




# คู่มือ

การร้องเรียนร้องทุกข์

นายประภัสร์ แสงดา  
นิติกร ชำนาญการพิเศษ

กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สพป.พระนครศรีอยุธยา เขต 1



## คำนำ

การร้องเรียน เกิดจากความไม่เข้าใจหรือ ความคับข้องใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ที่ผู้ร้องเห็นว่าไม่เป็นธรรม ไม่เสมอภาค ไม่ให้ความเคารพในความเป็นคน ของผู้มาติดต่อใช้บริการ ส่วนการร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ได้บังคับบัญชาคับข้องใจในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาที่กระทบต่อบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งทั้งสองเรื่องเกิดขึ้นได้เสมอในทุกหน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ และหน่วยงานและบุคลากรในสังกัด ซึ่งประกอบด้วยโรงเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่ปฏิบัติต่อ ผู้ปกครอง นักเรียนและบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น หรือปฏิบัติงานด้วยตนเอง ย่อมมีจำนวนผลกระทบมากมาย ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ในการกระทบกระทั่งกัน คู่มือเล่มนี้เครื่องมือซึ่งจะต้องทำอย่างไรถ้าเผื่อว่าอยากจะร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อความสงบสุขราบรื่นในการปฏิบัติหน้าที่

สพป.อย.เขต ๑

## สารบัญ

ที่	เรื่อง	หน้า
๑	คำนำ	ก
๒	บทที่ ๑ บทนำ	๑
๓	บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
๔	บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๕	บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๕	แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๖

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ หรือประชาชนทั่วไป หรือโรงเรียนในสังกัด ซึ่งประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ/ครูหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ/เอกชน/องค์กรนิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน

**ครูหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน ตำแหน่งครู ครูผู้ช่วย ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ครูธุรการ ครูอัตราจ้าง หรือตำแหน่งอื่นใดที่โรงเรียน หรือหน่วยงานจ้างไว้ปฏิบัติราชการ

-บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

-ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

-ผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้รับจ้าง ผู้ขาย ผู้ปกครอง นักเรียน หรือบุคคลอื่นที่มีผลกระทบ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ในทางบวกหรือทางลบ ทางตรงหรือทางอ้อม เช่นประชาชน ในชุมชน

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหา การเสนอผู้บังคับบัญชาให้อนุมัติ/อนุญาต สั่งการในทางที่ชอบด้วยกฎหมาย

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป /ผู้รับรับผลกระทบจากการจัดการศึกษา หรือบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ และโรงเรียนในสังกัด

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเองต่อหน่วยงานหรือครูหรือเจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุค ไลน์ ผู้รับเรื่องร้องเรียน

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอน ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างทั่วถึง มีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ขึ้น

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือเป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต ๑ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต ๑ ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๓. ขอบเขต

##### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเก็บไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองของผู้รับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองตามประสงค์ของผู้รับบริการ

-กรณีร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบ/แก้ปัญหา เรียบร้อยถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับเรื่องไว้ ส่งเรื่องให้ผู้มีอำนาจ  
อนุมัติ/อนุญาต ดำเนินการต่อไป

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ครู /เจ้าหน้าที่ ที่ประจำอยู่โรงเรียนจะให้  
ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการหรือรับเรื่องไว้ ส่งต่อให้ผู้มีอำนาจสั่งการต่อไป

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการ  
ติดต่อกลับ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากโรงเรียน/หน่วยงาน ภายใน ๑๕ วัน ให้แจ้งสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ โดยโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่น

๒.กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.๒ บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

๒.๓ แยกประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป กับเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชา  
พิจารณาให้ความเห็น

-กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้  
ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาแล้วเป็นที่พอใจถือว่ายุติเรื่อง

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องใน  
เรื่องที่ต้องการอยากรทราบ และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะรับเรื่องราวดังกล่าวและให้หัวหน้างานพิจารณา หรือ  
ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๔.สถานที่ตั้ง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

๕.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่อง  
ปัญหาต่างๆ ตามความต้องการและข้อเสนอแนะ

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์

11111

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ

22222

รับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่อง  
ร้องเรียนส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ

33333

แจ้งตอบรับเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียนพร้อมแจ้งเลขที่เรื่องร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวก  
สะดวกในการติดต่อสอบถาม

44444

หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบ  
เรื่องร้องเรียน

55555

จัดการ แก้ไข ดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนให้เป็นไป  
ตามระเบียบกฎหมายแบบแผนของทางราชการ

66666

แจ้งผลการดำเนินการ  
ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

เขียนที่ สพป.อย.๑

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑

ข้าพเจ้า(นาย นาง นางสาว .....)

อายุ.....อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....สถานที่ทำงาน.....

ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....

เลขที่.....ออกโดย.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑  
แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกรณี

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำ  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามความจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี ข้าพเจ้าขอสงวนเอกสาร  
ประกอบดังนี้

.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดร้องเรียน (ทุกกลุ่มงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา  
พระนครศรีอยุธยา เขต ๑)

๒. จัดทำความเข้าใจกับทุกกลุ่มงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ โดยปฏิบัติตามข้อกำหนด

ช่องทาง	ความถี่การตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการเพื่อประสาน และแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเองที่ สพป.อ.ย.เขต ๑	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด	ทุกเมื่อ	ภายใน ๗ วัน	แล้วแต่ความยาก ง่ายของเรื่อง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ ไลน์/เฟส	ทุกเมื่อ	ทันที	ถ้าร้องเรียนต่อ ผอ.เขต
ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน	ทุกครั้งที่พบเจอ	ภายใน ๗ วัน	แล้วแต่ความยาก ง่ายของเรื่อง