



คู่มือการใช้งานเว็บไซต์
สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
www.๑๕๗๙.moe.go.th

งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

คำนำ

ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจหน้าที่ในด้านการให้บริการประชาชนในเรื่องการติดต่อสอบถามข้อมูลของกระทรวงศึกษาธิการ และเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคลากรในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยให้บริการรับเรื่องผ่านช่องทางสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ซึ่งมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ เว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th

ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถใช้งานเว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ จึงได้จัดทำคู่มือการใช้งานเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ขั้นตอนการใช้งานเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ www.๑๕๗๙.moe.go.th	๒
ขั้นตอนการดำเนินงานหลังรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๑
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑๒
ค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ	๑๓
รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ	๑๓

สารบัญภาพ

เรื่อง	หน้า
ภาพที่ ๑ การพิมพ์ URL เพื่อเข้าหน้าเว็บไซต์	๒
ภาพที่ ๒ แสดงหน้าจอของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๒
ภาพที่ ๓ แสดงเมนูการให้บริการของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๓
ภาพที่ ๔ แสดงแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะความคิดเห็น	๔
ภาพที่ ๕ แสดงหน้าจอหลักของระบบติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
ภาพที่ ๖ แสดงหน้าจอค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
ภาพที่ ๗ แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	๖
ภาพที่ ๘ แสดงหน้าจอการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่	๗
ภาพที่ ๙ แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่	๗
ภาพที่ ๑๐ แสดงหน้าจอการเพิ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่	๘
ภาพที่ ๑๑ แสดงหน้าจอการนำเข้าข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่	๘
ภาพที่ ๑๒ แสดงแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๙
ภาพที่ ๑๓ แสดงหน้าจอแบบฟอร์มแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๑๐
ภาพที่ ๑๔ แสดงหน้าจอการบริการข้อมูล Q&A ถาม-ตอบ	๑๐

คู่มือการใช้งานเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

www.๑๕๗๙.moe.go.th

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ค่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ พกติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม

งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ เป็นงานหนึ่งตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชนมีหน้าที่ในการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะ ดิชม ในเรื่องประเภทต่าง ๆ โดยอาจเป็นกรณี ขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม ขอทุนการศึกษา แสดงความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทางสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙, และ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เพจเฟซบุ๊ก ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษา และ เว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการต่างๆ และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ สำหรับเจ้าหน้าที่ ประชาชน ผู้รับบริการหรือผู้ที่สนใจ

๒. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบขั้นตอนการใช้งานและการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ จัดทำขึ้นโดย มีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึงขั้นตอนการบริการต่างๆ ของช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ สำหรับเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการหรือผู้ที่สนใจ และเทคนิคแนวทางในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการใช้งานเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
www.๑๕๗๙.moe.go.th

๑. การเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th

ให้พิมพ์ URL ของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ คือ ๑๕๗๙.moe.go.th ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ การพิมพ์ URL เพื่อเข้าหน้าเว็บไซต์

๒. เมื่อเข้าสู่หน้าเว็บไซต์จะปรากฏเมนูการใช้งานต่าง ๆ (ดังภาพที่ ๒)



ภาพที่ ๒ แสดงหน้าจอของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

จากภาพที่ ๒ เมื่อเข้าเว็บไซต์สำเร็จ จะปรากฏเมนูการใช้งานต่างๆ ดังนี้



ภาพที่ ๓ แสดงเมนูการให้บริการของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

- หมายเลขที่ ๑ หน้าหลัก
- หมายเลขที่ ๒ เกี่ยวกับหน่วยงาน
- หมายเลขที่ ๓ ข้อมูลข่าวสาร
- หมายเลขที่ ๔ งานบริการ
- หมายเลขที่ ๕ คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- หมายเลขที่ ๖ ช่องทางการติดต่อศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

การบริการหลักของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

- หมายเลขที่ ๗ แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะความคิดเห็น
- หมายเลขที่ ๘ ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- หมายเลขที่ ๙ แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- หมายเลขที่ ๑๐ แบบสำรวจความพึงพอใจ
- หมายเลขที่ ๑๑ Q&A ถาม-ตอบ

เมนูหลัก การแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะความคิดเห็น

แจ้งเรื่องร้องเรียน

จังหวัด *

อำเภอ *

โรงเรียน *

ประเภทของเรื่อง *

วันที่เกิดเหตุ *

ชื่อผู้ร้องเรียน *

เบอร์โทรศัพท์ *

อีเมล *

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ *

รายละเอียดเรื่อง *

ภาพที่ ๔ แสดงแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะความคิดเห็น

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะความคิดเห็น จะปรากฏช่องกรอกข้อความ โดยเป็นข้อมูลจำเป็นที่หน่วยงานนำไปประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วยรายการดังนี้

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน
๒. ชื่อผู้ร้องเรียน
๓. เลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือเลขพาสปอร์ต
๔. เบอร์โทรศัพท์
๕. Email Address
๖. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
๗. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน
๘. ชื่อหน่วยงาน หรือสถานศึกษาที่ต้องการร้องเรียน
๙. วันและเวลาที่เกิดเหตุ
๑๐. รายละเอียดเรื่อง
๑๑. นำเข้าไฟล์เอกสารหลักฐานที่ต้องการแนบ


ขอบเขตของการใช้งานระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการตรวจสอบ

หลังจากแจ้งเรื่อง ๑๕ วันทำการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

๒. เลขที่หนังสือสำหรับบรอกติดตามเรื่องจะได้รับจากเจ้าหน้าที่ที่เท่านั้น ตามช่องทางที่โรงเรียน

๓. สามารถค้นหาเรื่องราวเรียนที่แจ้งตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

ผลการตรวจสอบ			
เลขที่หนังสือ 1/2565	ชื่อทางการโรงเรียน 1579	วันรับเรื่อง 06 เม.ย. 2565	ผู้รับเรื่อง 25พร
เรื่อง เรื่อง โรงเรียนขยายพื้นที่ปลูก (พื้นที่ 2500) เพื่อใช้สอยอาคารเรียนที่ชำรุด		ประเภท 5.2 เรื่องร้องเรียน การขจัดปัญหาการ/สถานการณ์/สถานการณ์การศึกษา	
ผู้ร้องเรียน ไม่ระบุ-ขอสงวนนาม		ผู้ถูกร้องเรียน ส.อ.นพดล ปานแก้ว (รับครู 2500) ส.อ.วิเศษ 2 ปานแก้ว 2 ปานแก้ว 2 ปานแก้ว 2 ปานแก้ว 2	
หน่วยงานเจ้าของเรื่อง 24ก	หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 131		วันที่หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 2022-01-06
รายงานผลเบื้องต้น		วันที่ส่งรายงานผลเบื้องต้น	
หนังสือรับแจ้งผลจากหน่วยงาน สร 0400/579		วันที่หนังสือรับแจ้งผลจากหน่วยงาน 2022-02-08	
หนังสือรับแจ้งผลจากผู้ร้องเรียน		วันที่หนังสือรับแจ้งผลจากผู้ร้องเรียน	
การติดตามครั้งที่ 1		วันที่ติดตามครั้งที่ 1	
การติดตามครั้งที่ 2		วันที่ติดตามครั้งที่ 2	
การติดตามครั้งที่ 3		วันที่ติดตามครั้งที่ 3	
ผลการดำเนินการ 		หมายเหตุ	

ภาพที่ ๗ แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

เมื่อกรอกเลขที่ค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนถูกต้อง จะปรากฏหน้าจอแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

ผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๑. เลขที่หนังสือ
๒. ช่องทางการร้องเรียน
๓. วันที่รับเรื่องร้องเรียน
๔. ชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน
๕. ชื่อเรื่องร้องเรียน
๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน
๗. ข้อมูลผู้ร้องเรียน
๘. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน
๙. หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๑๐. เลขที่หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๑๑. วันที่หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๑๒. ข้อมูลหน่วยงานรายงานผลเบื้องต้น
๑๓. วันที่หน่วยงานส่งรายงานผลเบื้องต้น
๑๔. หนังสือรับแจ้งรายงานผลยุติจากหน่วยงาน
๑๕. วันที่หนังสือรับแจ้งรายงานผลยุติจากหน่วยงาน
๑๖. หนังสือแจ้งผลผู้ร้องเรียน
๑๗. วันที่หนังสือแจ้งผลผู้ร้องเรียน
๑๘. การติดตามเรื่อง ครั้งที่ ๑-๓
๑๙. รายละเอียดสรุปผลการดำเนินการยุติเรื่อง

เพิ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน

* ฟิลด์บังคับ

ชื่อผู้ร้องเรียน *

ชื่อเรื่อง *

รายละเอียด *

ผู้ร้องเรียน *

ผู้ถูกร้องเรียน *

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *

เป็นคดีร้องเรียน *

รับเรื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง *

วันที่รับเรื่อง *

วันที่บันทึกข้อมูล

ภาพที่ ๑๐ แสดงหน้าจอการเพิ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่

นำเข้าข้อมูลการร้องเรียน

เป็น คดีร้องเรียน เป็น คดีร้องเรียน

คลิกที่นี่เพื่อเลือกไฟล์

นำเข้าข้อมูล

เลขที่	ชื่อเรื่อง	รายละเอียด	วันที่รับเรื่อง
1	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	1/1/2564
2	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	2/2/2564
3	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	3/3/2564
4	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	4/4/2564
5	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	5/5/2564
6	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	6/6/2564
7	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	7/7/2564
8	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	8/8/2564
9	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	9/9/2564
10	เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	10/10/2564

ภาพที่ ๑๑ แสดงหน้าจอการนำเข้าข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่

เมนูหลัก การแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ชื่อผู้ร้องเรียน:

เบอร์โทรศัพท์:

อีเมล:

ที่อยู่:

รายละเอียดการร้องเรียน:

☐ ข้าพเจ้าเป็นผู้แจ้งเบาะแส

☐ ข้าพเจ้าต้องการความลับ

ภาพที่ ๑๒ แสดงแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จะปรากฏช่องกรอกข้อความ โดยเป็นข้อมูลจำเป็นที่หน่วยงานนำไปประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วยรายการ ดังนี้

๑. ชื่อผู้ร้องเรียน
๒. เลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือเลขพาสปอร์ต
๓. เบอร์โทรศัพท์
๔. Email Address
๕. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
๖. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน
๗. ชื่อหน่วยงาน หรือสถานศึกษาที่ต้องการร้องเรียน
๘. วันและเวลาที่เกิดเหตุ
๙. รายละเอียดเรื่อง
๑๐. นำเข้าไฟล์เอกสารหลักฐานที่ต้องการแนบ

เมนูหลัก แบบสำรวจความพึงพอใจ



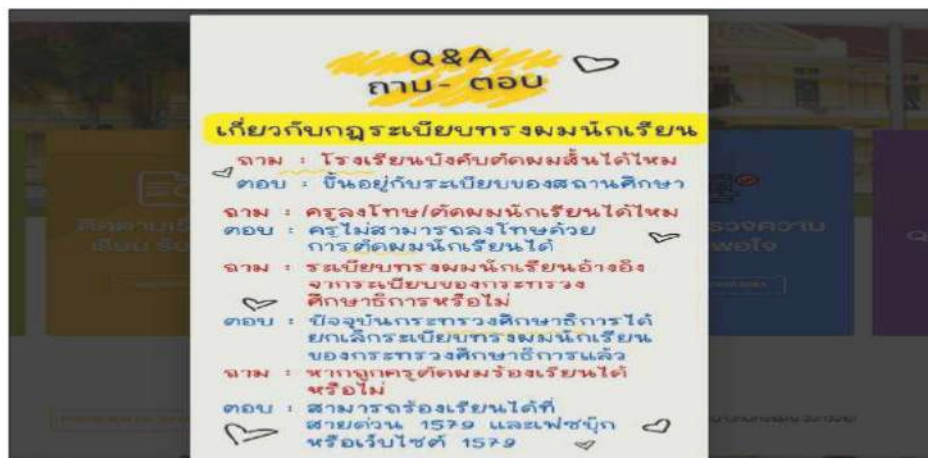
แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของศูนย์บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการของศูนย์บริการประชาชน หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ "ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากร ในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน

ภาพที่ ๑๓ แสดงหน้าจอแบบฟอร์มแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เมนูหลัก Q&A ถาม-ตอบ



Q&A ถาม-ตอบ

เกี่ยวกับกฎระเบียบทรงผมนักเรียน

ถาม : โรงเรียนบังคับตัดผมสั้นได้ไหม

ตอบ : ขึ้นอยู่กับระเบียบของสถานศึกษา

ถาม : ครูลงโทษ/ตัดผมนักเรียนได้ไหม

ตอบ : ครูไม่สามารถลงโทษด้วยการตัดผมนักเรียนได้

ถาม : ระเบียบทรงผมนักเรียนอ้างอิงจากระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการหรือไม่

ตอบ : ปัจจุบันกระทรวงศึกษาธิการได้ยกเลิกระเบียบทรงผมนักเรียนของกระทรวงศึกษาธิการแล้ว

ถาม : หากถูกครูตัดผมร้องเรียนได้หรือไม่

ตอบ : สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน 1579 และเฟซบุ๊ก หรือเว็บไซต์ 1579

ภาพที่ ๑๔ แสดงหน้าจอการบริการข้อมูล Q&A ถาม-ตอบ

ขั้นตอนการดำเนินการงานหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ดำเนินการดังนี้

๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนั้นก่อนว่าเป็นลักษณะของเรื่องร้องเรียนเรื่องประเภทใด เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการหรือไม่ โดยศูนย์บริการประชาชนได้แบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียนได้เป็น ๕ ประเภท โดยได้มีการกำหนดรหัสประเภทเรื่อง ดังนี้

ร ๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ทุณการศึกษาและสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงชีพ ค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียน การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การขอทุนการศึกษา เป็นต้น

ร ๒ เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษบุคลากร/สถานศึกษา/สถาบันทางการศึกษา เช่น คุรุมีพฤติกรรม ส่อไปในทางทุจริตเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากผู้ปกครอง โรงเรียนมีการบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการศึกษาทุจริตเรื่องการเบิก-จ่ายเงินงบประมาณ การเลือกปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง ข้าราชการมีความสัมพันธ์ฉันท์ชู้สาว เป็นต้น

ร ๓ เรื่องร้องเรียนที่ให้พิจารณาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ เช่น ระเบียบทรงผมนักเรียน ระเบียบการสอบคัดเลือกข้าราชการ แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เป็นต้น

ร ๔ เรื่องขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ขอย้ายกลับภูมิลำเนา ขอความเป็นธรรมเรื่องการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ขอความอนุเคราะห์เข้าเรียนในสถานศึกษา ขอรับการสนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโรงเรียน ขอใช้สถานที่ของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา เป็นต้น

ร ๕ เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะ ดิชม ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในด้านการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น
เมื่อวิเคราะห์เรื่องแล้วต้องตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งมานั้น ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อที่จะได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม ดังนี้

๒.๑ จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีเอกสารหลักฐานข้อมูลต่างๆ เช่น CD รูปถ่าย จะต้องดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

๒.๒ จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าในการดำเนินการในเบื้องต้น (กรณีที่มีข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง)

๓. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและติดตามผล กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบยังไม่มีผลการรายงานผล จะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อติดตามผลตามระยะเวลาดังนี้

- ติดตามครั้งที่ ๑ หลังจาก ๔๕ วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ ๒ หลังจาก ๓๐ วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ ๓ หลังจาก ๓๐ วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล

๔. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือเพื่อติดตามผลให้ได้ข้อยุติ

๕. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยต้องตรวจสอบก่อนว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ได้แนบหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาด้วยหรือไม่ (กรณีหนังสือร้องเรียนมีข้อมูลของผู้ร้อง) หากไม่มีหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาให้ ต้องดำเนินการติดตามขอเอกสารเพิ่มเติม เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วให้สรุปผลการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานใด - โดยพิจารณาจากเนื้อหา ของข้อร้องเรียน	๔๕ นาที	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไป ดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ๙๕ ของ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๒. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชาผู้อำนวยการ ในหนังสือแจ้ง ๒.๑ หนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒.๒ หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ ความคืบหน้า	๓๐ นาที ๓๐ นาที	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถ ติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
๓. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่อง ต้องดำเนินการติดตามเรื่อง	๓๐ นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการ นามในหนังสือติดตามผล ไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓๐ นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงาน ที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้อง ทราบ	๔๕ นาที	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่ รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ ผู้บริหารได้รับทราบ
๖. รายงานสรุปผลเรื่อง ร้องเรียนประจำเดือน	๒ วัน	การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง

ค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

~ ไม่มีค่าธรรมเนียม ~

รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอรับบริการ

~ ไม่มีรายการเอกสารดังกล่าว ~

