



คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ

(Complaint Management Standard Operation Procedure)

งานบริหารทั่วไป กลุ่มอำนวยการ

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบ แนวทาง และมาตรฐานในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปด้วยความโปร่งใส มีความถูกต้องตามระเบียบ มีความยุติธรรม เสมอภาค อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน และสามารถตรวจสอบได้ สถาบันพัฒนาครูฯ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดทำคู่มือนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้มีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ และเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา
กันยายน ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๖. ฝั่งกระบวนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๕
๘. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางรับฟังความคิดเห็น	๕
ภาคผนวก	๖
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)	
หนังสือตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ให้มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประกอบกับเพื่อเป็นการส่งเสริมในการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบของกระทรวงศึกษาธิการ สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นกรอบ แนวทาง มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้มีความโปร่งใส ถูกต้องตามระเบียบ มีความยุติธรรม เสมอภาค สามารถตรวจสอบได้

๒. วัตถุประสงค์ (Objectives)

๒.๑ เพื่อให้สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ได้มีคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ที่มีมาตรฐานเดียวกัน

๒.๒ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาได้ทราบขั้นตอน กระบวนการ ที่กำหนดไว้

๒.๓ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ มีมาตรฐานเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกระบวนการ ขั้นตอน ที่กำหนดไว้และทันต่อเหตุการณ์

๒.๔ เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ดำเนินการตามกระบวนการ ขั้นตอน ที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง

๒.๕ ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ รับข้อมูลการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ได้มีช่องทาง กระบวนการในการแก้ไข ปรับปรุง ให้ทันต่อเหตุการณ์

๒.๖ สร้างความตระหนักแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง

๓. ขอบเขต (Scope)

ขอบเขตการจัดทำกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ฝั่งกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation) ของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

๔. คำจำกัดความ (Definition)

๔.๑ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ของหน่วยงาน หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการ หน่วยงาน เป็นผู้ถูกร้องเรียน ร้องทุกข์ เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๔.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ของบุคคลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เรื่องราวที่ได้รับการร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับความเป็นธรรม แจ้งความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน ได้รับความเสียหายและยังรวมถึงข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่กับหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔.๓ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ หมายถึง การนำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ เข้าสู่ลำดับขั้นตอน กระบวนการที่กำหนดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔.๔ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ

๔.๕ ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน หน่วยงานราชการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๔.๖ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ หมายถึง ช่องทางที่ผู้ร้องเรียน สามารถร้องเรียนได้ ผ่านผู้รับเรื่องเรียน งานประชาสัมพันธ์ หรือผ่านทาง Face book และเว็บไซต์ www.nidtep.go.th ของสถาบันพัฒนาครูฯ

๔.๗ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การนำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ เข้าสู่ ลำดับขั้นตอน กระบวนการที่กำหนดให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติ ได้แก่

- (๑) การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน
- (๒) การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
- (๓) การพิจารณาจำแนกระดับและรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๔) มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ให้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (๕) การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๖) แจ้งผลการพิจารณารายข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๘ การเจรจาต่อรอง ไกล่เกลี่ย ขึ้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองฯ ของหน่วยงานเจรจาไกล่เกลี่ย เฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๔.๙ คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ประกอบด้วย

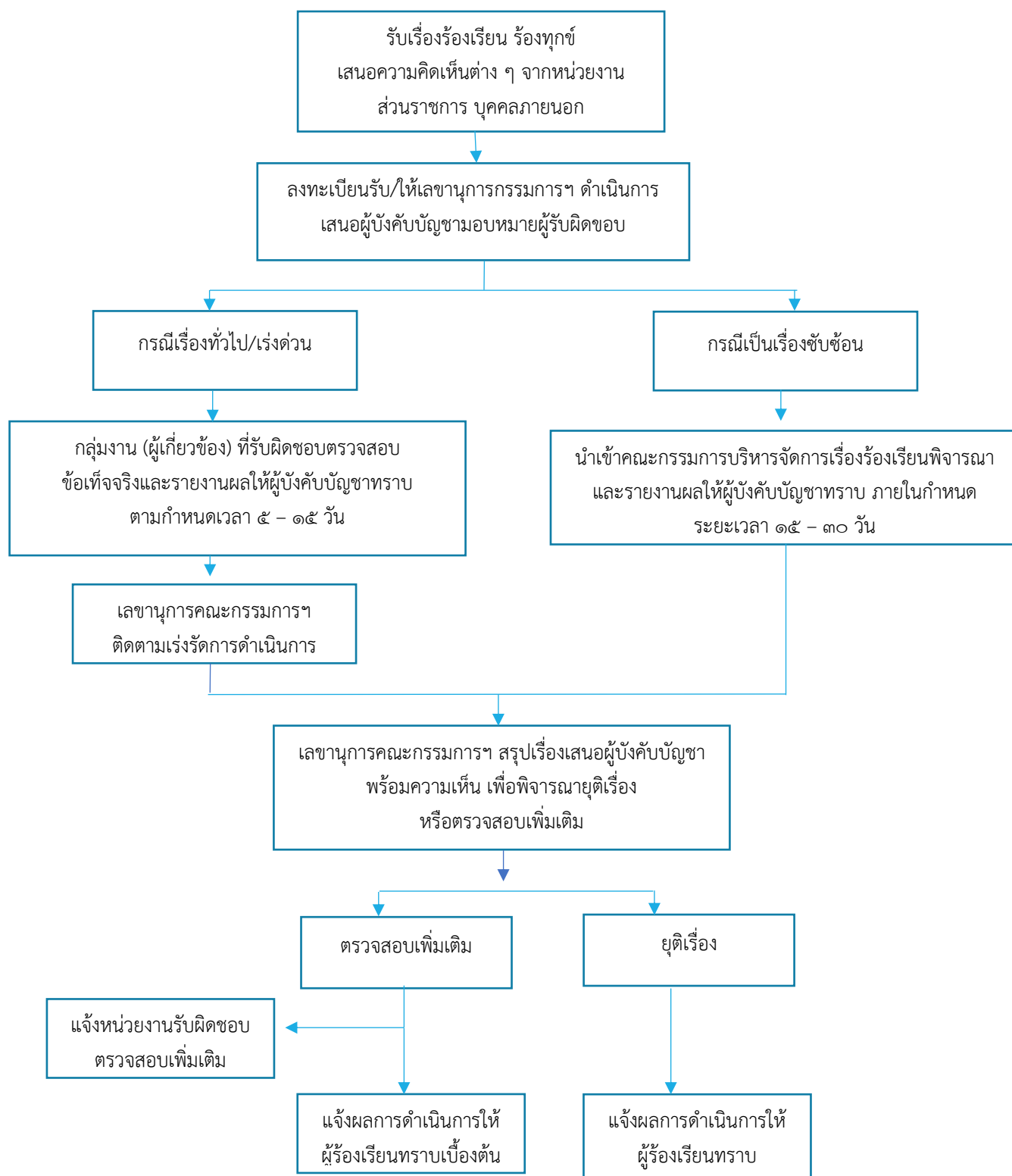
๔.๗.๑	ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	ประธานกรรมการ
๔.๗.๒	นายเจริญ ภูวิจิตร	กรรมการ
๔.๗.๓	นางณัฐธิดา ฤทธาภัย	กรรมการ
๔.๗.๔	นางปรียานันท์ เฟิงพุ่ม	กรรมการ
๔.๗.๕	นางสาวดวงพร เจียมอัมพร	กรรมการ
๔.๗.๖	นายต่อสกุล ผดุงญาติ	กรรมการ
๔.๗.๗	นางณัฐชากานต์ เดวิส	กรรมการเลขานุการ
๔.๗.๘	นางสาวธนิดา อุบลชาติ	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๔.๗.๙	นางเบญจมาศ สุขคมขำ	กรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

การดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ภายใต้การกำกับของ คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน กระบวนการ

๖. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ได้กำหนดขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ดังนี้



๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	รายละเอียดของงาน	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่อง	คณะกรรมการ บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องทั่วไป/ เร่งด่วน	การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน หรือคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๗ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่อง	คณะกรรมการ บริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน
๓	ข้อร้องเรียนที่ เป็นเรื่อง ซับซ้อน	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน มีการโต้แย้งเกิดขึ้น - เป็นเรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของหน่วยงาน/องค์กร ไม่ สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเองได้	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่อง	- คณะกรรมการ บริหารจัดการ ข้อร้องเรียน - ตั้งทีมไกล่เกลี่ย หรือตั้งคณะทำงาน ชุดเฉพาะกิจจาก หน่วยงานต้นสังกัด ร่วมเป็นคณะทำงาน เพื่อนำไปสู่ กระบวนการ ตรวจสอบ

๘. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางรับฟังความคิดเห็น

ที่	ช่องทาง	การได้มาของเรื่องร้องเรียน
๑	ติดต่อด้วยตนเอง	เป็นการเขียนคำร้องในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
๒	จดหมาย/หนังสือ	ได้การรับจากบุคคล องค์กร หน่วยงาน ทั้งที่ส่งทางไปรษณีย์ ส่งด้วยตนเอง และส่งทางจดหมาย
๓	ผู้รับฟังความคิดเห็น	เป็นการส่งเรื่องร้องเรียนใส่ในตู้รับฟังความคิดเห็นที่จัดไว้ให้ และที่หน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน
๔	โทรศัพท์/โทรสาร	เป็นการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร
๕	เว็บไซต์สำนักงาน	เป็นการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของสถาบันพัฒนาครูฯ http://www.nidtep.go.th
๖	ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ	Facebook : สคบศ.

ภาคผนวก
(แบบฟอร์มต่าง ๆ)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ผู้ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๒.๒ ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๓. เรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

.....

๓.๒ พฤติการณ์

.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ขอเปิดเผย ชื่อ - นามสกุล ขอปกปิด ชื่อ - นามสกุล

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ผู้ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

๒. ผู้ถูกร้องเรียน

๒.๑ ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๒.๒ ชื่อ - นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

๓. เรื่องร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม และพฤติการณ์จากคำกล่าวหา/ร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม

.....
.....

๓.๒ พฤติการณ์

.....
.....

๔. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ.....

๕. พยานหลักฐานประกอบ.....

๖. ประสงค์ขอเปิดเผย ชื่อ - นามสกุล ขอปกปิด ชื่อ - นามสกุล

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา น.



ที่ ศธ ๐๒๐๓.๑/.....

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์
และบุคลากรทางการศึกษา
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ๗๓๒๑๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันพัฒนาครู
คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา โดยทาง หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์
 อื่น ๆ..... ลงวันที่
เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน
ไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ลงวันที่ และสถาบันพัฒนาครู
คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา
และได้มอบหมายให้ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และ
ได้จัดส่งเรื่องให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ
(.....)

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา
(คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน)

โทร. ๐ ๓๔๒๒ ๕๔๐๐