



วิทยาลัยสารพัดช่างสาขาง
 วันที่ ๑๑.๑๖.๖๔
 วันที่ ๑ ธันวาคม ๖๔
 เวลา ๑๑.๕๐ น.

ที่ ศธ ๐๖๐๑/ ๕๑๒๓

ถึง สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา / สถาบันการอาชีวศึกษาทุกแห่ง /
 ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีวศึกษาทุกภาค

พร้อมหนังสือนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงาน
 ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๑๗๔๘ ลงวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง คู่มือกระบวนการ
"การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์" เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป รายละเอียดดังแนบ

เรียน ผู้อำนวยการ
 ด่วน ๕๐๐.๖/๑๗๔๘
 คู่มือกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
 ร้องทุกข์ ให้ทราบโดยทั่วกัน
 เพื่อไปรณสาร
 จักรก ๑๓.๑.๖๔



เรียน ผู้อำนวยการ
 ๑. ๑๖.๖/๑๗๔๘
 ๖. เห็นชอบร่างเรื่อง ๕๑๒๓
 ๑๗๔๘
 ๑๓.๑.๖๔

เรียน ผู้อำนวยการ
 ๑. ๑๖.๖/๑๗๔๘
 ๒. เห็นชอบร่างเรื่อง ๕๑๒๓
 ๑๗๔๘
 สำนักอำนวยการ
 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 โทร. ๐ ๒๐๒๖ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๑๐๒
 โทรสาร ๐ ๒๐๒๖ ๐๘๕๕

๑. ๑๖.๖/๑๗๔๘
 ๒. ๑๖.๖/๑๗๔๘
 ๑๓.๑.๖๔

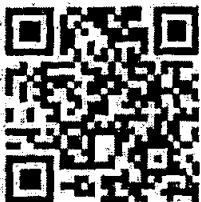


สำนักอำนวยการ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
สพ.เลขที่ 4152 ส่งให้
วันที่ 23 ก.ค. 2564

ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/ ๑๓/๙๘

ถึง สำนักงานรัฐมนตรี ศธ. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงาน ก.ค.ศ. สำนักงาน กศน.
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนัก/สถาบัน/ศูนย์/สำนักงาน/
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป./กลุ่มตรวจสอบภายใน สป. /ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ศธ.
สำนักงานศึกษาธิการภาค/สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ขอส่งคู่มือ
กระบวนการ “การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจนำไปใช้ประโยชน์
ต่อไป ตามลิงค์ <https://1th.me/Z5F18> หรือ QR CODE ที่แนบมาพร้อมนี้



สำนักอำนวยการ

โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๔๖

โทรสาร ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๔๖

สมณฑิมาภรณ์

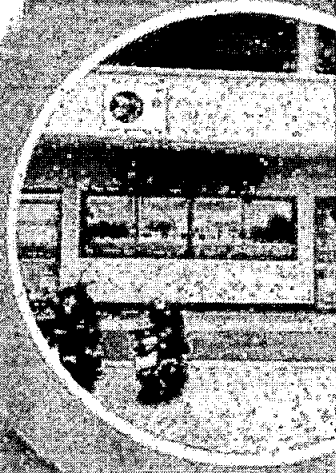
คู่มือการปฏิบัติงาน

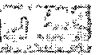
รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

2021

อาคารสมารักษ์





คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0504/ว 100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ พดติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ หน่วยงานของรัฐ ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม

งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นงานหนึ่งตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชนมีหน้าที่ในการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะ ตีชม ในเรื่องประเภทต่าง ๆ โดยอาจเป็นกรณี ขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม ขอทุนการศึกษา แสดงความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสดการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทางสายด่วนการศึกษา 1579, เว็บไซต์ www.1579.moe.go.th , เฟซบุ๊ก "ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ" จัดทำจดหมาย/หนังสือร้องเรียน, เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง , ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน 1111

วัตถุประสงค์

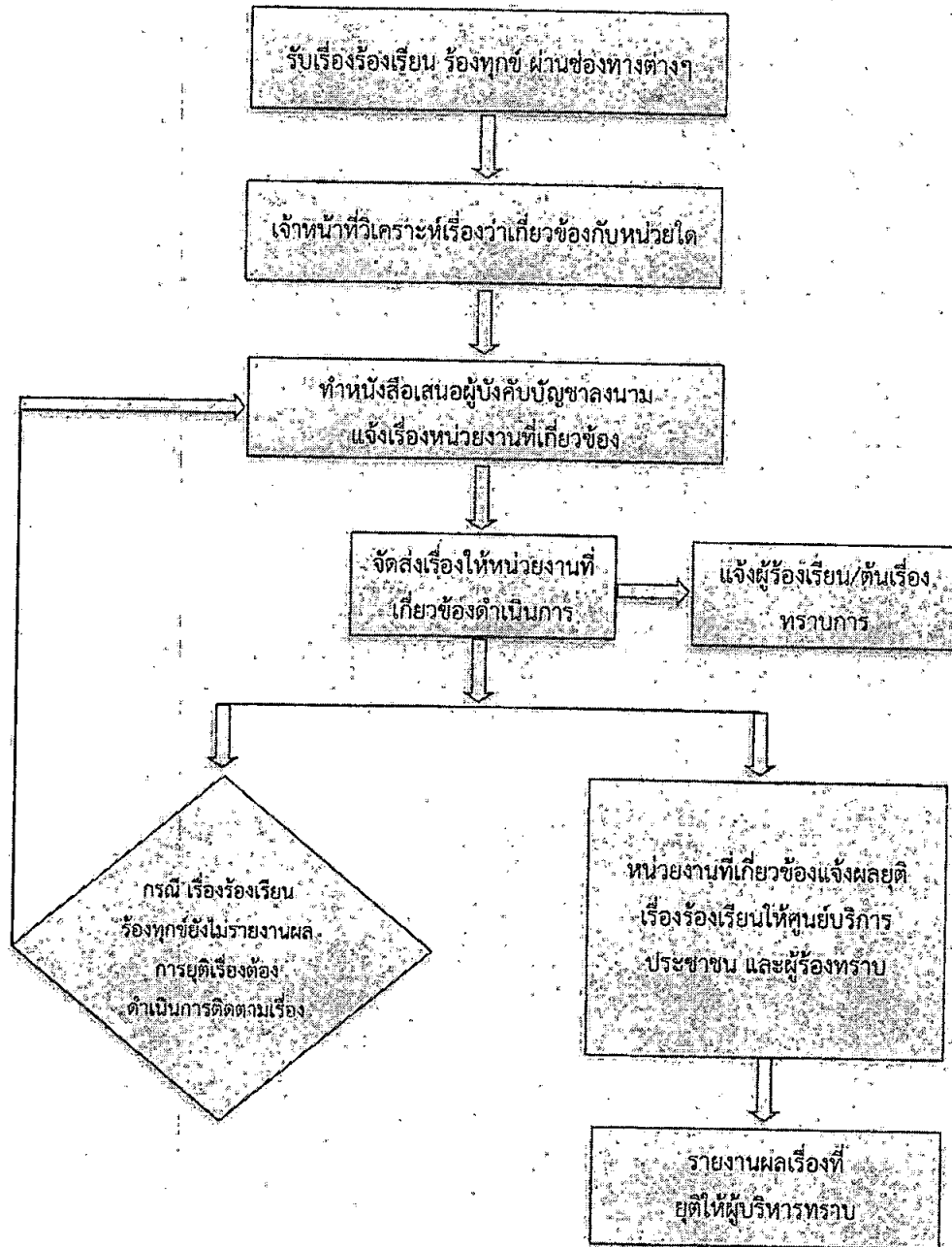
1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ สำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียน
2. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานสายด่วนการศึกษา 1579 จัดทำขึ้นโดย มีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทาง ต่างๆ และเทคนิคแนวทางในการดำเนินงาน

/โครงสร้าง....

โครงสร้างขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน



ขั้นตอนการดำเนินการงานหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนั้นก่อนว่าเป็นลักษณะของเรื่องร้องเรียนเรื่องประเภทใด เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการหรือไม่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง ศูนย์บริการประชาชน ได้แบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียนได้เป็น 5 ประเภท โดยได้มีการกำหนดรหัสประเภทเรื่อง ดังนี้

ร 1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ทนุการศึกษาและสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงชีพ ค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียน การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การขอทุนการศึกษา เป็นต้น

ร 2 เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษบุคลากร/สถานศึกษา/สถาบันทางการศึกษา เช่น ครูมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากผู้ปกครอง โรงเรียนมีการบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการศึกษาทุจริตเรื่องการเงิน-จ่ายเงินงบประมาณ การเลือกปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง ข้าราชการมีความสัมพันธ์ฉันท์ชู้สาว เป็นต้น

ร 3 เรื่องร้องเรียนที่ให้พิจารณาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ เช่น ระเบียบทรงผมนักเรียน ระเบียบการสอบคัดเลือกข้าราชการ แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เป็นต้น

ร 4 เรื่องขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ขอย้ายกลับภูมิลำเนา ขอความเป็นธรรมเรื่องการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ขอความอนุเคราะห์เข้าเรียนในสถานศึกษา ขอรับการสนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโรงเรียน ขอใช้สถานที่ของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา เป็นต้น

ร 5 เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะ ดีชม ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในด้านการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์เรื่องแล้วต้องตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งมานั้น ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อที่จะได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนวยการลงนาม แบ่งเป็น 2-กรณี

2.1 หนังสือประทับตรา กรณีเป็นเรื่องทั่วไป ไม่ซับซ้อน

2.1.1 จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีเอกสารหลักฐานข้อมูลต่างๆ เช่น CD รูปถ่าย จะต้องดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

2.1.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าในการดำเนินการในเบื้องต้น (กรณีที่มีข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง)

2.2 ทำหนังสือราชการแจ้งหน่วยงาน โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

2.2.1 เรื่องที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน

2.2.2 เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อค่านักเรียน ข้าราชการบุคลากร พนักงาน ลูกจ้างของ
กระทรวงศึกษาธิการ2.2.3 เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงหรือส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของ
กระทรวงศึกษาธิการ2.2.4 เรื่องที่กระทำผิดกฎหมายหรือขัดต่อกฎหมายของกระทรวงศึกษาธิการ
อย่างร้ายแรง

2.2.5 เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2.2.6 เรื่องที่หัวหน้าศูนย์บริการประชาชน พิจารณาแล้วเห็นว่า ควรเสนอ
ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว2.2.7 เรื่องที่เป็นกระแสทาง Social network หรือส่งผลกระทบทางลบกับ
กระทรวงศึกษาธิการอย่างยิ่ง2.3 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุจริต ต้องสำเนาแจ้งศูนย์ปราบปรามทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ
เพื่อทราบทุกเรื่อง3. การติดตามผล กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ หากหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบยังไม่มีผลการรายงานผล จะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อติดตามผลตามระยะเวลาดังนี้

- ติดตามครั้งที่ 1 หลังจาก 45 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 2 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 3 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล

4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือเพื่อติดตามผลให้ได้ข้อยุติ

5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยต้องตรวจสอบก่อนว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่อง
ร้องเรียนนั้น ๆ ได้แนบหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาด้วยหรือไม่ (กรณีหนังสือร้องเรียนมีข้อมูลของผู้ร้อง) หากไม่มี
หนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาให้ ต้องดำเนินการติดตามขอเอกสารเพิ่มเติม เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วให้สรุปผล
การพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด - โดยพิจารณาจากเนื้อหาของข้อร้องเรียน	45 นาที	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือแจ้ง 2.1 หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.2 หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	30 นาที 30 นาที	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วนชัดเจน ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่องต้องดำเนินการติดตามเรื่อง	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้อำนาจลงนามในหนังสือติดตามผล ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้องทราบ	45 นาที	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ
6. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือน	2 วัน	การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง