



คู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มกฎหมายและคดี



นายวิรุทธิ์ ราชรี

นิติกรชำนาญการ



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือ

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน

จัดทำโดย

นายวิรุทธิ์ ราชศรี
นิติกรชำนาญการ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

.....

คำนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ทั้งนี้การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ แก่ผู้รับบริการ ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

นายวิรุทธิ์ ราชศรี
นิติกรชำนาญการ

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. ความหมายและความสำคัญ	๑
๒. ประเภทของข้อร้องเรียน	๑
๓. ความรุนแรงของข้อร้องเรียน	๒
๔. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๒
๕. ช่องทางรับข้อร้องเรียน	๒
๖. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๔
๗. วัตถุประสงค์	๕
๘. ขอบเขต	๖
๙. ผลสำเร็จที่คาดหวัง	๖
๑๐. การจำแนกระดับข้อร้องเรียน	๗
๑๑. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๘
๑๒. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๙
๑๓. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๑๐
๑๔. แบบฟอร์มที่ใช้	๑๔
ภาคผนวก - แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม รร.๐๑) - แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน (แบบ รร.๐๒) - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ - พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖	

ส่วนที่ ๑

ความหมายและความสำคัญ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความเห็น เป็นโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างให้เกิดความสุขในสังคม โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน เอารัดเอาเปรียบการแสวงหาผลประโยชน์มากขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม จึงเกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่าง ๆ มากขึ้น

คำจำกัดความ

๑. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการ ทั้งในความบกพร่องในการปฏิบัติงานความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใสและความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

๒. ข้อความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่

๓. ผู้รับบริการ หมายถึง ส่วนราชการ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ผู้ประสานงาน หรือผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

ประเภทของข้อร้องเรียน

๑. ข้อร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง ข้อไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความไม่สะดวกในการรับบริการ

๒. ความล่าช้า ข้อผิดพลาดการให้บริการ การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการ การใช้คำพูด การดูแลต้อนรับ การควบคุมอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

๓. ข้อร้องเรียนประเภทอื่น ๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงพอใจในด้านการบริการ ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขในด้านหลักสูตร การบริหารจัดการไม่โปร่งใส ระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ความรุนแรงข้อร้องเรียน

๑. ระดับความรุนแรงมาก เป็นข้อร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์เสื่อมเสียชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลให้ผู้ตัดสินใจไม่เลือกรับบริการ

๒. ระดับความรุนแรงปานกลาง เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้ จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น

๓. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นข้อร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน สมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ที่มาข้อร้องเรียน

๑. จากช่องทางต่างๆตามที่ระบุช่องทางรับการร้องเรียน จำนวน ๑๐ ช่องทาง
๒. จากช่องทางอื่น ๆ เช่น บัตรสนเท่ห์ สื่ออื่นๆ

ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ จุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอข้อมูลต่อผู้บังคับบัญชา และทำหน้าที่แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๒. กรณีร้องเรียน ณ สำนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณของกลุ่ม รับเอกสารข้อร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์ม หรือเป็นผู้บันทึกแบบฟอร์มและนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เมื่อผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว แจ้งข้อมูลกลับต่อผู้ร้องเรียน
๓. กรณี ข้อร้องเรียนจากสื่อออนไลน์อื่น ๆ เช่น Facebook, Webboard ให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บริหาร และแจ้งกลับข้อมูลกับผู้ร้องเรียนต่อไป

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุด ปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน
๒. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันเวลา ราชการ ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียนบันทึกข้อมูลตามแบบฟอร์ม หรือผู้รับบริการกรอกข้อมูล ตามแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๒๖๒ ๑๔๔๕ หรือ โทรศัพท์ของกลุ่มกฎหมายและคดี
๔. โทรสารหมายเลข ๐ ๓๒๖๒ ๑๘๐๗ หรือ โทรสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒
๕. จดหมายจำหน่ายซองถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ตำบลหนองตาแต้ม อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
๖. E – mail address ictpkn๒@gmail.com
๗. กระดานข่าว (Webboard) ที่เว็บไซต์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ [http:// www.pkn๒.go.th](http://www.pkn๒.go.th)
๘. Facebook ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒
๙. กล่องรับความคิดเห็น/ข้อร้องเรียน
๑๐. เว็บไซต์สายตรงของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

ส่วนที่ ๒

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตน หรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิด หรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของสำนักงานขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าว

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน

๒. เพื่อให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในโรงเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์จัดการข้อร้องเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ การประสานหน่วยงานภายนอกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ต้นสังกัดทราบ

ผลสำเร็จที่คาดหวัง

การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน และปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้















ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ของ สพป.ปข.๒	- สอบถามเรื่องการตอบ วิชาชีพ - สอบถามเรื่องการทำ ผลงานวิชาการเพื่อขอ เลื่อนวิทยฐานะ	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๒	ข้อร้องเรียน ระดับโรงเรียน กลุ่ม/หน่วยใน สพป.ปข.๒	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน แต่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของ โรงเรียน	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	กลุ่มกฎหมาย และคดี
๓	ข้อร้องเรียน ระดับสำนักงาน เขตพื้นที่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไข ต้องอาศัยอำนาจของ ผอ. สพป.ปข.๒ หรือ คณะกรรมการที่ได้รับการ แต่งตั้งจาก ผอ.สพป.ปข.๒	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการ การบริหารจัดการภายในโดยมิ ชอบภายในโรงเรียนของ ผู้อำนวยการโรงเรียน - การร้องเรียนเกี่ยวกับการ การประพฤติมิชอบของ ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (หากมีการ สอบสวน วินัยจะ ดำเนินการ ภายในเวลา ที่กฎหมาย กำหนด	ผอ.สพป.ปข. ๒ หรือ คณะกรรมการ ที่ได้รับการ แต่งตั้งจาก ผอ.สพป.ปข. ๒
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ ของ สพป.ปข.๒	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ สพป.ปข.๒	- การร้องเรียนการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัย บางแห่ง	ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

/ ชั้น...

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หรือ หน่วยงานภายนอก เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
๗. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๘. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้หน่วยเหนือทราบ

แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	ผู้ร้องเรียน	ศูนย์ / จุดรับข้อ ร้องเรียนของ หน่วยงาน	ผู้ ที่เกี่ยวข้อง ใน หน่วยงาน	ศูนย์บริหาร จัดการข้อ ร้องเรียน (กลุ่มกฎหมาย และคดี)	ผอ.สพป.ปช.๒ / คณะกรรมการที่ ผอ.สพป.ปช.๒ แต่งตั้ง	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงาน ภายนอก
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน							
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ							
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน							
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน							
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอก สพป.ปช.๒ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔							
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒							
๗. การประสานงานของงานวินัยและนิติการ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓							
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ							
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้หน่วยเหนือทราบ (รายเดือน)							

อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้น / สิ้นสุด



ดำเนินการ



พิจารณา

3 วันทำการ

3 วันทำการ หรือ ตามความเหมาะสม

ประจำเดือน

10 วันทำการ

ตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก / แจกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานพร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของ สพป.ปช.๒	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์ / E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

/ การบันทึก...

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สฟป.ปช.๒ รายบุคคล (แบบฟอร์ม สฟป.ปช.๒ รร.๐๑)

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สฟป.ปช.๒ รายบุคคล (แบบฟอร์ม สฟป.ปช.๒ รร.๐๑) ควรถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ สฟป.ปช.๒

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับโรงเรียน หรือกลุ่มภายใน สฟป.ปช.๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับสำนักเขตพื้นที่การศึกษา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องอาศัยอำนาจของผอ.สฟป.ปช.๒ หรือ กศจ. ประจวบคีรีขันธ์

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ สฟป.ปช.๒ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ สฟป.ปช.๒

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณี ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงหรือประสานให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และสฟป.ปช.๒ มีหลักเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการจัดทำ หนังสือหรือประสานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ สฟป.ปช.๒ ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ สฟป.ปช.๒ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่ง

/ ต่อไป...

ต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบ ข้อร้องเรียน ตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนพบเห็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม ของนักศึกษามหาวิทยาลัยบางแห่ง เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของ สพป.ปช.๒ ว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะดำเนินการได้ตามอำนาจเท่านั้น และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงาน ที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น มหาวิทยาลัยนั้นๆ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ ทันทที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังมหาวิทยาลัยนั้นๆ เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียน ระดับ ๒

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนระดับโรงเรียน หรือ กลุ่ม/หน่วย ของ สพป.ปช.๒ ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อน บันทึกข้อความเสนอ ข้อความต่อ ผอ.สปป.ปช.๒ โดยทันที เพื่อสั่งการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง สพป.ปช.๒ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ ขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน บันทึกข้อความเสนอข้อความต่อ ผอ.สปป.ปช.๒ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต่อไปได้ ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความ จากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยัง ผู้ร้องเรียนโดยตรง ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง ผู้อำนวยการโรงเรียน /ผู้อำนวยการกลุ่ม/ผู้อำนวยการหน่วย/ผอ.สปป.ปช.๒ ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข /ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน

(๗) การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน สพป.ปช.๒ กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

ข้อร้องเรียนระดับ ๓ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องอาศัยอำนาจ ของผอ.สปป.ปช.๒ หรือ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ ไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารเรียนของโรงเรียน และเคยร้องเรียนกับ โรงเรียนมาแล้ว แต่โรงเรียนไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัท รับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ จัดทำ บันทึกข้อความเพื่อเสนอ ผอ.สปป.ปช.๒ พิจารณาสั่งการ ให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

/ ติดตาม...

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ และระดับ ๓ จากเจ้าหน้าที่ฯ สพป.ปช.๒ พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และรายงานหน่วยเหนือทราบแต่กรณีรวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้

๑.แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สพป.ปช.๒ รายบุคคล (แบบฟอร์ม รร.๐๑) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน สพป.ปช.๒ ประจำเดือน (แบบฟอร์ม รร.๐๒) สำหรับทุกหน่วยงานใน สพป.ปช.๒ รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

ภาคผนวก

ประเภทเรื่อง

- เดือดร้อนรำคาญ
- ขอความช่วยเหลือ
- กล่าวโทษ จนท.
- แจ้งเบาะแส
- อื่น ๆ



แบบฟอร์ม รร ๐๑

แบบบันทึกคำร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๒

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ต.รอก/ชอย..... ถนน

แขวง/ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์..... อาชีพ.....

ขอให้ถ้อยคำต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
เขต ๒ ด้วยความสัตย์จริง ดังนี้.....

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อมูลข้างต้น ตลอดจนเอกสาร หลักฐานทุกฉบับที่แนบมาพร้อมคำร้องนี้
เป็นข้อมูลและเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องทุกประการ หากปรากฏภายหลังว่าข้อมูลและเอกสารแนบท้าย
ของข้าพเจ้าเป็นเท็จ หรือมีเจตนากลั่นแกล้งใส่ร้าย หรือจงใจให้เกิดความเสียหายแก่ บุคคลหนึ่งบุคคลใด
ข้าพเจ้าขอรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้น จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....) (.....)

ลงชื่อ.....พยาน ลงชื่อ.....พยาน
(.....) (.....)