



คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน
“การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบและ
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม”
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

งานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน “การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม”ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ได้รับข้อยุติด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน / 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
➤ ค่าธรรมเนียม	๖
➤ บันทึกข้อร้องเรียน	๖
➤ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
➤ ช่องทางแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๖
บทที่ ๕ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
➤ แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๗
➤ ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๘
ภาคผนวก	
➤ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน	
➤ แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการร้องเรียน	
➤ ช่องทาง E – Service สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด ๖ บัญญัติให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต้องรักษาวินัยตามที่บัญญัติเป็นข้อห้ามและข้อปฏิบัติ องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าในภาครัฐหรือภาคเอกชน ย่อมมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ ความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัญหาว่าจะทำอย่างไรจึงจะทำให้คนในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรตามเป้าหมายที่วางไว้ การจัดการเกี่ยวกับบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนางาน พัฒนาองค์กร ตลอดจนจนถึงการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืององค์กร ทุกองค์กรล้วนแต่มุ่งแสวงหามาตรการในการนำทรัพยากรบุคคลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรมีผลมาจากการมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมีคุณค่าและวินัยเสมอ โดยปัจจุบันพบว่าการกล่าวหา ร้องเรียน การชุมนุม การเรียกร้อง การฟ้องคดี เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

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 ต่อหน่วยงานของรัฐการร้องทุกข์ 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 ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 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

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

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหาหรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยการเขียนหนังสือหรือพิมพ์เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้น

๒. คำร้องเรียนประกอบด้วย

(๑) รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

- ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อโดยสะดวก หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล
- วันที่ที่ยื่นหนังสือร้องเรียน

(๒) รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานหรือผู้ที่ถูกร้องเรียนกฎหมาย

- ชื่อหน่วยงานหรือชื่อบุคคลผู้ถูกร้องเรียน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมที่เป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย

พร้อมพยานหลักฐาน

(๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ หลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำเสียสติ ดูหมิ่น หรือพาดพิงไปถึงบุคคลอื่น

๓. เรื่องราวร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๔) เรื่องที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนั้นได้ดำเนินการในเรื่องวินัยการลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

(๕) เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติกรรม และปรากฏพยานชัดเจน

บทที่ ๔

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

๑. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ร้องเรียน

ต้องเป็นบุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรือไม่ก็ตาม ว่าข้าราชการครูและบุคลากรในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่านกระทำการทุจริตหรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตนหรือให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอ เกี่ยวกับการประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึง ควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

๒. การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น ร้องเรียนเป็นหนังสือ และร้องเรียนผ่านช่องทาง E Service ประกอบด้วย Google Form, Messenger live chat และ Line ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน ซึ่งปรากฏหน้าเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเอง โดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

๓. ช่องทางการร้องทุกข์ร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเองที่ ห้องปฏิบัติงานกลุ่มงานวินัยและนิติการ 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/) โดยร้องเรียนผ่านช่องทาง E Service ประกอบด้วย Google Form, Messenger live chat และ Line ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

๔. โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๔๗๑ ๙๕๙๐ และโทรสาร ๐ ๕๔๗๑ ๙๕๘๘

๔. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๕. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

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

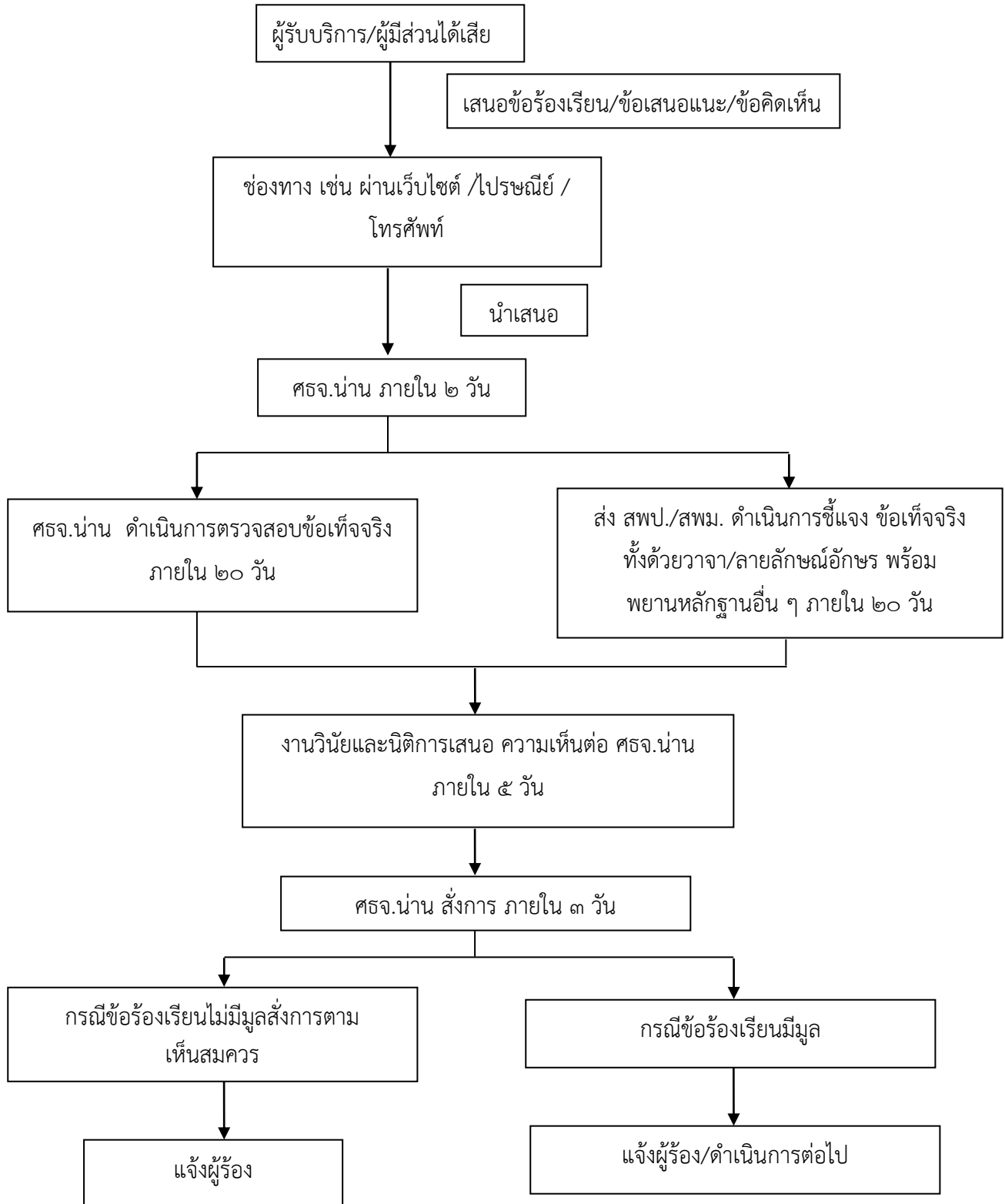
๗. ช่องทางแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑. ไปรษณีย์
๒. ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไว้ ประกอบด้วย ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - Mail) แอปพลิเคชันไลน์ (Line) Messenger live chat
๓. ติดต่อแจ้งผลการดำเนินการร้องเรียนทางโทรศัพท์ตามหมายเลขที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้

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.....

๓. ช่องทาง E - Service สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน

The screenshot shows the top navigation bar with the URL 'nanpeo.go.th' and social media icons for Gmail, YouTube, and Maps. Below the navigation is the Nan Provincial Education Office logo and name. The main banner features a portrait of a woman and Thai text celebrating the 2nd anniversary of the King's 70th birthday. Below the banner is a grid of news items with dates and titles, and a footer with various accreditation logos like EIT and ITA.

This screenshot displays the 'ระบบบริหารจัดการ' (Management System) section of the website. It features several service icons: 'Nan e-Office', 'ระบบการเงิน ครร. เกษ' (Financial System), 'ทะเบียนคุมหมประมาหล คัจจ. น่าน' (Registration System), 'ระบบเงินเดือน สป.ร.' (Monthly Salary System), 'คลังข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษาจังหวัดน่าน' (Information System), 'งบทดคอง รายเดือน' (Monthly Budget), 'พาน้องกลับมาเรียน' (Program for returning students), 'ระบบ SMART OFFICE', and 'DO-NAN MOE ระบบารบัญญธิอิเล็กทรอนิกส์' (Electronic Accounting System). To the right, the 'เอกสารน่าสนใจ' (Interesting Documents) section lists various educational materials. A purple arrow points to the 'แจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริต' (Report Corruption) icon, which is highlighted in a purple box with the text 'ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน' (Reporting Channel). The bottom of the page includes contact information for the Nan Provincial Education Office and a grid of related department logos.

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดน่าน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้อง
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลผู้ถูกร้อง
- ส่วนที่ 3 เรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

📧 ไม่ใช้ร่วมกัน



ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ

📧 ไม่ใช้ร่วมกัน



* ระบุว่าเป็นศาลาตามที่จำเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้อง

ข้อมูลผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

ชื่อ - สกุล (ผู้ร้อง) *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่

คำตอบของคุณ

เบอร์โทรศัพท์ (สำหรับติดต่อกลับ) *

คำตอบของคุณ

E - mail


คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ

 ไม่ใช้ร่วมกัน



* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผู้ถูกร้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน

ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน *


คำตอบของคุณ

กลับ

ถัดไป

ล้างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต และประพฤติมิชอบ

 ไม่ใช้ร่วมกัน



* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ส่วนที่ 3 เรื่องร้องเรียน

เรื่อง *

คำตอบของคุณ

รายละเอียด *

คำตอบของคุณ

ข้าพเจ้าขอยืนยันว่า ข้อมูลดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ *

ยืนยัน

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

