



สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9  
ปีงบประมาณ 2560

**สรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๙**  
**ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐**

.....

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๙ มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น ๑๗ เรื่อง จำแนกตามแหล่งที่มาของการร้องเรียน คือ

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และหน่วยงานราชการอื่นๆยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๙ จำนวน ๙ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๙ โดยตรง จำนวน ๗ เรื่อง

**ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๙**

จากจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ พบว่าส่วนมากเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมส่วนตัวของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน และการบริหารจัดการการศึกษาภายในโรงเรียน การบริหารงบประมาณของโรงเรียน ไม่ปรากฏว่ามีการร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต ๙

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๙ ได้ดำเนินการตามกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการดำเนินการเพื่อให้ข้อเท็จจริงเป็นที่ยุติ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อหน่วยงานที่แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง ทั้งนี้ มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ บางครั้งไม่ครบถ้วนไม่สมบูรณ์ หรือบางเรื่องมีการดำเนินการหลายขั้นตอนมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ทำให้ต้องใช้เวลาในการติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม การดำเนินการตามข้อร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการให้ยุติหรือไม่สามารถรายงานผลการร้องเรียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
๒. มีกรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ได้รับข้อสรุปหรือระบุที่อยู่ไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
๓. ระยะเวลาในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีกำหนดให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ซึ่งโรงเรียน/เขตพื้นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทัน
๔. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๙ ไม่มีผู้ปฏิบัติงานทางด้านกฎหมายโดยตรง (ไม่มีผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนิติกร) เนื่องจากมีตำแหน่งว่างแต่ไม่มีผู้ขอย้าย หรือผู้มาบรรจุใหม่ ทำให้การดำเนินการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ล่าช้าบางเรื่อง เนื่องจากผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่ในด้านอื่นซึ่งมีปริมาณงานมากด้วย

**ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ปัญหา**

๑. กรณีข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ บัตรสนทนา ที่ไม่มีผู้ร้องเรียนชัดเจน ไม่มีที่อยู่ ควรพิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่องเฉพาะราย
๒. ควรกำหนดให้มีผู้ดูแลจัดการเรื่องร้องเรียนและจัดทำฐานข้อมูลกลางเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถติดตามผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ ณ จุดเดียว
๓. บุคลากรในระดับผู้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ควรให้ความสำคัญต่อการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรมีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในแนวทางป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียนร้องทุกข์ ควรมีการนำเรื่องร้องเรียนที่จะสามารถเป็น “กรณีตัวอย่าง” เพื่อป้องกันหรือแจ้งเตือนมิให้มีการกระทำเหมือนในกรณีที่ร้องเรียนในที่ประชุมผู้บริหารสถานศึกษาหรือแจ้งเป็นหนังสือ

/ตารางสรุปเรื่องร้องเรียน...

**ตารางสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๙  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๐**

| เดือน           | เรื่องจาก สพฐ./<br>หน่วยงานภายนอก |                        |                              | เรื่องร้องเรียนมาที่<br>สพม.๙ โดยตรง |                        |                              | รวม                   |                        |                              | หมายเหตุ |
|-----------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------------|--------------------------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------------|----------|
|                 | จำนวน<br>เรื่องที่รับ             | จำนวน<br>เรื่องที่ยุติ | จำนวน<br>เรื่องที่<br>คงค้าง | จำนวน<br>เรื่องที่รับ                | จำนวน<br>เรื่องที่ยุติ | จำนวน<br>เรื่องที่<br>คงค้าง | จำนวน<br>เรื่องที่รับ | จำนวน<br>เรื่องที่ยุติ | จำนวน<br>เรื่องที่<br>คงค้าง |          |
| ตุลาคม ๒๕๕๙     | ๐                                 | ๐                      | -                            | ๐                                    | ๐                      | -                            | ๐                     | ๐                      | ๐                            |          |
| พฤศจิกายน ๒๕๕๙  | ๐                                 | ๐                      | -                            | ๐                                    | ๐                      | -                            | ๐                     | ๐                      | ๐                            |          |
| ธันวาคม ๒๕๕๙    | ๓                                 | ๓                      | -                            | ๐                                    | ๐                      | -                            | ๔                     | ๔                      | ๐                            |          |
| มกราคม ๒๕๖๐     | ๑                                 | ๑                      | -                            | ๑                                    | ๑                      | -                            | ๒                     | ๒                      | ๐                            |          |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ | ๐                                 | ๐                      | -                            | ๐                                    | ๐                      | -                            | ๐                     | ๐                      | ๐                            |          |
| มีนาคม ๒๕๖๐     | ๑                                 | ๑                      | -                            | ๑                                    | ๑                      | -                            | ๒                     | ๒                      | ๐                            |          |
| เมษายน ๒๕๖๐     | ๒                                 | ๒                      | -                            | ๑                                    | ๑                      | -                            | ๓                     | ๓                      | ๐                            |          |
| พฤษภาคม ๒๕๖๐    | ๐                                 | ๐                      | -                            | ๑                                    | ๑                      | -                            | ๑                     | ๑                      | ๐                            |          |
| มิถุนายน ๒๕๖๐   | ๐                                 | ๐                      | -                            | ๑                                    | ๑                      | -                            | ๑                     | ๑                      | ๐                            |          |
| กรกฎาคม ๒๕๖๐    | ๐                                 | ๐                      | -                            | ๐                                    | ๐                      | -                            | ๐                     | ๐                      | ๐                            |          |
| สิงหาคม ๒๕๖๐    | ๑                                 | ๑                      | -                            | ๐                                    | ๐                      | -                            | ๑                     | ๑                      | ๐                            |          |
| กันยายน ๒๕๖๐    | ๑                                 | ๐                      | ๑                            | ๒                                    | ๑                      | ๑                            | ๓                     | ๑                      | ๒                            |          |
| <b>รวม</b>      | <b>๙</b>                          | <b>๘</b>               | <b>๑</b>                     | <b>๗</b>                             | <b>๖</b>               | <b>๑</b>                     | <b>๑๗</b>             | <b>๑๕</b>              | <b>๒</b>                     |          |

สรุปปีงบประมาณ ๒๕๖๑

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ๑๗ เรื่อง

จำนวนเรื่องที่ยุติแล้ว ๑๕ เรื่อง

จำนวนเรื่องที่ยังไม่ยุติ ๒ เรื่อง

ผู้รายงานข้อมูล



(นางถนอมศรี กฤษประจันต์)

ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล