๗๐๒ ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ <http://www.sesao14.go.th>

## ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

นางสาวโสภณา แป้นปลื้ม นิตกร

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๑

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณ ทะเบียนรับ-ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ บันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพิจาณา มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง/แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงดำเนินการภายในระยะเวลา ๖๐ วัน)

### ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประสานงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานที่กำหนด/ระเบียบกฎหมายที่กำหนดและเกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนที่ ๔

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

### ขั้นตอนที่ ๕

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)
- ไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)
  - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายใน ระยะเวลา ๙๐ วัน
  - กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัยอย่างร้ายแรง ส่งเรื่องให้ศึกษาธิการจังหวัดที่สถานศึกษาตั้งอยู่ในพื้นที่เป็นผู้มีอำนาจออกคำสั่งแต่งตั้ง

## การติดตามและประเมินผล

๑. ส่งเรื่องร้องเรียน

๒. สรุปผลการดำเนินงาน

## รายงานผลการดำเนินการ

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง  
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ผู้ร้องเรียน  
ที่อยู่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องร้องเรียน.....

รายละเอียด.....

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

ลงชื่อ.....  
(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง  
ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

จึงเรียนมา  เพื่อทราบ  สั่งการ

ลงชื่อ.....  
(.....)


เจ้าหน้าที่

# แบบฟอร์มการร้องเรียนทางช่องทางเว็บไซต์

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

แจ้งเรียน - แจ้งเหตุ/ข้อพิพาท/ข้อร้องเรียน

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdj-i9XxezejDiHZ4K6YVIM\_Hnx8FslV8BCN0m2Q6mIBfH1A/viewform



**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง**  
(The Basic Education Office/Acha Chitso Pimungpa Phuket Ranong)

## ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง

หลักเกณฑ์การร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
2. เรื่องที่อาจนำมาเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้กฏหมายและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพังงา ภูเก็ต ระนอง
3. ต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
4. ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นจริง โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
5. ผู้ใดนำความเท็จมาเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้ยื่นอาจต้องรับผิดชอบตามประมวลกฎหมายอาญา
6. เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์อาจรับไว้พิจารณาได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแล้วลอมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนสามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

\*จำเป็น

**ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน**  
ผู้ร้องเรียนทำการบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม

**ผู้ร้องเรียน (ใส่ชื่อ-นามสกุล)**  
คำตอบของคุณ

**เพศ \***  
 ชาย  
 หญิง

**อาชีพ**  
คำตอบของคุณ

**ที่อยู่ \***  
คำตอบของคุณ

**เบอร์โทรศัพท์ \***  
คำตอบของคุณ

**อีเมล**  
คำตอบของคุณ

ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์  
ผู้ร้องเรียนสามารถทำการบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่ต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางเจ้าหน้าที่จะรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์โดยเก็บเป็นความลับของทางราชการ

วันที่ทำการร้องเรียน ร้องทุกข์ \*

วันที่  
วว/คค/ปปปป

หัวข้อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ \*

คำตอบของคุณ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ \*

คำตอบของคุณ

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข \*

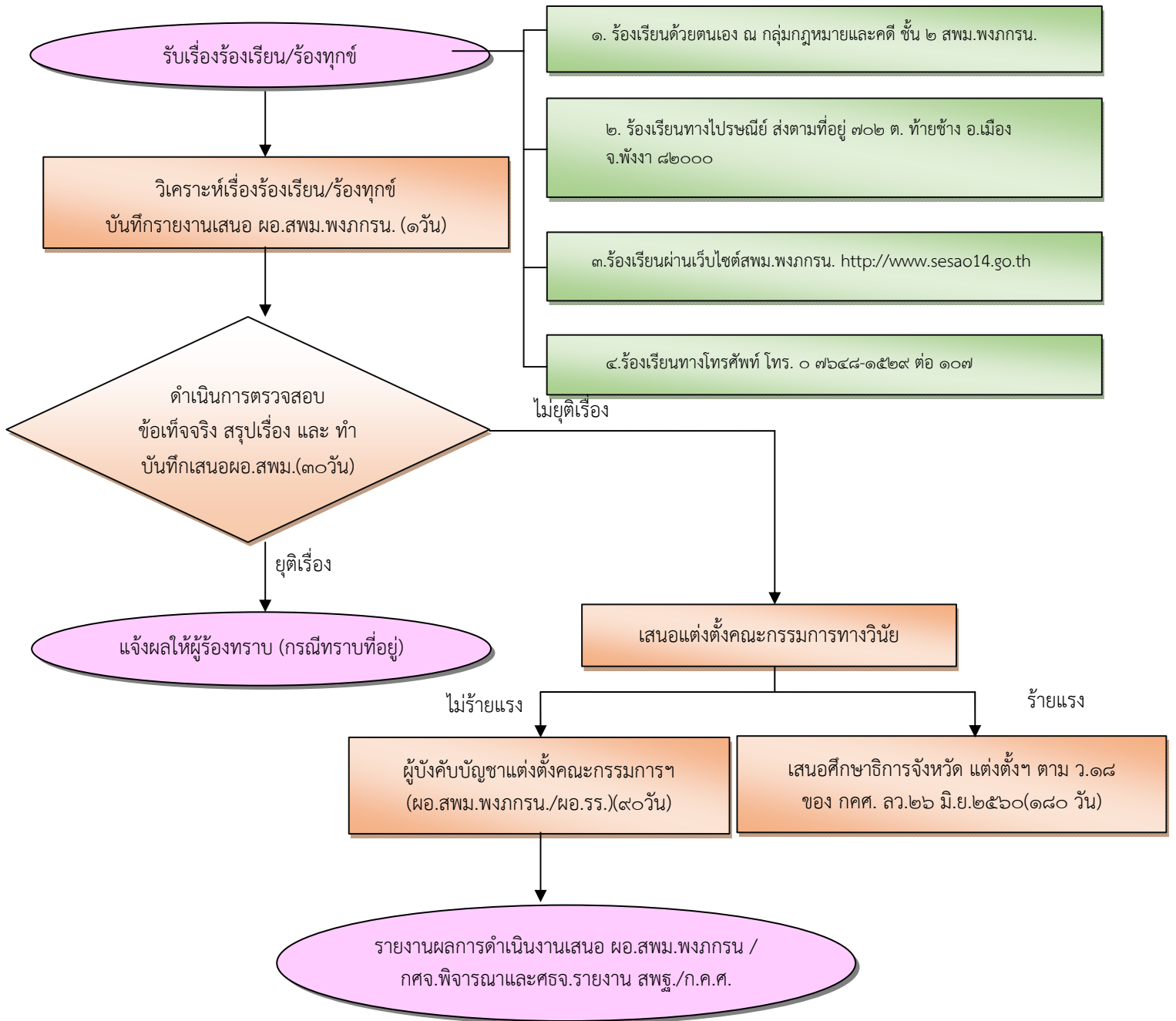
คำตอบของคุณ

ห้ามส่งต่อสาธารณะใน Google+ หรือ Facebook

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือปรับปรุงโดย Google รายงานการละเมิด - มีส่วนในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

นางสาวโสภณา แป้นปลื้ม  
กลุ่มกฎหมายและคดี

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง



นางสาวโสภณา แป้นปลื้ม กลุ่มกฎหมายและคดี  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิจิตร ภูเก็ต ระนอง

