



คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

โดย

นางพสชนันต์ พรหมจรรย์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

งานวินัยและนิติการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
➤ หลักการและเหตุผล	๑
➤ วัตถุประสงค์	๑
➤ คำจำกัดความ	๒
บทที่ ๒ แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน	
➤ ความหมายของการร้องเรียน	๓
➤ ประเภทของเรื่องร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน	
➤ วิธีการยื่นคำร้องเรียน	๔
➤ คำร้องเรียนประกอบด้วย	๔
➤ เรื่องราวร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	
➤ หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ร้องเรียน	๕
➤ การรับเรื่องร้องเรียน	๕
➤ ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน	๕
➤ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
บทที่ ๕ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
➤ แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๗
➤ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๘
ภาคผนวก	
➤ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	
➤ แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการร้องเรียน	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด ๖ บัญญัติให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องรักษาวินัยตามที่บัญญัติเป็นข้อห้ามและข้อปฏิบัติ องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าในภาครัฐหรือภาคเอกชน ย่อมมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัญหาว่าจะทำอย่างไรจึงจะทำให้คนในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้ การจัดการเกี่ยวกับบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนางาน พัฒนาองค์กร ตลอดจนจนถึงการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืององค์กร ทุกองค์กรล้วนแต่มุ่งแสวงหามาตรการในการนำทรัพยากรบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรมีผลมาจากการมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมีคุณค่าและวินัยเสมอ โดยปัจจุบันพบว่าการกล่าวหา ร้องเรียน การชุมนุม การเรียกร้อง การฟ้องคดี เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่นิติกรหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยได้รวบรวมขอบเขต ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงานเป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้ซึ่งถูกร้องเรียนหรือเกี่ยวข้องและเป็นการยกระดับมาตรฐานวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นวิชาชีพชั้นสูง และเป็นที่ยอมรับศรัทธาของสังคมตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ รวมถึงประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และจากดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

บทที่ ๒

แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน

๑. ความหมายของการร้องเรียน

๑.๑ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

๑.๒ คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ต่อหน่วยงานของราชการร้องทุกข์ หมายถึง การร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ และประชาชนด้วยกันเองเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไข บรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน แบ่งเรื่องร้องเรียนเป็น ๕ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเพื่อให้ดำเนินการทางวินัยกับเจ้าหน้าที่ ที่ประพฤติตนไม่เหมาะสมขัดต่อวินัยของข้าราชการ เช่น ล่วงละเมิดทางเพศนักเรียน ขู่สาว ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ เป็นต้น

๒. ร้องเรียนการให้บริการ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ พุดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาอาการไม่เหมาะสม ไม่อำนวยความสะดวก เป็นต้น

๓. ร้องเรียนเพื่อขอความช่วยเหลือให้แก้ไขความเดือดร้อนจากการกระทำของหน่วยงานรัฐหรือผู้บังคับบัญชาที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม เช่น การโอน ย้าย บรรจุแต่งตั้ง การพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น

๔. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น แจ้งเบาะแส และคำชมเชย

๕. อื่นๆ เช่น การกู้ยืมเงิน เป็นต้น

บทที่ ๓ การยื่นเรื่องร้องเรียน

๑. วิธีการยื่นคำร้องเรียน

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐสำนักงานก.พ.(๒๕๔๑: ๒๐-๒๑) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหาหรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยการเขียนหนังสือหรือพิมพ์ เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ่มชัดและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น

๒. คำร้องเรียนประกอบด้วย

(๑) รายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

- ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อโดยสะดวก หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล
- วันที่ที่ยื่นหนังสือร้องเรียน

(๒) รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานหรือผู้ที่ถูกร้องเรียนกฎหมาย

- ชื่อหน่วยงานหรือชื่อบุคคลผู้ถูกร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ที่เป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย

พร้อมพยานหลักฐาน

(๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ หลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำเสียดสี ดูหมิ่น หรือพาดพิงไปถึงบุคคลอื่น

๓. เรื่องราวร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๔) เรื่องที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่านได้ดำเนินการในเรื่องวินัยการลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

(๕) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจน

บทที่ ๔

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ร้องเรียน

ต้องเป็นบุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่าข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน กระทำการทุจริตหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนหรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอ เกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียนรวมถึง ควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

๒. การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์หนังสือ เว็บไซต์ของสำนักงาน
ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล นำเชื่อถือเพียงใด
- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียน เรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ

๓. ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ ห้องปฏิบัติการกลุ่มงานวินัยและนิติการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

๕๐๖/๒ ถนนสุนทรเทวราช ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

๒. จดหมายหรือเอกสารร้องเรียนร้องทุกข์ส่งถึง ศึกษาธิการจังหวัดน่าน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ๕๐๖/๒

ถนนสุนทรเทวราช ตำบลในเวียง อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

๓. เว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน [www.http://nanpeo.go.th/](http://nanpeo.go.th/) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๔๗๑ ๙๕๙๐ และโทรสาร ๐ ๕๔๗๑ ๙๕๘๘

๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ- สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ร้องเรียนได้ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

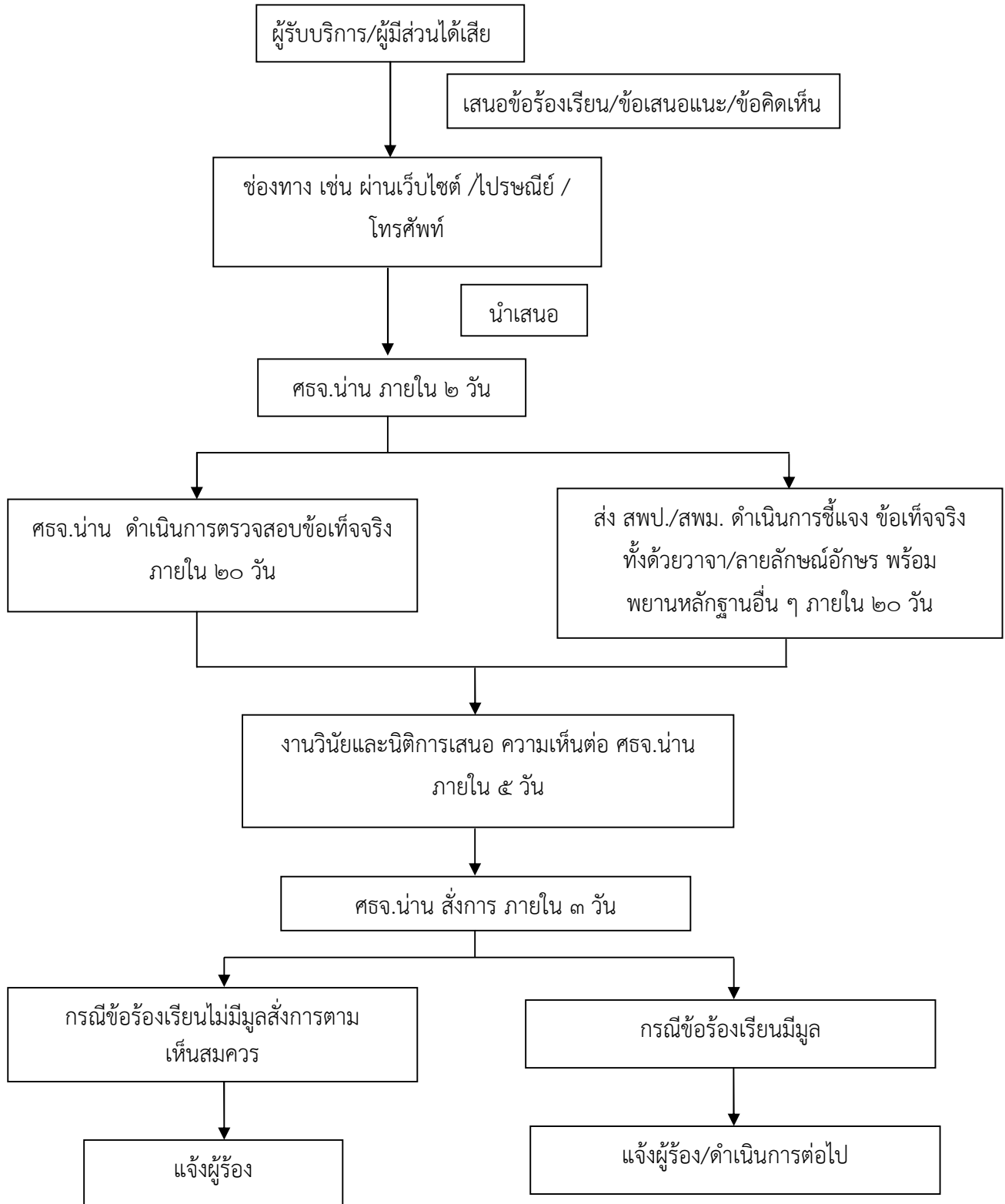
๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ ๕

แผนผังกระบวนการจัดการร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน



๒. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๐
๓. กฎ ก.ค.ศ. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. กฎหมาย กฎ ระเบียบ และหนังสือเวียนอื่นที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก

๑. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

หนังสือร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดน่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ข้าพเจ้าชื่อนามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่หมู่ที่ถนน.....ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขตจังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนต่อศึกษาธิการจังหวัดน่าน คือ.....

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กฎ หรือระเบียบ ฯลฯ โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

๑.....

๒.....

๓.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณามาแล้ว(ถ้ามี) คือ

เรื่อง

.....จำนวน.....แผ่น ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

๒. แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการร้องเรียน



ที่ ศธ ๐๒๘๑/

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน
๕๐๖/๒ ถ.สุมนเทวราช ตำบลในเวียง
อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน ๕๕๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง.....

.....

..... นั้น

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ได้ดำเนินการตามประเด็นที่ร้องเรียนแล้ว ปรากฏ

ข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มกฎหมายและคดี

โทร.....



www.orchid.com