

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



**สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กระทรวงศึกษาธิการ**

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
มหาสารคาม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มี
ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็น
จะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๒ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๒ |
| วัตถุประสงค์ | ๒ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับพิจารณา | ๕ |
| การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน | ๕ |
| การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ | ๕ |
| มาตรฐานงาน | ๕ |
| แบบฟอร์ม | ๕ |
| จัดทำโดย | ๕ |
| ภาคผนวก | |
| ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน | ๖ |
| แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๗ |

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคามมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานการศึกษา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สูงสุด จึงได้จัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นเพื่อให้ประชาชน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผู้ที่สนใจ ได้รับทราบและเข้าใจในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอน การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียนและดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงตามความต้องการ

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องกลุ่มงานวินัยและนิติการ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
มหาสารคาม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
มหาสารคาม

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น
มาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียร้องเรียนผ่านช่องทางการ
ร้องเรียน หรือเรื่องที่เป็นข่าวทางสื่อมวลชนที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานการศึกษา

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย เจ้าหน้าที่ของรัฐ
องค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้มาร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ข้าราชการครู
ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรทางการศึกษาอื่น ศึกษานิเทศก์ ในหน่วยงาน
การศึกษา

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการ
ดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงาน หมายความว่า หน่วยงานการศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และ
ความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า ผู้บังคับบัญชาตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๗ และพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.
๒๕๔๗

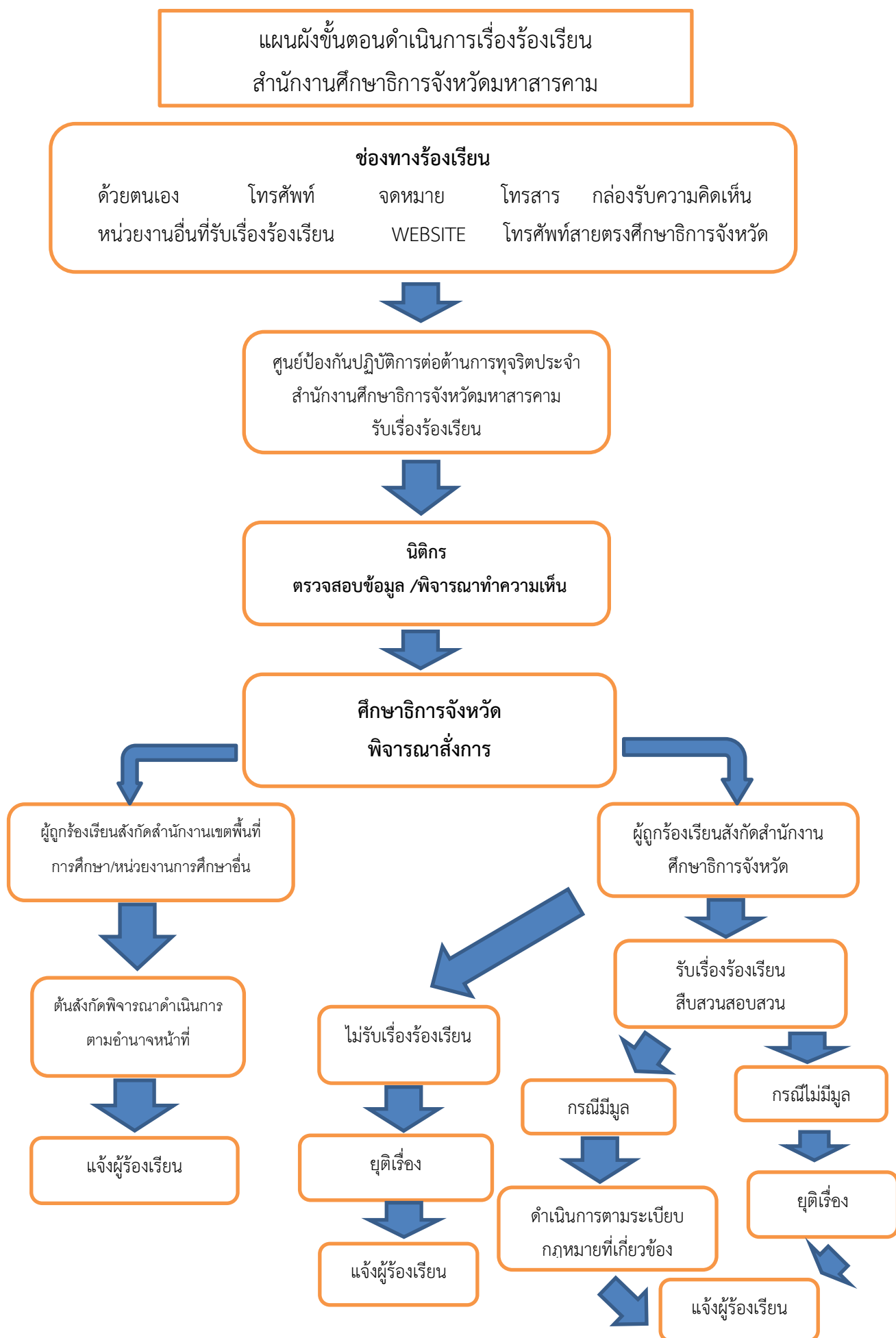
การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มี
กระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง
การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ร้อง
หรือกรณีมีการดำเนินการทางวินัยตามระเบียบที่กำหนดไว้

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชน

๙.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักศึกษาธิการจังหวัด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน

๑๐.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี -วัน เดือน ปี -ชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน -ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/สังกัด) รายละเอียดการร้องเรียน โดยระบุข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้ อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้ -ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๓ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๑๐.๔ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย

๑๐.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑๐.๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๑๐.๖. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดแห่งพฤติการณ์ และปรากฏพยานชัดเจนตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑๐.๒ นั้น จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่ง ถึงที่สุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป

ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

- เรื่องที่หน่วยงานต้นสังกัด ได้ดำเนินการเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเฉพาะกรณี

๑๑. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๑๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการซื้อของแฉ่เบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนต่อไปได้

๑๒. การพิจารณาและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ กล่าวคือ การส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานพิจารณาในกรณีร้องเรียนข้าราชการครูนั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน ผู้รับผิดชอบพึงระมัดระวัง อย่าให้เขาต้องได้รับความเดือดร้อนจากการให้ข้อมูล หรือจากการร้องเรียนนั้น ซึ่งในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ เนื่องจากยังไม่ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้ ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะราย ที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑๓. ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประจำสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

**ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม**

| ลำดับ | กระบวนการ | ระยะเวลา | รายละเอียด | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|----------------|--|-------------------------------|
| ๑ | การรับและลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน | ไม่เกิน ๑ วัน | การรับและลงทะเบียนหนังสือที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกและภายใน รวมทั้งที่มา ร้องเรียนด้วยตนเอง | ศูนย์ฯ |
| ๒ | ตรวจสอบเบื้องต้น/แยกประเภทเรื่องร้องเรียน | ไม่เกิน ๑ วัน | ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายละเอียดในเบื้องต้น เช่น บัตรสนเท่ห์ | นิติกร |
| ๓ | เสนอศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคามพิจารณา | ไม่เกิน ๓ วัน | นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้ตรวจสอบในเบื้องต้น พร้อมความเห็น | นิติกร |
| ๔ | สืบสวนข้อเท็จจริง | ไม่เกิน ๑๕ วัน | แสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเพื่อชี้มูลในเบื้องต้น | นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย |
| ๕ | สรุปผลการสืบสวนข้อเท็จจริง | ไม่เกิน ๓ วัน | รายงานผลการตรวจสอบ/สืบสวนโดยมีข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานประกอบพร้อมข้อพิจารณา | นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย |
| ๖ | ตรวจสอบสำนวนเสนอศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม พิจารณา | ไม่เกิน ๓ วัน | นำเสนอประเด็นและข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ/สืบสวนพร้อมความเห็นเพื่อพิจารณา | นิติกร |
| ๖ | เตรียมการดำเนินการทางวินัย กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย | ไม่เกิน ๓ วัน | ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนและมีหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง | นิติกร |
| ๗ | แจ้งผลการร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน กรณีไม่มีมูล ยุติเรื่อง | ไม่เกิน ๒ วัน | ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน | นิติกร |

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
 อำเภอ.....จังหวัด.....ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน
 ต่อ ศึกษาธิการจังหวัดมหาสารคาม เนื่องจาก

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 (.....)

หมายเลขโทรศัพท์