



แนวทางการขอรับบริการสำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการ

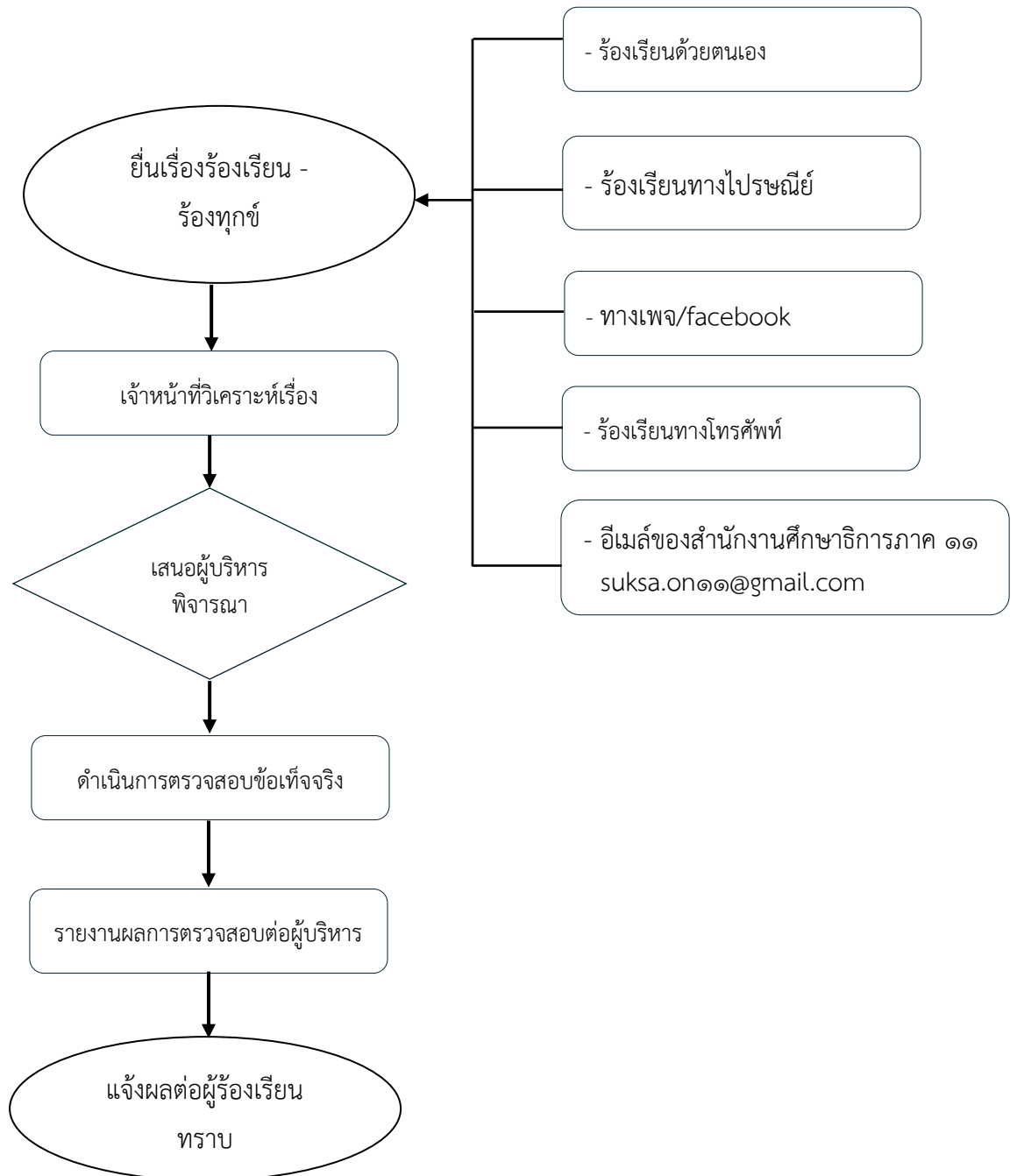


ชื่องาน : การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์  
สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑

กลุ่มบริหารงานบุคคล  
สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

๑. ชื่องาน : การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑

๒. วิธีการขั้นตอนการขอรับบริการ



หมายเหตุ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ ทุกขั้นตอน

/๓. ระยะเวลา...

### ๓. ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

ขั้นตอน/รายละเอียดการดำเนินการ	ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. ผู้รับบริการยื่นคำร้องเรียน-ร้องทุกข์ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทางช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงาน ศึกษาธิการภาค ๑๑	- กรณียื่นด้วยตนเอง เปิดให้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. - กรณียื่นทางระบบออนไลน์ ยื่นได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	
๓. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน	๖๐ นาที	หนังสือจากได้รับเรื่อง
๒. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ และพิจารณาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑๒๐ นาที	
๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง (กรณีต้องสืบหาข้อมูลเพิ่มเติม)	๑,๘๐๐ นาที	
๕. รายงานผลการสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนต่อศึกษาธิการภาค ๑๑	๓๖๐ นาที	
๖. แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วัน	หนังสือจากได้รับเรื่อง

**หมายเหตุ** ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ ทุกขั้นตอน

### ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ และส่วนงานที่รับผิดชอบ

- ยื่นแบบฟอร์มคำร้องเรียน-ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ถนนไสสว่าง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

- ยื่นแบบฟอร์มคำร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง ศึกษาธิการภาค ๑๑ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ถนนไสสว่าง ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

- ทางเพจ/facebook สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑

- ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านอีเมลล์ของสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ [suksa.on11@gmail.com](mailto:suksa.on11@gmail.com)

โดยผู้ร้องสามารถใช้แบบฟอร์มคำร้องเรียน-ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ในคู่มือนี้

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๗๑๘ ๘๘๘

**ส่วนงานที่รับผิดชอบ** : กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ โทร. ๐๔๒ ๗๑๘ ๘๘๘

### ๕. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ ทุกขั้นตอน

### ๖. เอกสารอ้างอิง/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

### ๗. แบบฟอร์มและรายการเอกสารหลักฐานประกอบการขอยื่น

๑. แบบฟอร์มคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑

๒. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น ภาพถ่าย คลิปวิดีโอ (ถ้ามี)

/แบบฟอร์ม...

แบบฟอร์มคำร้องเรียน - ร้องทุกข์  
สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน..... เบอร์โทรศัพท์.....  
เลขประจำตัวประชาชน..... อายุ..... อาชีพ.....  
อีเมล..... ไลน์.....  
ที่อยู่.....

ข้อกล่าวหา/ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว) ผู้ถูกร้องเรียน/เหตุการณ์ที่ร้องเรียน.....

ตำแหน่ง/ระดับ/สังกัด หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้.....

ช่วงเวลาและสถานที่เกิดเหตุ.....

พฤติการณ์แห่งการกระทำ/เหตุการณ์.....

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี).....

จึงขอให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ ดำเนินการ.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*\*\* หมายเหตุ : กรณีผู้ร้องเรียนขอปกปิดชื่อและไม่ประสงค์จะเปิดเผยตัวตนให้ระบุไว้ด้วย

ส่วนของผู้รับเรื่อง

- เลขทะเบียนรับ ..... / ..... ลงวันที่..... / ..... / .....
- เอกสารแนบ  มี จำนวน.....แผ่น  ไม่มี
- กลุ่มงานที่รับผิดชอบ.....
- ผู้ประสานงาน..... โทร.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)  
ลงวันที่..... / ..... / .....

## คำแนะนำการจัดทำคำร้องเรียน – ร้องทุกข์

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
  - ๑.๑ ชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน (อีเมลล์หรือไอดีไลน์ (ถ้ามี))
  - ๑.๒ ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง/สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้
  - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
    - (๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน เช่น ช่วงเวลาและลักษณะการกระทำความผิด
    - (๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำนั้นอย่างไร
    - (๓) ระบุหรือแนบพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อและเขียนชื่อ – สกุล ให้ชัดเจน พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๑ สามารถติดต่อกลับได้
๓. ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ ทุกขั้นตอน

\*\*\*\*\*