



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑
เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

.....
ตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ได้จัดตั้งศูนย์ให้
ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ วัตถุประสงค์เพื่อรับเรื่อง ร้องเรียน, ร้องทุกข์ จากบุคคลทั่วไปซึ่งได้รับความเดือดร้อน
และประสงค์ที่จะแจ้งข้อร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑
ได้รับทราบ และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ได้รับความเดือดร้อนใน
เบื้องต้น นั้น

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. ๒๕๔๖ และการส่งเสริมคุ้มครองคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการและให้
เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ จึงกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อ
ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
เขต ๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑

ข้อ ๒ บทนิยามในประกาศนี้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง

และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/
ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน
ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/
การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

/ ๓. ช่องทางการร้องเรียน ...

๓. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

เขต ๑

- ร้องเรียนทางจดหมายมาที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ โดยผ่านระบบงานธุรการ

- ร้องเรียนในเบื้องต้นทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๖๖๒๐๓๑

- ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.pck1.go.th>

๔. กระบวนการดำเนินการ

๔.๑ ให้ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ และรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ากรร้องเรียนด้วยข้อมูลอันเป็นเท็จ อาจถูกดำเนินคดีทางกฎหมาย

๔.๒ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาเสนอผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ เพื่อพิจารณาสั่งการและมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่น งานการเงิน งานบุคคล งานอำนวยการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ติดตามการดำเนินงานจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๔.๓ ยุติเรื่อง/ไม่ยุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๔.๔ สิ้นสุดกระบวนการดำเนินการรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายไพรัช มณีโชติ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประจวบคีรีขันธ์ เขต ๑