



คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม

งานวินัยและนิติการ  
กลุ่มบริหารงานบุคคล

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อยุติด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ดังนั้น จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๓
จัดทำโดย	๓

# คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการ รวมถึงประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และจากดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

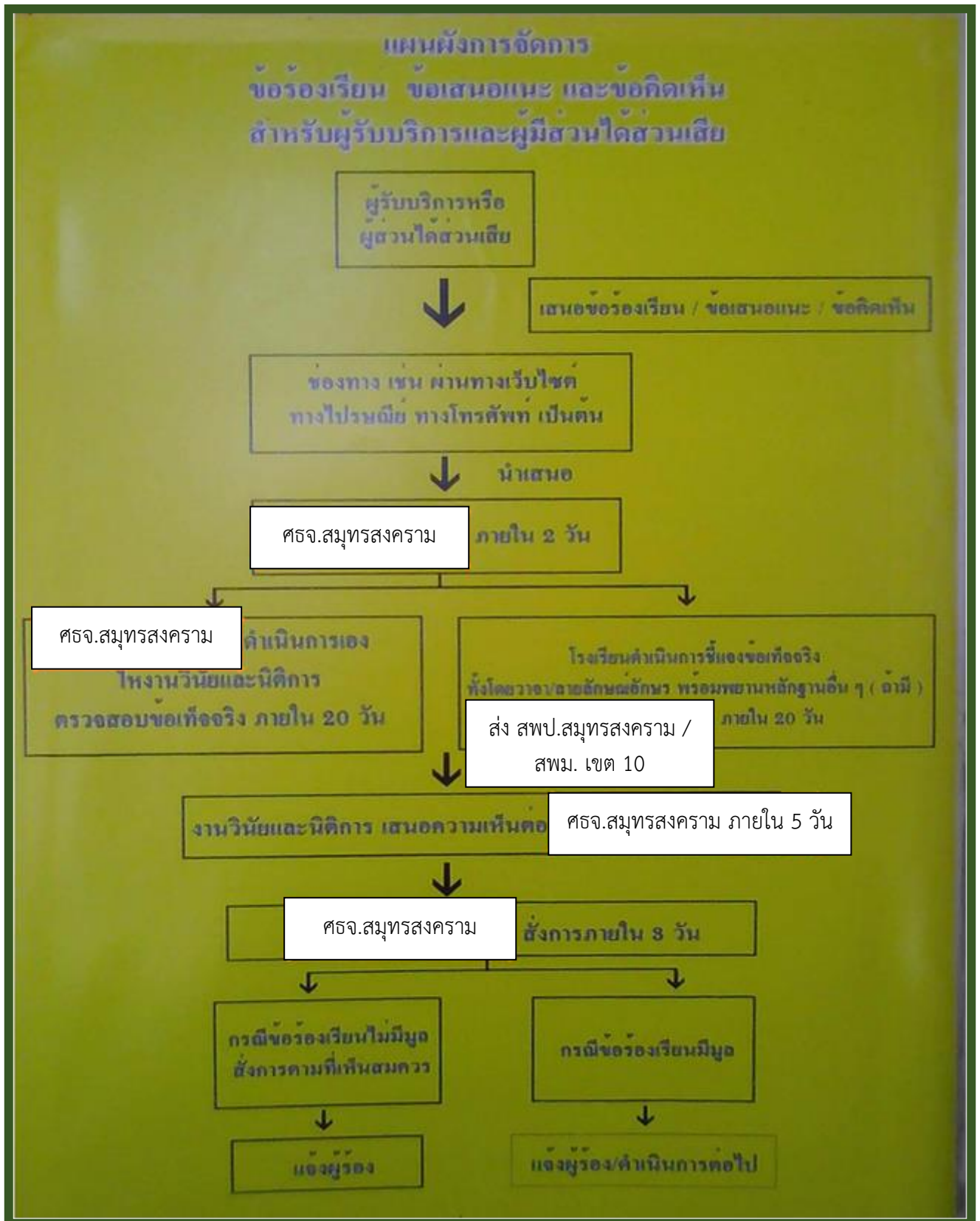
“ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม เป็นต้น

## ๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

## ๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ- สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ร้องเรียนได้ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๘. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๘.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๘.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## ๙. จัดทำโดย

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรสงคราม  
๑๔๐ หมู่ ๓ ถนนเอกชัย ตำบลลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม ๗๕๐๐๐  
โทร ๐ ๓๔๗๕ ๖๗๘๗, ๐ ๓๔๗๕ ๖๗๘๘ ต่อ ๑๐๒ เว็บไซต์ <http://www.skmpeo.moe.go.th/web/>

\*\*\*\*\*