



แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

๑. ชื่องาน : แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

๓. ขอบเขตของงาน

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ ขั้นตอนที่ ๑ การวางแผน

๑) แยกระดับชั้นความเร็วของเรื่องร้องเรียน ด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด

๒) แยกประเภทของเรื่องร้องเรียน บัตรสนเท่ห์ ทางไปรษณีย์และทางช่องทางอื่นๆ

๔.๒ ขั้นตอนที่ ๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๔.๒.๑) ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

กำแพงเพชรจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีระยะเวลาดังนี้

ลำดับ	ช่องทางร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการพิจารณา (ก่อนที่จะเสนอ ศธจ.กพ)
๑.๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง (walk in)	๑ วัน
๑.๒	ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์	๑ วัน
๑.๓	ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๐๒-๙๖๘๕ ต่อ ๑๐๒	๑ วัน
๑.๔	Website/Facebook : สำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด กำแพงเพชร	๑ วัน
๑.๕	Facebook : เพจ “ศูนย์บริหารความยุติธรรม”	๑ วัน

๔.๒.๒) ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือทะเบียนรับ - ส่ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๓ ขั้นตอนที่ ๓ การดำเนินการ

๔.๓.๑) ฝ่ายเลขานุการฯ บันทึกรายงานเสนอศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชรพิจารณา (ภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือทะเบียนรับ - ส่ง)

๔.๓.๒) ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชรพิจารณาให้แล้วเสร็จ โดยแบ่งได้ตามระยะเวลาตามเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑) เรื่องที่ส่งบุคคลภายนอก ศธจ.กพ. (ภายใน ๑ วัน นับแต่วันที่ฝ่ายเลขานุการฯ เสนอ)

๑.๑) ในกรณีไม่มีมูลหรือบัตรสนเท่ห์

(๑) กรณีไม่มีมูล : แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ : ยุติเรื่อง

๑.๒) กรณีมีมูล

(๑) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้แล้วเสร็จ (ภายใน ๑๕ วัน)

(๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลกลับมาให้ศึกษาธิการจังหวัด

กำแพงเพชร เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๒) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายใน ศธจ.กพ. ตั้งแต่ตำแหน่ง ข้าราชการพิเศษ ลงมา

๒.๑) พิจารณาข้อร้องเรียน

(๒.๑.๑) กรณีไม่มีมูล : ยุติเรื่องและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

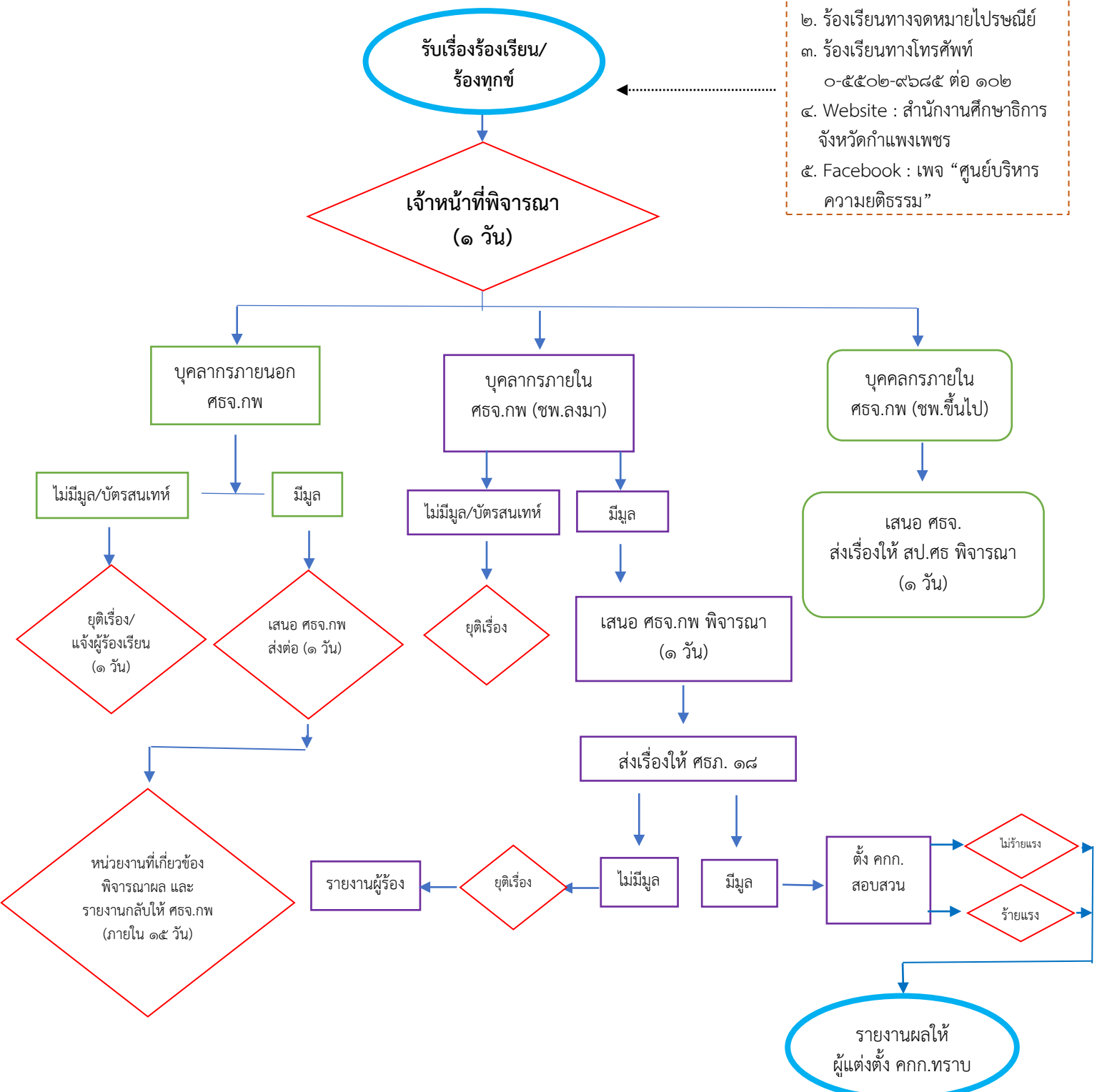
(๒.๑.๒) กรณีมีมูล : ส่งเรื่องให้ สนง.ศธภ. ๑๘ พิจารณาดำเนินการ

ตามอำนาจหน้าที่

- ๑) สนง.ศธภ.๑๘ ดำเนินการสอบสวนทางวินัยฯ
- ๒) สนง.ศธภ.๑๘ ออกคำสั่งลงโทษผู้ถูกร้องเรียน
- ๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลภายใน ศธจ.กพ. ตั้งแต่ตำแหน่ง ข้าราชการพิเศษ ขึ้นไป
 - ๓.๑ เสนอเรื่องให้สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการดำเนินการหาข้อเท็จจริงต่อไป

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

- ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (walk in)
- ๒. ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์
- ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
 - ๐-๕๕๐๒-๙๖๘๕ ต่อ ๑๐๒
- ๔. Website : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร
- ๕. Facebook : เพจ “ศูนย์บริหารความยุติธรรม”



๖. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง (walk in)ส่งร้องเรียนด้วยตนเอง (walk in) ณ สำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร เลขที่ 8 ถนนปิ่นดำริห์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองกำแพงเพชร จังหวัด
กำแพงเพชร 62000

๖.๒ ร้องเรียนทางจดหมายไปรษณีย์

๖.๓ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <https://www.kptpeo.go.th>, Facebook : สำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

๖.๔ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๐๒-๙๖๘๕ ต่อ ๑๐๒

๖.๕ Facebook : เพจ “ศูนย์บริหารความยุติธรรม”

๗. แบบฟอร์ม

๗.๑ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๗.๒ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

๘. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และ
แก้ไขเพิ่มเติม

๙.๒ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒

๙.๓ กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการสอบสวนพิจารณา พ.ศ. ๒๕๕๐

๙.๔ พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๙/๒๕๖๐
เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐

๙.๕ ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๖

๑๐. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

ข้าพเจ้า (ผู้ร้องเรียน)..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์..... E-mail.....

อาชีพ (ถ้ามี)..... ตำแหน่ง (ถ้ามี).....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

ขอร้องเรียน.....(ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน)..... อาชีพ (ถ้ามี)

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์..... อาชีพ (ถ้ามี)..... ในกรณี.....

รายละเอียดเหตุการณ์โดยสังเขป.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน..... ชุด

๒) จำนวน..... ชุด

๓) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง (ถ้ามี).....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

เขียนที่

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดกำแพงเพชร

ข้าพเจ้า (ผู้ร้องเรียน)..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....
 หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์..... E-mail.....
 อาชีพ (ถ้ามี)..... ตำแหน่ง (ถ้ามี).....
 ถือบัตร..... เลขที่.....
 ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
 ขอร้องเรียน.....(ชื่อ-สกุล ผู้ถูกร้องเรียน)..... อาชีพ (ถ้ามี)

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
 รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์..... อาชีพ (ถ้ามี)..... ในกรณี.....
 รายละเอียดเหตุการณ์โดยสังเขป.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่..... เวลา.....