



# คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

(Complaint Management Standard Operation Procedure  
of Kalasin Provincial Education Office)

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ (Complaint Management Standard Operation Procedure of Kalasin Provincial Education Office) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทาง ในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานวินัยและนิติการ  
กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์  
พ.ศ. ๒๕๖๙

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๒
- กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
<b>บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน</b>	<b>๓</b>
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
<b>บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	<b>๕</b>
<b>บทที่ ๔ มาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>๖</b>
ค่าธรรมเนียม	๖
ผู้จัดทำ	๖
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอประกอบกับแนวทางการประเมินผลการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกระทรวงศึกษาธิการของศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment :ITA) ของสำนักงาน ป.ป.ช. โดยกำหนดแนวทางการประเมินโดยให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความเป็นธรรม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานได้ปฏิบัติตามขั้นตอนในกรณีมีผู้ร้องเรียนเป็นการประเมินขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณลักษณะ ที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ปลอดภัยจากการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐและผลประโยชน์ทับซ้อน มีวัฒนธรรมและคุณธรรม

งานวิจัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล จึงได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้สม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ



## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์และประชาชนทั่วไป  
- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

๑. หน่วยงานของรัฐ\* /เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ\*\*/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

๒. บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย

๑. ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

๒. ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการส่วนราชการ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียมาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อดด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นต้น

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท ดังนี้

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### **ช่องทางการร้องเรียน**

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง สถานที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ เลขที่ ๗๒/๑ ถนนเกษตรสมบูรณ์ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๒. ทางไปรษณีย์ / จดหมาย ที่อยู่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ เลขที่ ๗๒/๑ ถนนเกษตรสมบูรณ์ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐

๓. ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐๔๓ ๐๑๙ ๗๕๕

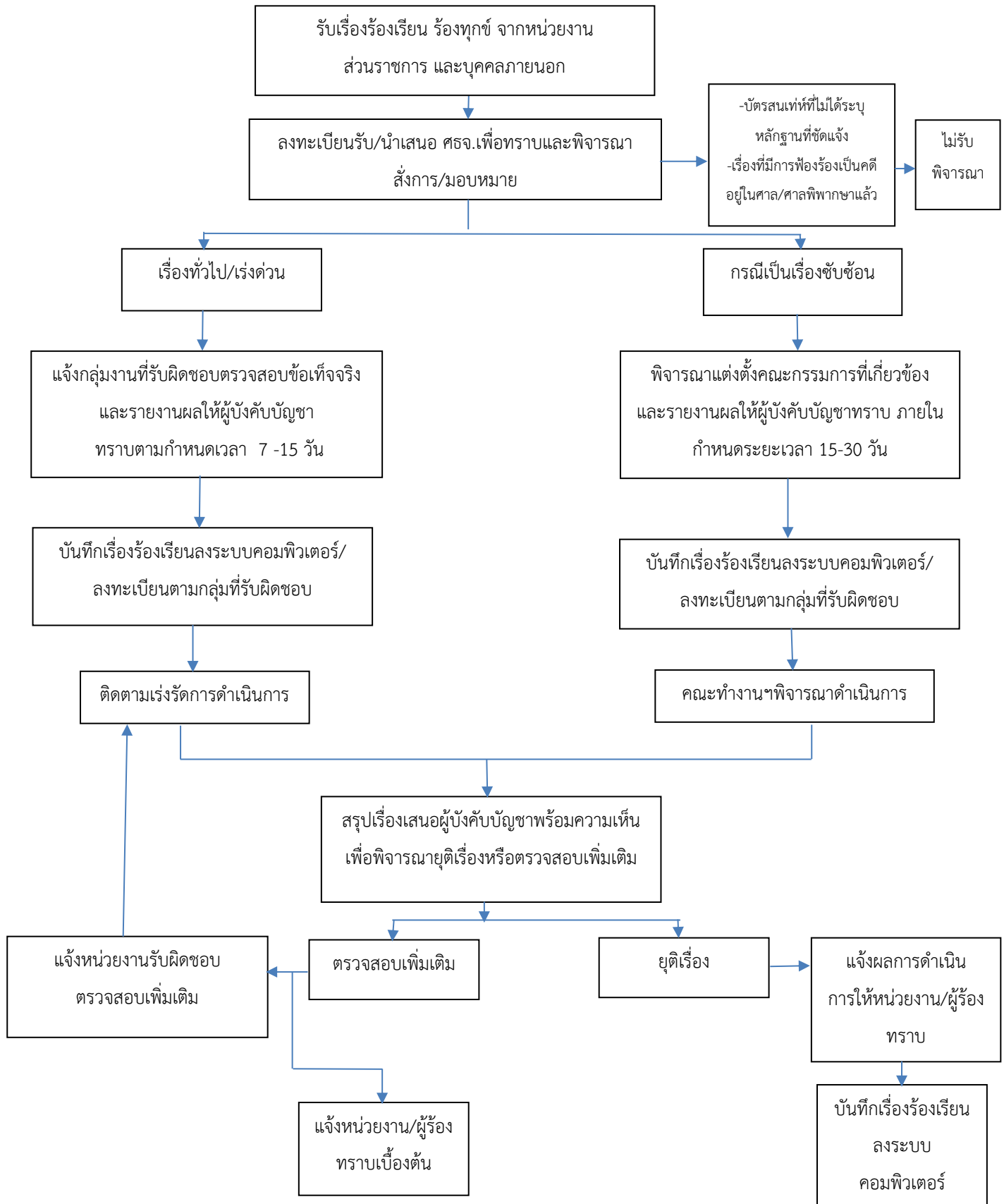
๔. ทางเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ <https://office2021.ksed.go.th/>

๕. ทาง Facebook สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

### บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กำหนดขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้



**บทที่ ๔**  
**มาตรฐานการปฏิบัติงาน**

ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์		รายละเอียดของงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	หน่วยงาน
๒	ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กน้อย	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	หน่วยงาน
๓	ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข - เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน/องค์กร	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
๔	การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชา ระดับจังหวัด ระดับกรม หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	- ทีมไกล่เกลี่ย - คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

**ค่าธรรมเนียม**

ไม่มีค่าบริการ

**ผู้จัดทำ**

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

**ภาคผนวก**

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

๑. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตำบล .....

อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ .....

อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....

หมายเลขบัตรประชาชน ..... ออกโดย ..... วันที่ออกบัตร .....

บัตรหมดอายุ .....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ - นามสกุล .....

ตำแหน่ง .....

สังกัด .....

๒.๒ ชื่อ - นามสกุล .....

ตำแหน่ง .....

สังกัด .....

๓. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และพฤติกรรมจากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

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

๓.๒ พฤติการณ์

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

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ .....

๕. พยานหลักฐานประกอบ .....

๖.  ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล

ประสงค์ขอปกปิดชื่อ - นามสกุล

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

### แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

**๑. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม**

ข้าพเจ้า ..... อายุ ..... ปี บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตำบล .....  
อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ .....  
อาชีพ ..... ตำแหน่ง .....  
หมายเลขบัตรประชาชน ..... ออกโดย ..... วันที่ออกบัตร .....  
บัตรหมดอายุ .....

**๒. ผู้ถูกร้องเรียน**

๒.๑ ชื่อ - นามสกุล .....  
ตำแหน่ง .....  
สังกัด .....  
๒.๒ ชื่อ - นามสกุล .....  
ตำแหน่ง .....  
สังกัด .....

**๓. ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และพฤติกรรมจากคำกล่าวหา/ร้องเรียน**

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

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

๓.๒ พฤติการณ์

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

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ .....

๕. พยานหลักฐานประกอบ .....

๖.  ประสงค์ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล       ประสงค์ขอปกปิดชื่อ - นามสกุล

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
( ..... )  
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....  
เวลา .....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ที่ ศธ ๐๒๕๙/(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์  
ถนนเกษตรสมบูรณ์ ตำบลกาฬสินธุ์  
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์  
๕๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการ  
จังหวัดกาฬสินธุ์ ช่องทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์  
( ) อื่น ๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง .....

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่ .....

และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า  
( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ และได้มอบหมายให้  
.....เป็นผู้ตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์ และได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกาฬสินธุ์

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๔๓ ๐๑๙ ๗๕๕