

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

### หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0504/ว 100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการข้อมูลข่าวสาร รับฟัง ข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ พดติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือ หน่วยงานของรัฐ ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม

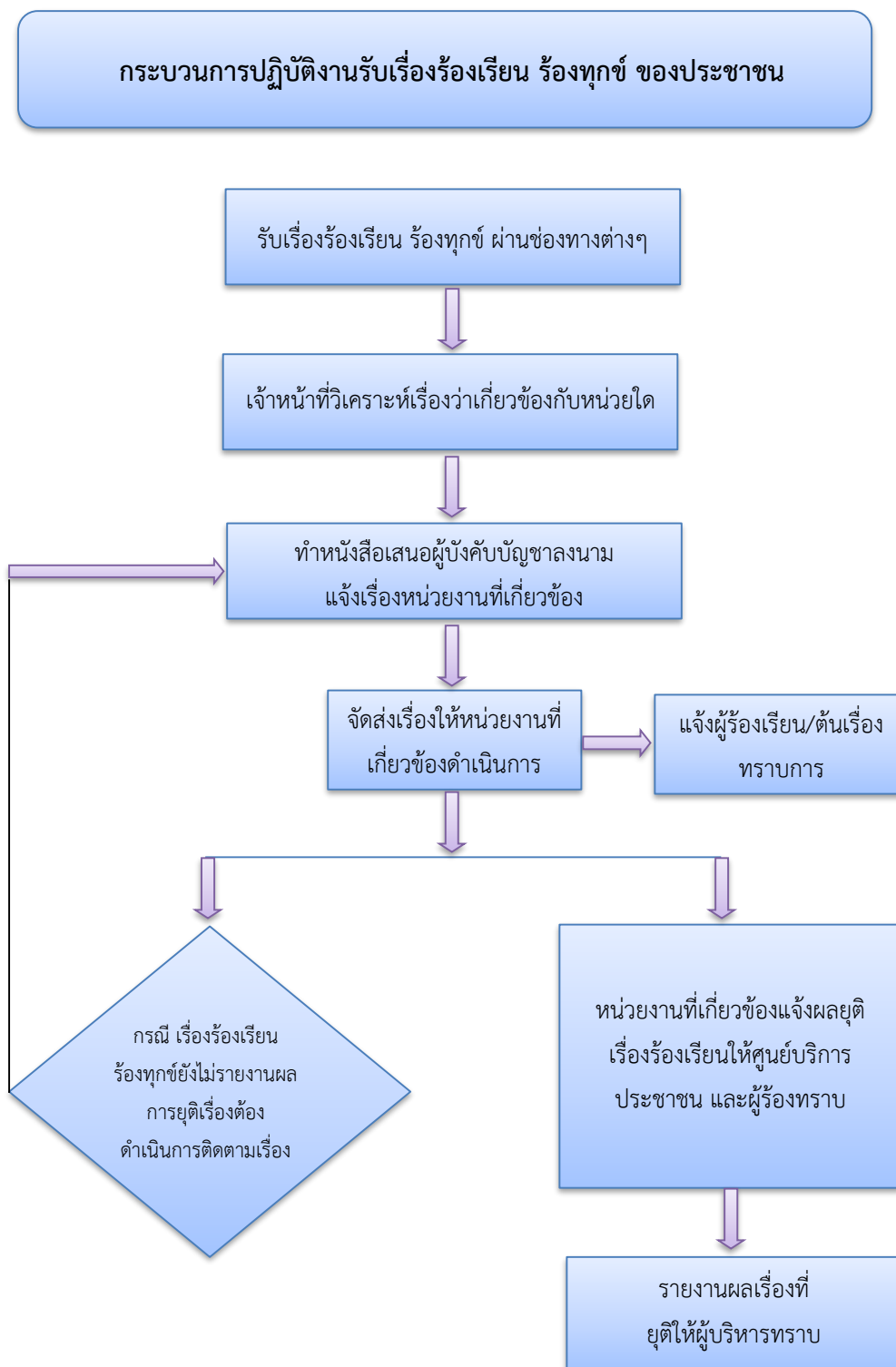
งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นงานหนึ่งตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชนมีหน้าที่ในการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะ ตีชม ในเรื่องประเภทต่าง ๆ โดยอาจเป็นกรณี ขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม ขอทุนการศึกษา แสดงความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทางสายด่วนการศึกษา 1579, เว็บไซต์ [www.1579.moe.go.th](http://www.1579.moe.go.th) , เพจเฟซบุ๊ก “ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ” จัดทำจดหมาย/หนังสือร้องเรียน, เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง , ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน 1111

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ สำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้ร้องเรียน
2. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานสายด่วนการศึกษา 1579 จัดทำขึ้นโดย มีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานการร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทาง ต่างๆ และเทคนิคแนวทางในการดำเนินงาน



## ขั้นตอนการดำเนินการงานหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ดำเนินการดังนี้

1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนั้นก่อนว่าเป็นลักษณะของเรื่องร้องเรียนเรื่องประเภทใด เกี่ยวข้องกับ กระทรวงศึกษาธิการหรือไม่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง ศูนย์บริการประชาชน ได้แบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียน ได้เป็น 5 ประเภท โดยได้มีการกำหนดรหัสประเภทเรื่อง ดังนี้

ร 1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ทุณการศึกษาและสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงชีพ ค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียน การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การขอทุนการศึกษา เป็นต้น

ร 2 เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษบุคลากร/สถานศึกษา/สถาบันทางการศึกษา เช่น ครูมีพฤติกรรม ส่อไปในทางทุจริตเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากผู้ปกครอง โรงเรียนมีการบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการศึกษาทุจริตเรื่องการเบิก-จ่ายเงินงบประมาณ การเลือกปฏิบัติ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง ข้าราชการมีความสัมพันธ์ ฉันทู้สาว เป็นต้น

ร 3 เรื่องร้องเรียนที่ให้พิจารณาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ของกระทรวง ศึกษาธิการ เช่น ระเบียบทรงผมนักเรียน ระเบียบการสอบคัดเลือกข้าราชการ แนวทางการบริหารเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เป็นต้น

ร 4 เรื่องขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ขอย้ายกลับภูมิลำเนา ขอความเป็นธรรมเรื่องการศึกษาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ขอความอนุเคราะห์เข้าเรียนในสถานศึกษา ขอรับการสนับสนุนงบประมาณก่อสร้างโรงเรียน ขอใช้สถานที่ของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา เป็นต้น

ร 5 เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะ ทิชม ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในด้าน การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์เรื่องแล้วต้องตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งมานั้น ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อที่จะได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### 2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม แบ่งเป็น 2 กรณี

#### 2.1 หนังสือประทับตรา กรณีเป็นเรื่องทั่วไป ไม่ซ้ำซ้อน

2.1.1 จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีเอกสารหลักฐานข้อมูลต่างๆ เช่น CD รูปถ่าย จะต้องดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

2.1.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าในการดำเนินการในเบื้องต้น (กรณีที่มีข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง)

/2.2 ทำหนังสือ...

## 2.2 ทำหนังสือราชการแจ้งหน่วยงาน โดยมีหลักเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

2.2.1 เรื่องที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน

2.2.2 เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน ข้าราชการบุคลากร พนักงาน ลูกจ้างของ  
กระทรวงศึกษาธิการ

2.2.3 เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงหรือส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของ  
กระทรวงศึกษาธิการ

2.2.4 เรื่องที่กระทำผิดกฎหมายหรือขัดต่อกฎหมายของกระทรวงศึกษาธิการ  
อย่างร้ายแรง

2.2.5 เรื่องที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน

2.2.6 เรื่องที่หัวหน้าศูนย์บริการประชาชน พิจารณาแล้วเห็นว่า ควรเสนอ  
ผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

2.2.7 เรื่องที่เป็นกระแสทาง Social network หรือส่งผลกระทบต่อ  
กระทรวงศึกษาธิการอย่างยิ่ง

2.3 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุจริต ต้องสำเนาแจ้งศูนย์ปราบปรามทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ  
เพื่อทราบทุกเรื่อง

3. การติดตามผล กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ หากหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบยังไม่มีรายงานผล จะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อติดตามผลตามระยะเวลาดังนี้

- ติดตามครั้งที่ 1 หลังจาก 45 วันทำการ หากยังไม่มีรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 2 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 3 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีรายงานผล

4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือเพื่อติดตามผลให้ได้ข้อยุติ

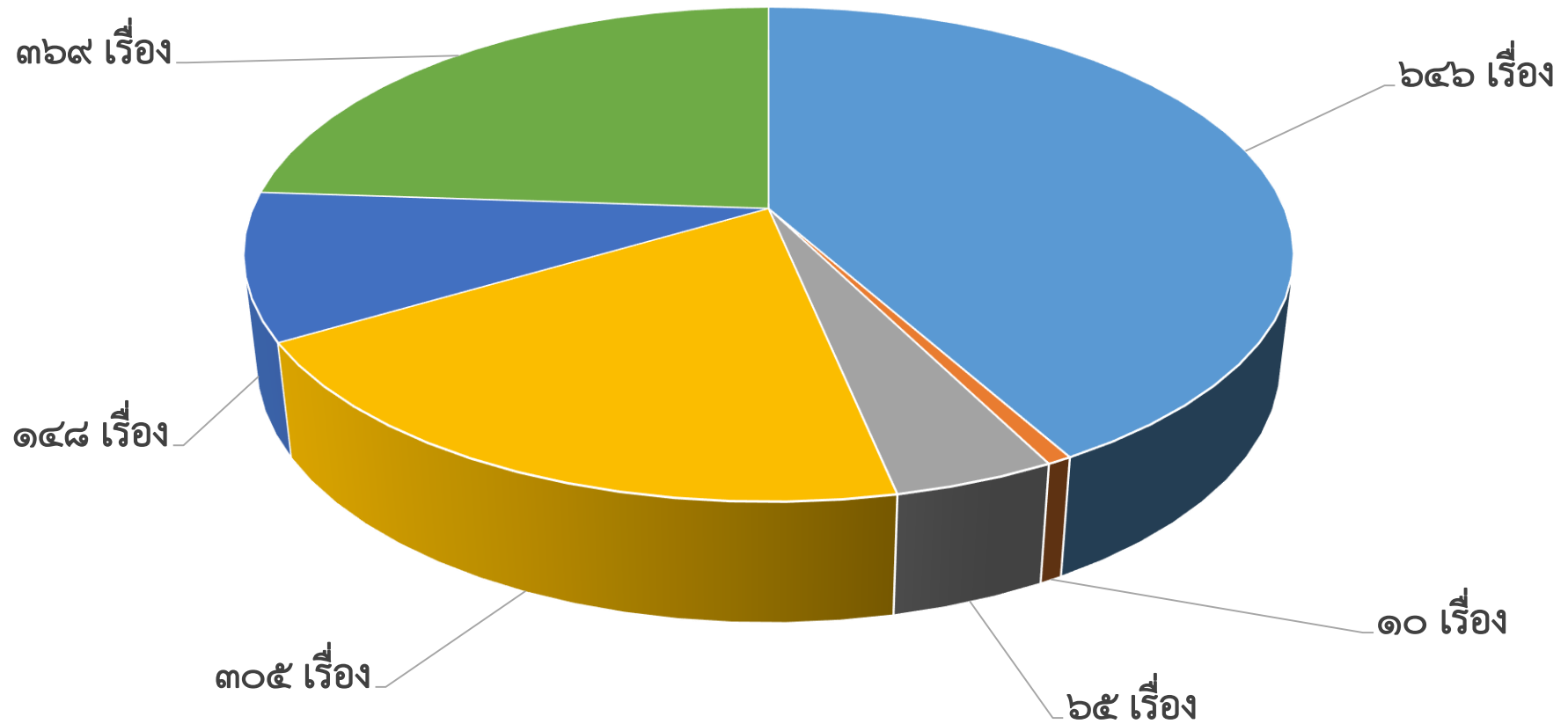
5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยต้องตรวจสอบก่อนว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่อง  
ร้องเรียนนั้น ๆ ได้แนบหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาด้วยหรือไม่ (กรณีหนังสือร้องเรียนมีข้อมูลของผู้ร้อง) หากไม่มี  
หนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาให้ ต้องดำเนินการติดตามขอเอกสารเพิ่มเติม เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วให้สรุปผล  
การพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

/มาตรฐาน...

## มาตรฐานการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด - โดยพิจารณาจากเนื้อหาของข้อร้องเรียน	45 นาที	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือแจ้ง 2.1 หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.2 หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	30 นาที 30 นาที	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วนชัดเจน ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่องต้องดำเนินการติดตามเรื่อง	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้อำนาจลงนามในหนังสือติดตามผล ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้องทราบ	45 นาที	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ
6. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือน	2 วัน	การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง

# สถิติข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และเสนอแนะข้อคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



■ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

■ ร้องเรียนด้วยตนเอง

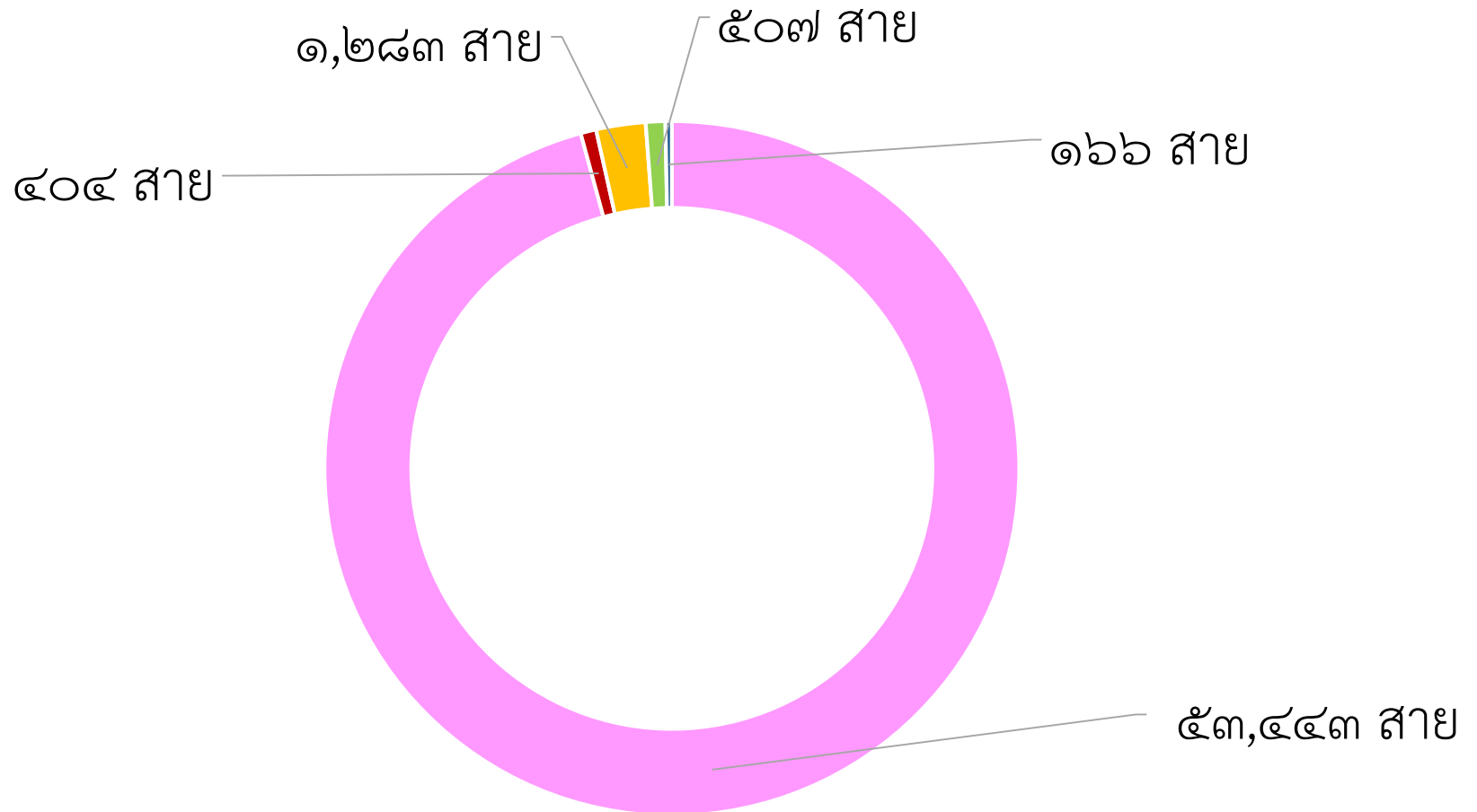
■ จดหมาย/ หนังสือร้องเรียน

■ สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

■ เว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th

■ เพจเฟซบุ๊ก ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

สถิติการใช้บริการสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



■ ติดต่อเจ้าหน้าที่ ■ แจ้งเด็กหนีเรียน/ ■ รับฟังข้อมูลทั่วไป ■ ฝากข้อความ/ ■ ขอเอกสารทางโทรสาร



## สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทาง งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เพจเฟซบุ๊ก ศูนย์บริการ  
ประชาชน  
กระทรวงศึกษาธิการ  
จำนวน ๓๖๙ เรื่อง  
คิดเป็นร้อยละ ๔๕%

สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙  
จำนวน ๓๐๕ เรื่อง  
คิดเป็นร้อยละ ๓๗%

เว็บไซต์ [www.๑๕๗๙.moe.go.th](http://www.๑๕๗๙.moe.go.th)  
จำนวน ๑๔๘ เรื่อง  
คิดเป็นร้อยละ ๑๘%

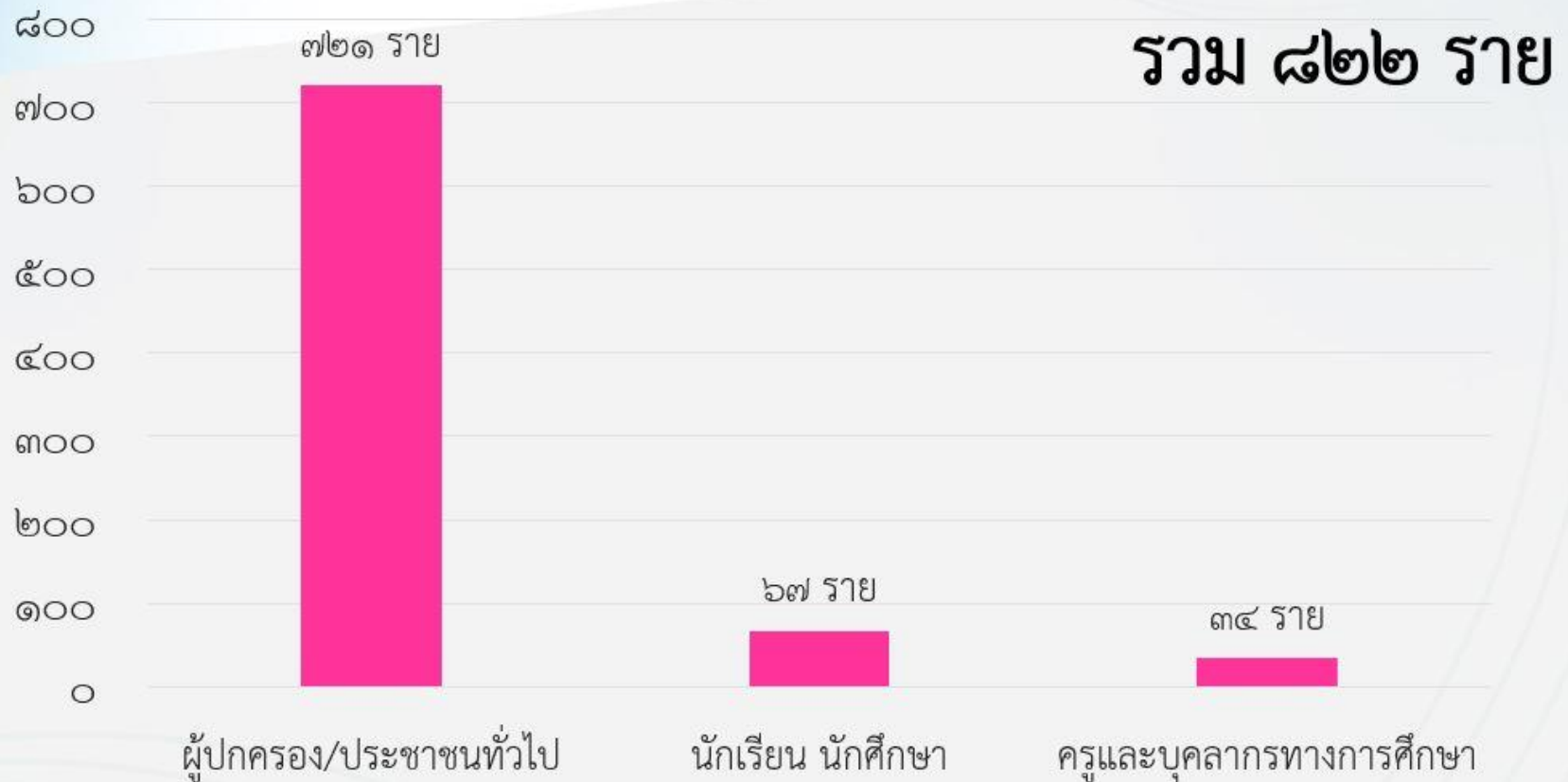
■ สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ■ เว็บไซต์ [www.๑๕๗๙.moe.go.th](http://www.๑๕๗๙.moe.go.th) ■ เพจเฟซบุ๊ก ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

**รวม ๘๒๒ ราย**





# ประเภทผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์





# ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รวม ๘๒๒ ราย

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง												รวม	
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย		
๑	สวัสดิการในด้านต่างๆ ที่ไม่เป็นธรรม														๐
๒	ร้องทุกข์สถานศึกษา ข้าราชการที่มีพฤติกรรม ส่อไปในทางไม่สุจริต การปฏิบัติหรือละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	๑๑๒	๕๒	๔๔	๒๐	๔๕	๗๓	๒๖	๖๑	๗๗	๘๙	๕๘	๔๓	๗๐๐	
๓	กฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ	๑												๑	
๔	ขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ใน เรื่องต่างๆ	๑๒	๖	๕	๓	๘	๖	๓	๓	๑๖	๑๕	๗	๘	๙๒	
๕	แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๖	๒		๑	๓	๕	๑	๖	๑	๑	๓		๒๙	
	ยอดรวม	๑๓๑	๖๐	๔๙	๒๔	๕๖	๘๔	๓๐	๗๐	๙๔	๑๐๕	๖๘	๕๑	๘๒๒	