



ประกาศสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์  
เรื่อง มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

.....  
ด้วยสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล แสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม กระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สนองตอบความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงเพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงได้กำหนดมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายทรงศักดิ์ โต๊ะทอง)

ศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑ (๒) ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว นอกจากนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น และมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เล็งเห็นความสำคัญของการปฏิบัติราชการในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกฎหมาย ระเบียบหลักเกณฑ์ และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ฉบับนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และสร้างความเข้าใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ระบบ สอดคล้องมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนมีแนวทางในการดำเนินการที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อสร้างความเข้าใจในช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการประสานงานกับผู้ร้องเรียน
๔. เพื่งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน

### ขอบเขต

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีขอบเขตเริ่มตั้งแต่กระบวนการทำงาน ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

## คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และข้อเสนอแนะ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ (๒) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนให้เจ้าของเรื่อง - บริหารงานทั่วไป - งานบุคคล - วิชาการ - งานการเงิน (๓) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต	เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุจริตของเจ้าหน้าที่
ข้อเสนอแนะ	ข้อความที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการ
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่

## ผู้รับผิดชอบ

กลุ่มงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเจ้าหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ทุกคน มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลช่องทางการร้องเรียนแก่ผู้รับบริการ หรือกรณีจำเป็นอาจรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนไว้ก่อนและดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการร้องเรียน

## ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ผู้รับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ / ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๑๕๐/๒ ถนนสุขใจ ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐๐
- ๒) จดหมาย จำหน่ายของถึงสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๑๕๐/๒ ถนนสุขใจ ตำบลประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐๐
- ๓) ทางเว็บไซต์ <http://www.pknpeo.go.th>
- ๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ops.pkn๗๗@sueksa.go.th
- ๕) ช่องทาง Facebook page สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- ๖) ศูนย์ดำรงธรรม ศาลากลางจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ ประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๐๐๐
- ๗) ช่องทางโทรศัพท์ ๐ ๓๒๖๖ ๒๐๔๓
- ๘) ร้องเรียนผ่านช่องทาง Line Openchat

## หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จะรับไว้พิจารณาต้องมีลักษณะ ดังนี้

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

๑.๑ วัน เดือน ปี

๑.๒ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๑.๔ มีการระบุพยานหลักฐานตามสมควร (ถ้ามี)

๒. ต้องไม่เป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

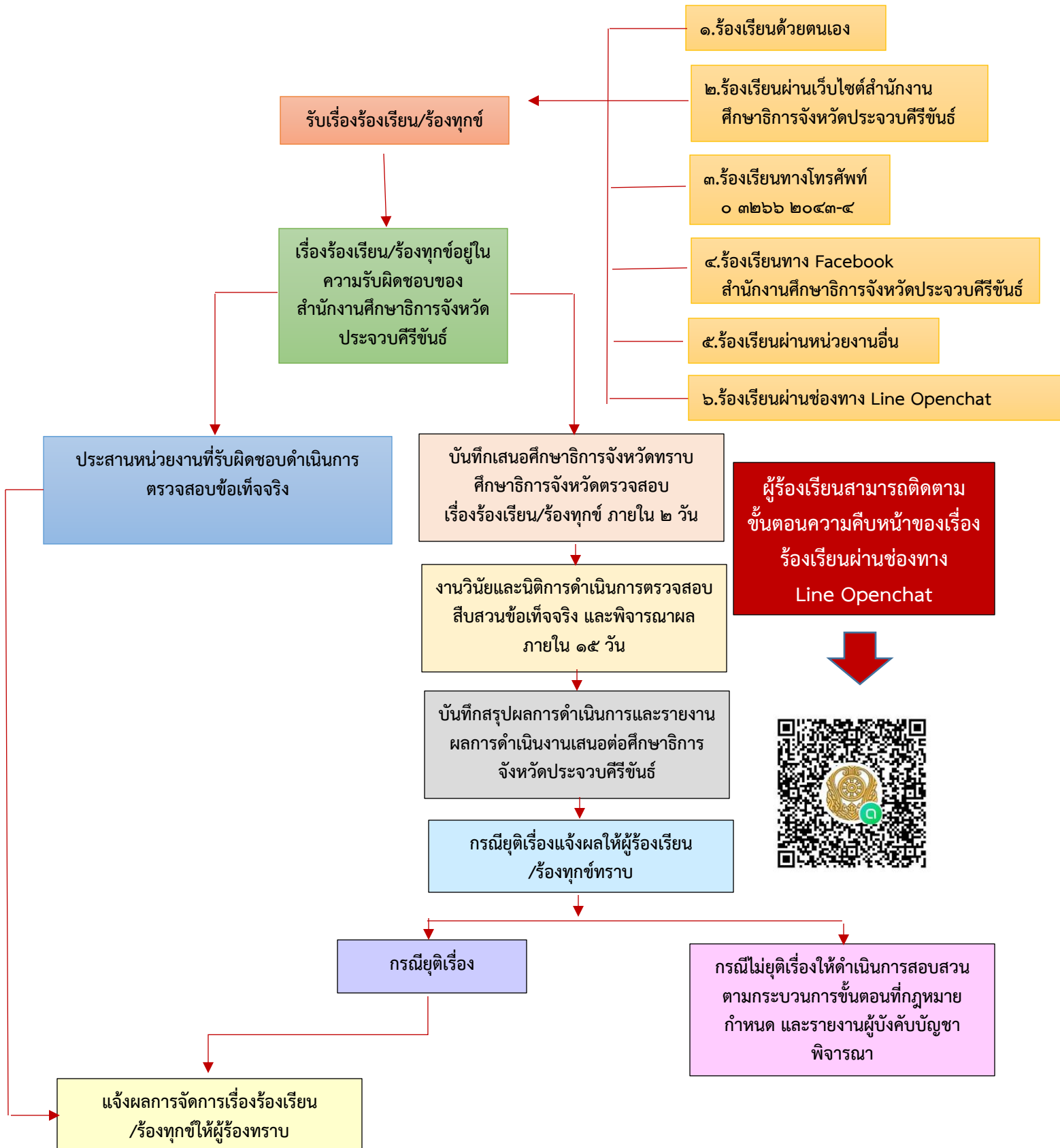
๒.๑ มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่มีการระบุรายละเอียดตามข้อ ๑ ไว้ชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ อาจพิจารณาปรับไว้เป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒ เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๓ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

กรณีอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ ๑ และข้อ ๒ ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บริหารว่าจะรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาหรือไม่

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์



หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- นางสาววาสนา แจ้งเสนาะ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล เบอร์โทรศัพท์ 08 6531 8987
- นิติกร
- นางสาวจันทร์เจ้า ไจระย้า นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ เบอร์โทรศัพท์ 09 7921 9182