



**คู่มือแนวทางปฏิบัติ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม**



**กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม**

# คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

## ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี

## ๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องราว การรวมพยานหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และรายงานผลดำเนินการ ติดตาม ประเมินผลเสนอศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม พิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการต่อไป

## ๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมและประชาชนทั่วไป ซึ่งประกอบไปด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เอกชน บุคคล นิติบุคคล

“หน่วยงานของรัฐ” หมายถึง กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และหมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ หรือบุคคลอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือบุคคลผู้พบเห็นหรือผู้ได้รับผลกระทบ หรือผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมจากการกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ และข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมที่เป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

/“ประพฤติมิชอบ...

“ประพจน์มิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือ ละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

“ทุจริต” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ๆ ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มี ตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ สำหรับตนเองหรือผู้อื่น

#### ๔. ขั้นตอนวิธีปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

##### ๔.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑.๑ เรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นเรื่องราวหรือแจ้งปัญหามาทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเองและ จากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมา ติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องราว ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ช่วงเวลาการกระทำความผิดพฤติการณ์การทุจริตและประพจน์มิชอบ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้เรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๕. การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑) ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาตามลำดับ

๓) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

๕.๒ กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องที่สามารถยืนยันตัวตนได้

๒) ระเรื่อราวหรือเหตุในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แทนผู้อื่นต้องมีหนังสือมอบอำนาจ หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ ให้บันทึกไว้ว่าผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ

๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณา

๕) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๓ กรณีรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒) สอบถามเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้อง มีข้อมูลเป็นเอกสาร ให้ส่งเอกสารเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

๔) พิจารณาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ จะ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้แจ้ง ผู้ร้องทราบ ต่อไป

๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง ทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้งและ แฉงให้ผู้ร้องทราบ

๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำหนังสือหรือบันทึกข้อความแทนการลง ลายมือข้อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๗) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องรายงานผลดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

## ๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งเป็น ๒ กรณี

๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ - สกุล) ผู้ร้องไม่มีที่อยู่ หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาว่ามีมูลกรณีตามข้อร้องเรียนกล่าวหาเพียงพอจะดำเนินการหรือไม่

๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้น  
ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลดำเนินการโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑) มูลกรณีปัญหา

๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๓) แนวทางและวิธีการแก้ไข

๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อครบกำหนดวันรายงาน หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปเพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณา

- ยุติเรื่อง

- หรือพิจารณาสั่งการประการอื่น

ขั้นตอนที่ ๙ การดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

## ๖.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะรับหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย ระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับหน่วยงานใด จะมีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นภายใน ๓ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

## ๖.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวโดยเร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒ กรณี ดังนี้

- กรณีร้ายแรง ประเด็นร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีการแก้ไขปัญหาแล้วไม่ได้ชดเชยดีให้รายงานทุก ๆ ๑๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วัน ทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบเป็นระยะ

## ๖.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงศึกษาธิการทราบตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เก็บรวบรวมสรุปผลดำเนินการ และบันทึกหลักฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

## ๖.๕ การติดตามผลเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ชี้แจงผลดำเนินงานในระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานต้นสังกัดหรือจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปทราบ ต่อไป

## ๖.๖ การรวบรวมข้อมูล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหน่วยงาน จะรวบรวมข้อมูลและคำชี้แจงจากหน่วยงาน จัดทำสรุปผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ ผู้บริหารและรับทราบเป็นประจำทุก ๆ ๓ ถึง ๖ เดือน

**๗. ช่องทางการร้องเรียน** สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ๖๑/๔ หมู่ ๑ ถนนเพชรเกษม ตำบลพระประโทน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๓๐๖-๔๑๘
- ๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม <https://nppeo.go.th/>
- ๕) ร้องเรียนทาง Facebook สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม
- ๖) ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : npprovincial@gmail.com

**๘. ส่วนงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

งานนิติการกลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐมดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทางร้องเรียน                            | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ด้วยตนเอง ณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๕ – ๗ วันทำการ                                  |          |
| ทางไปรษณีย์                                 | ทุกวัน                     | ภายใน ๕ – ๗ วันทำการ                                  |          |
| ทางโทรศัพท์                                 | ทุกวัน                     | ภายใน ๕ – ๗ วันทำการ                                  |          |
| เว็บไซต์หน่วยงาน                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๕ – ๗ วันทำการ                                  |          |
| Facebook หน่วยงาน                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๕ – ๗ วันทำการ                                  |          |
| จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)               | ทุกวัน                     | ภายใน ๕ – ๗ วันทำการ                                  |          |

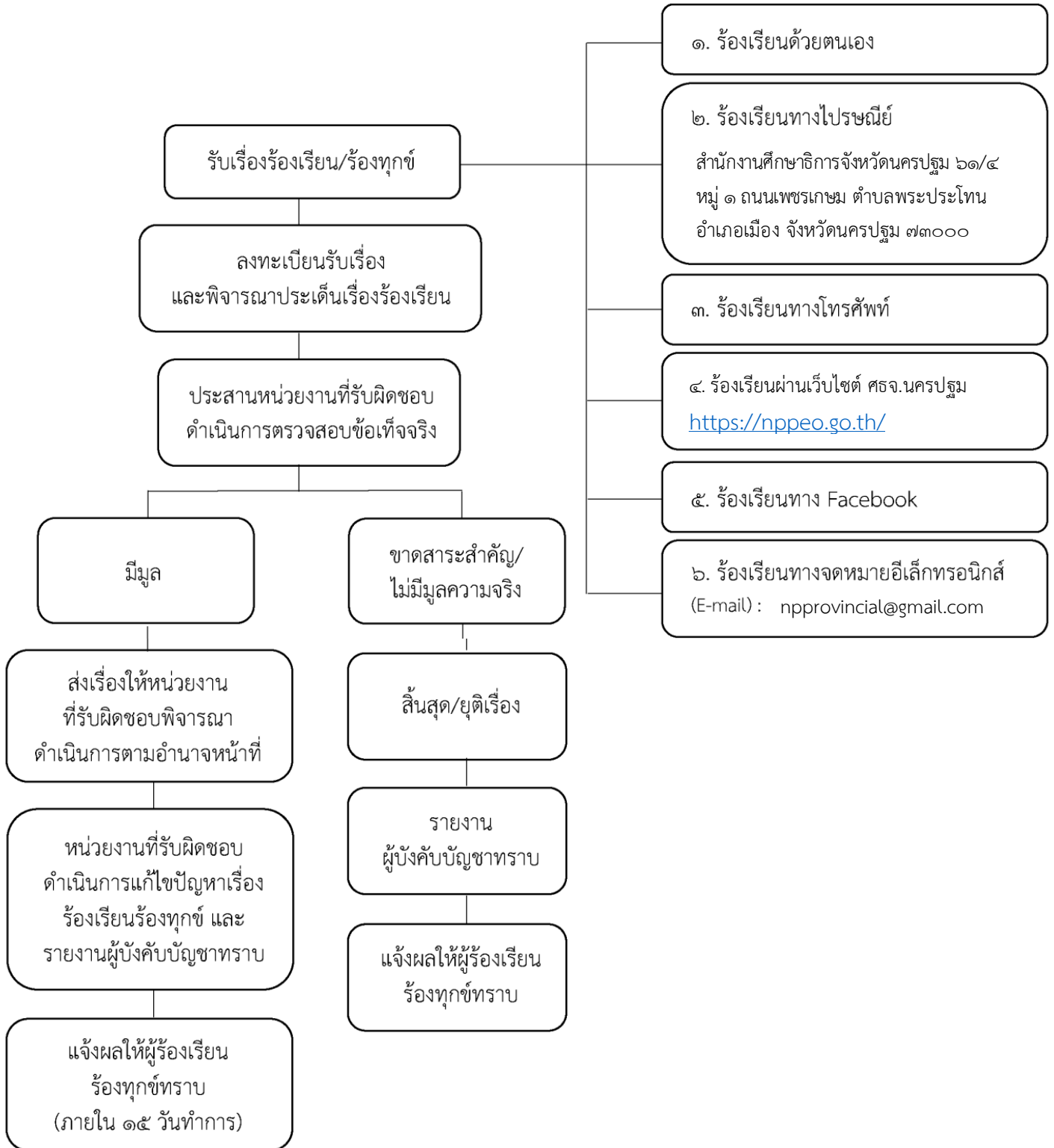
**๙. สถานที่ตั้ง**

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม ๖๑/๔ หมู่ ๑ ถนนเพชรเกษม ตำบลพระประโทน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

**๑๐. ระยะเวลาดำเนินการ/ปฏิบัติงาน**

เปิดให้บริการทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ

### ๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์





## ๑๒. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

## ๑๓. มาตรฐานงานการรับและตอบเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานต้องสามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ทันที แม้จะเป็นหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ของหน่วยงาน ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

## ๑๔. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิการรับรู้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดี และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

## ภาคผนวก

## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่ .....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรื่อง .....

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม

ข้าพเจ้า ..... อายุ .....ปี อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ ..... ตำบล.....  
อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... หมายเลขโทรศัพท์  
.....

ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อศึกษาธิการจังหวัดนครปฐม โดยมีพฤติการณ์กล่าวคือ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ดังนี้

๑. .... จำนวน.....

๒. .... จำนวน.....

โดยผู้ร้องประสงค์  ขอเปิดเผยชื่อ-นามสกุล

ขอปกปิดชื่อ-นามสกุล

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

