

คู่มือ

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

ศบช.
กระทรวงศึกษาธิการ.



www.1579.moe.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก “การรับเรื่องร้องเรียน” จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องชัดเจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบไปในแนวทางเดียวกัน ภายใต้ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผล การให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จะเป็น ประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป ให้สามารถใช้เป็นความรู้และแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ศูนย์บริการประชาชน สอ.สป.

กุมภาพันธ์ 2566

สารบัญ

	หน้า
➤ คำนำ	1
➤ สารบัญ	2
➤ วัตถุประสงค์ (Objectives)	3
➤ ขอบเขต (Scope)	3
➤ คำจำกัดความ (Definition)	3
➤ หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	4
➤ ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	5
➤ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	6
➤ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)	8
➤ ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)	9
➤ เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	10
➤ แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	10
- แบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน	
- แบบฟอร์มการสมัครสมาชิกใหม่การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th	
- แบบฟอร์มการกรอกรายละเอียดร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th	
ภาคผนวก	
- ตารางที่ 9 ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	12



วัตถุประสงค์ (Objectives)

การจัดคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่สนใจ ได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
2. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
3. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต (Scope)

ขอบเขตการจัดทำกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึง คำจำกัดความ (Definition) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation) ของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ (Definition)

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน มีคำจำกัดความสำหรับการดำเนินงานกระบวนการ ดังนี้

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยักรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/คำติชม/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการได้แก่ประชาชนและส่วนราชการต่าง ๆ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ



หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

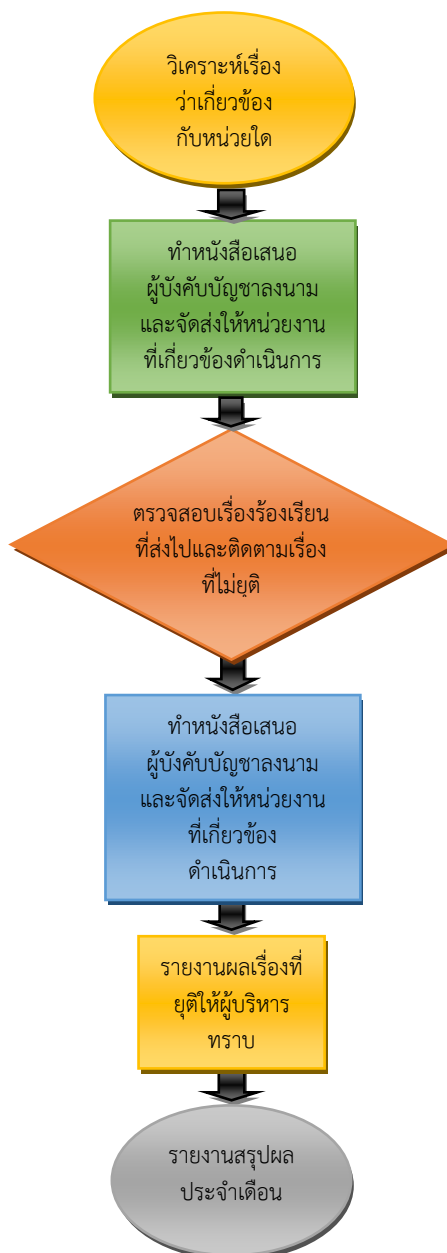
การดำเนินงานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน โดยศูนย์บริการประชาชน ภายใต้การกำกับของสำนักอำนวยการ สป. มีผู้หน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้ การดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน มีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ ดังนี้

ผู้บริหาร	: รับทราบการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
ผู้อำนวยการ	: พิจารณากลับกรองการเสนอเรื่องร้องเรียน
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน	: พิจารณากลับกรองการเสนอเรื่องร้องเรียน
หัวหน้างานสายด่วนการศึกษา1579	: พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน และสรุปรายงาน
หัวหน้างานรับเรื่องร้องเรียน	: พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน และสรุปรายงาน
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	: วิเคราะห์ ดำเนินการ ติดตามผล รายงานผล



ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

การจัดคู่มือการปฏิบัติงานและการดำเนินงานของกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน มีผังกระบวนการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้



ที่มา : ตารางที่ 9 ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

จากผังกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียนนั้น จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนนั้น จะมีช่องทางที่สามารถแจ้งเรื่องได้ ดังนี้

- 1) สายด่วนการศึกษา 1579
- 2) เว็บไซต์ www.1579.moe.go.th
- 3) หนังสือจากส่วนราชการต่าง ๆ
- 4) จดหมาย/หนังสือร้องเรียนจากประชาชน
- 5) เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- 6) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111

ซึ่งในการดำเนินงานเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนั้นก่อนว่าเป็นลักษณะของเรื่องร้องเรียนเรื่องประเภทใด เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการหรือไม่ โดยศูนย์บริการประชาชนได้แบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียนได้เป็น 5 ประเภท โดยได้มีการกำหนดรหัสประเภทเรื่อง ดังนี้

ร 1 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ทุณการศึกษาและสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงชีพ ค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียน การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การขอทุนการศึกษา เป็นต้น

ร 2 เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษบุคลากร/สถานศึกษา/สถาบันทางการศึกษา เช่น ครูมีพฤติกรรม ส่อไปในทางทุจริตเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากผู้ปกครอง โรงเรียนมีการบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการศึกษาทุจริตเรื่องการเบิก – จ่ายเงินงบประมาณ การเลือกปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง ข้าราชการมีความสัมพันธ์อันที่ซู้สาว เป็นต้น

ร 3 เรื่องร้องเรียนที่ให้พิจารณาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ เช่น ระเบียบทรงผมนักเรียน มาตรการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ระเบียบการสอบคัดเลือกข้าราชการ แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรการความปลอดภัยสถานศึกษา เป็นต้น

ร 4 เรื่องขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ขอย้ายกลับภูมิลำเนา ขอความเป็นธรรมเรื่องการศึกษาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ขอความอนุเคราะห์เข้าเรียนในสถานศึกษา ขอรับการสนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโรงเรียน ขอใช้สถานที่ของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา ขอความเป็นธรรมเลื่อนขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

ร 5 เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะ ตติชม ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในด้านการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การปฏิรูปการศึกษา เป็นต้นเมื่อวิเคราะห์เรื่องแล้วต้องตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งมานั้น ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อที่จะได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง



2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม ดังนี้

2.1 จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีเอกสารหลักฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น CD รูปถ่าย จะต้องดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

2.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าในการดำเนินการในเบื้องต้น (กรณีที่มีข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง)

3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและติดตามผล กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบยังไม่มีผลการรายงานผล จะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อติดตามผลตามระยะเวลาดังนี้

- ติดตามครั้งที่ 1 หลังจาก 45 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 2 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 3 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล

4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือเพื่อติดตามผลให้ได้ข้อยุติ

5. รายงานผลเรื่องที่อยู่ให้ผู้บริหารทราบ โดยต้องตรวจสอบก่อนว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ได้แนบหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาด้วยหรือไม่ (กรณีหนังสือร้องเรียนมีข้อมูลของผู้ร้อง) หากไม่มีหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาให้ ต้องดำเนินการติดตามขอเอกสารเพิ่มเติม เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วให้สรุปผลการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

6. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนให้ผู้บริหารได้ทราบว่า

1) มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในแต่ละช่องทางจำนวนเท่าใด โดยดำเนินการ ดังนี้

- ตรวจสอบว่า ส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ที่ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านเข้ามามากที่สุด มีจำนวนเท่าใด โดยจะต้องจัดเรียงตามลำดับ จากนั้นจะต้องจำแนกตามส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กร มีจำนวนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งหมดกี่เรื่อง และจากส่วนราชการใดบ้าง และคิดจำนวนเรื่องของแต่ละส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ นั้นออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์

2) เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเป็นเรื่องประเภทใดบ้างมีการจัดส่งให้หน่วยงานใดดำเนินการบ้าง โดยดำเนินการดังนี้

- ตรวจสอบเรื่องประเภทใดที่ประชาชนร้องเรียนเข้ามามากที่สุด มีจำนวนเท่าใด โดยจะต้องจัดเรียงตามลำดับ และจำแนกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับประจำเดือนแต่ละเดือนว่า เรื่องเหล่านั้นมีเรื่องใดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสวัสดิการ-ทุนการศึกษา/พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ/กฎหมาย มาตรการต่าง ๆ/แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ/ขอความเป็นธรรม-ความอนุเคราะห์ โดยต้องจำแนกว่าแต่ละเรื่องมีจำนวนเท่าใด และคิดคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์

3) มีการจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการ/หน่วยงานใดดำเนินการบ้าง โดยดำเนินการดังนี้

- ตรวจสอบจำนวนเรื่องว่าส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการมีหน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุด มีจำนวนกี่เรื่อง และคิดคำนวณจำนวนเรื่องที่จัดส่วนราชการต่างๆ ได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นเปอร์เซ็นต์

4) สรุปจำนวนเรื่องที่มีการติดตามผลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนไปยังส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า มีจำนวนการยุติเรื่องเท่าใด มีการติดตามผลไปยังส่วนราชการ/หน่วยงานใดบ้างและมีจำนวนเท่าใด (เป็นการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ส่วนราชการ/หน่วยงานที่แจ้งเรื่องไปแล้ว ๔๕ วันทำการ)

5) สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของแต่ละส่วนราชการ/หน่วยงานที่ได้มีการรายงานผลเรื่องจนได้ข้อยุติ



มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามี ความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด - โดยพิจารณาจากเนื้อหาของ ของข้อร้องเรียน	45 นาที	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไป ดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ95 ของ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
2. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม ในหนังสือแจ้ง 2.1 หนังสือแจ้งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง 2.2 หนังสือแจ้งผู้ร้อง ทราบความคืบหน้า	30 นาที 30 นาที	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้อง จัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วนชัดเจน ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อ ได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้า ไม่มีการรายงานผลยุติเรื่องต้อง ดำเนินการติดตามเรื่อง	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชา ผู้มีอำนาจลงนาม ในหนังสือติดตามผล ไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงานที่ รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้องทราบ	45 นาที	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่ รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ ผู้บริหารได้รับทราบ
6. รายงานสรุปผลเรื่อง ร้องเรียนประจำเดือน	2 วัน	การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง



ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	วิธีการประเมิน
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ถูกต้อง	พิจารณาหนังสือที่จัดส่งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทั้งหมด	ตรวจสอบจากเรื่องที่มีการจัดส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบผิดพลาด
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	ตรวจสอบจากการประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ติดต่อสามารถติดต่อกลับได้	ตรวจสอบจากระยะเวลาที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องได้ทราบ
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ตรวจสอบได้ครบถ้วนเพื่อนำไปติดตามผล	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ต้องมีการติดตาม	ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ไม่รายงานผลและต้องติดตาม
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการที่เสร็จสิ้นแล้วที่สามารถติดตามเอกสารประกอบการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วน	พิจารณาจากการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตรวจสอบจากเอกสารประกอบการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร 0504/ว 100 ลงวันที่ 10 เมษายน 2556 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ
- www.1579.moe.go.th

แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนมี ดังนี้

1. แบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน กรณี เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชน
2. แบบฟอร์มการสมัครสมาชิกใหม่ กรณี การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th
3. แบบฟอร์มการกรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.1579.moe.go.th

