

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน  
ของบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**  
**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑**

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ เป็นหน่วยงานกำกับ ดูแลสนับสนุน ส่งเสริมและประสานการจัดการศึกษาของสถานศึกษาองค์กร และบุคลากรอื่น ๆ ที่จัดการศึกษาภาคบังคับให้เป็นไปตามนโยบายและได้มาตรฐานการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ จึงเป็นเสมือนหน่วยงานที่ให้ความสะดวกในการให้บริการด้านการจัดการศึกษา แก่หน่วยงานจัดการศึกษาต่าง ๆ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างคล่องตัว ทัวถึง มีคุณภาพและเป็นธรรม ตลอดจนบริหารงานโดยองค์คณะบุคคลซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ อนุคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดตรัง และคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดตรัง และแบ่งโครงสร้างการบริหารงานเป็น ๗ กลุ่ม ๑ หน่วย และมีโรงเรียนในสังกัดจำนวน ๑๓๓ โรงเรียน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่จึงมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ได้ฉะนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) จึงได้มีการกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขึ้น

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน
๒. เพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจและมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๓. เพื่อจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ ให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

**คำจำกัดความ**

ข้อร้องเรียน	หมายถึง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้อง	หมายถึง นักเรียน ครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองนักเรียน คู่สัญญา ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีข้อร้องเรียนมายัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑
เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรังเขต ๑
กลุ่ม/หน่วย	หมายถึง กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มการเงิน และบริหารสินทรัพย์ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล การจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมจัดการศึกษา และหน่วยตรวจสอบภายใน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น

ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ และบุคลากรทางการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนนั้นๆ

ระดับข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกระดับความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๓ ระดับ

ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามการร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนที่ผู้รับเรื่องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขได้เอง	ข้อร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขได้
นิยาม	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามข้อมูล และการร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน และผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้โดยเร่งด่วน และมอบหมายเรื่องให้นิติกรหรือคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนนั้น
ตัวอย่าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสอบข้อมูล</li> <li>- การคัดถ่ายสำเนาเอกสารข้อมูลที่มีผู้ร้องขอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับการกรอกข้อมูลผิดพลาด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของเจ้าหน้าที่</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการขอวิทยฐานะของครู</li> <li>- การร้องเรียนการทุจริตเงินอุดหนุนของโรงเรียน</li> </ul>
ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	ตั้งแต่ ๔ - ๒๐ วันทำการ	เกินกว่า ๒๐ วันทำการ
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเจ้าของเรื่อง	กลุ่ม/หน่วยเจ้าของเรื่อง	นิติกร/ผู้ได้รับมอบหมายจาก ผอ. สพป. ตรัง เขต ๑

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และ ๒ กำหนดให้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเจ้าของเรื่อง , กลุ่ม/หน่วย เจ้าของเรื่อง เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓ กำหนดให้นิติกร หรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

## ๒. ช่องทางรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ผ่านสื่อสาธารณะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ติดต่อด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ผ่านเจ้าหน้าที่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์	ภายใน ๑ วันทำการ
หนังสือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ (นับแต่งานสารบรรณกลางลงเลขรับ)

## ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๒ การบันทึกข้อร้องเรียนควรมี ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สำหรับติดต่อกลับเพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการแจ้งข้อมูลกับผู้ร้องเรียน

## ๔. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถตอบข้อซักถามได้ทันที หรือกรณีผู้รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ หรืออยู่แต่ไม่สามารถตอบปัญหาได้ หรือติดราชการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องไว้เพื่อแจ้งเจ้าของเรื่องโดยตรงและตอบกลับภายใน ๕ วันทำการ

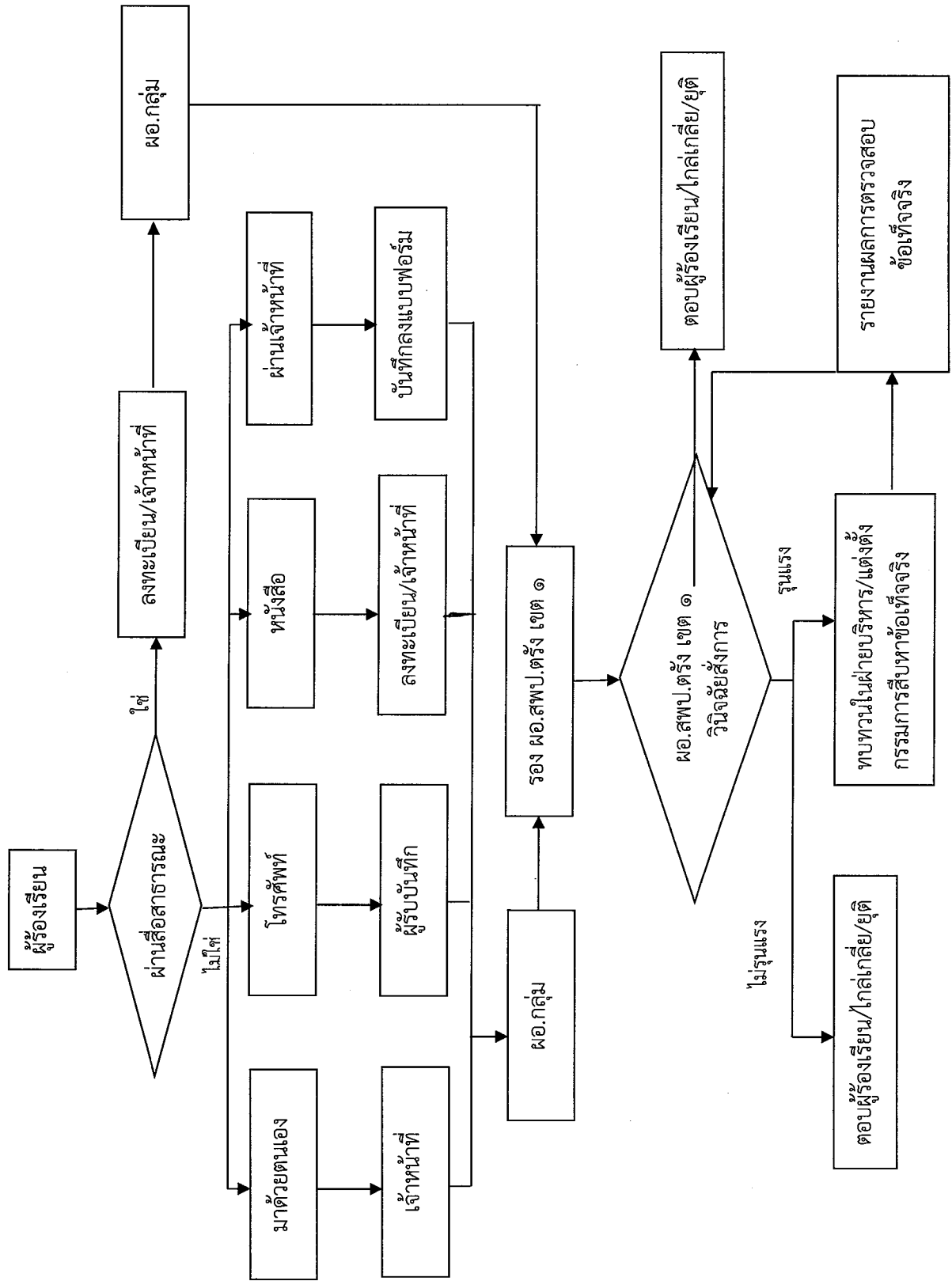
๔.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เขต ๑ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เขต ๑ และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕ - ๒๐ วันทำการ

๔.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เขต ๑ ที่รับผิดชอบกลุ่ม และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เขต ๑ มอบหมายให้นิติกรหรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เขต ๑ ดำเนินการตามระเบียบ ข้อกฎหมาย โดยใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนเกิน ๒๐ วันทำการ

## ๕. การติดตามผลการดำเนินการ

ทุกระยะ ๖ เดือนเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่ม/หน่วย สรุปรายงานผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เขต ๑ ผ่านผู้อำนวยการกลุ่มนั้นๆ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เขต ๑ ที่กำกับกลุ่มนั้นๆ เจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มส่งสรุปให้กลุ่มอำนวยการรวบรวมเป็นข้อมูลจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด เขต ๑

Flow Chart การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระงมศึกษาตริง เขต ๑



แบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑  
วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ.....

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

ร้องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียด.....

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

ลงชื่อ.....  
(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตรัง เขต ๑  
ได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

จึงเรียนมา  เพื่อทราบ  สั่งการ

ลงชื่อ.....  
(.....)

เจ้าหน้าที่