

เรื่องที่.....

เรื่อง การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชนประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗

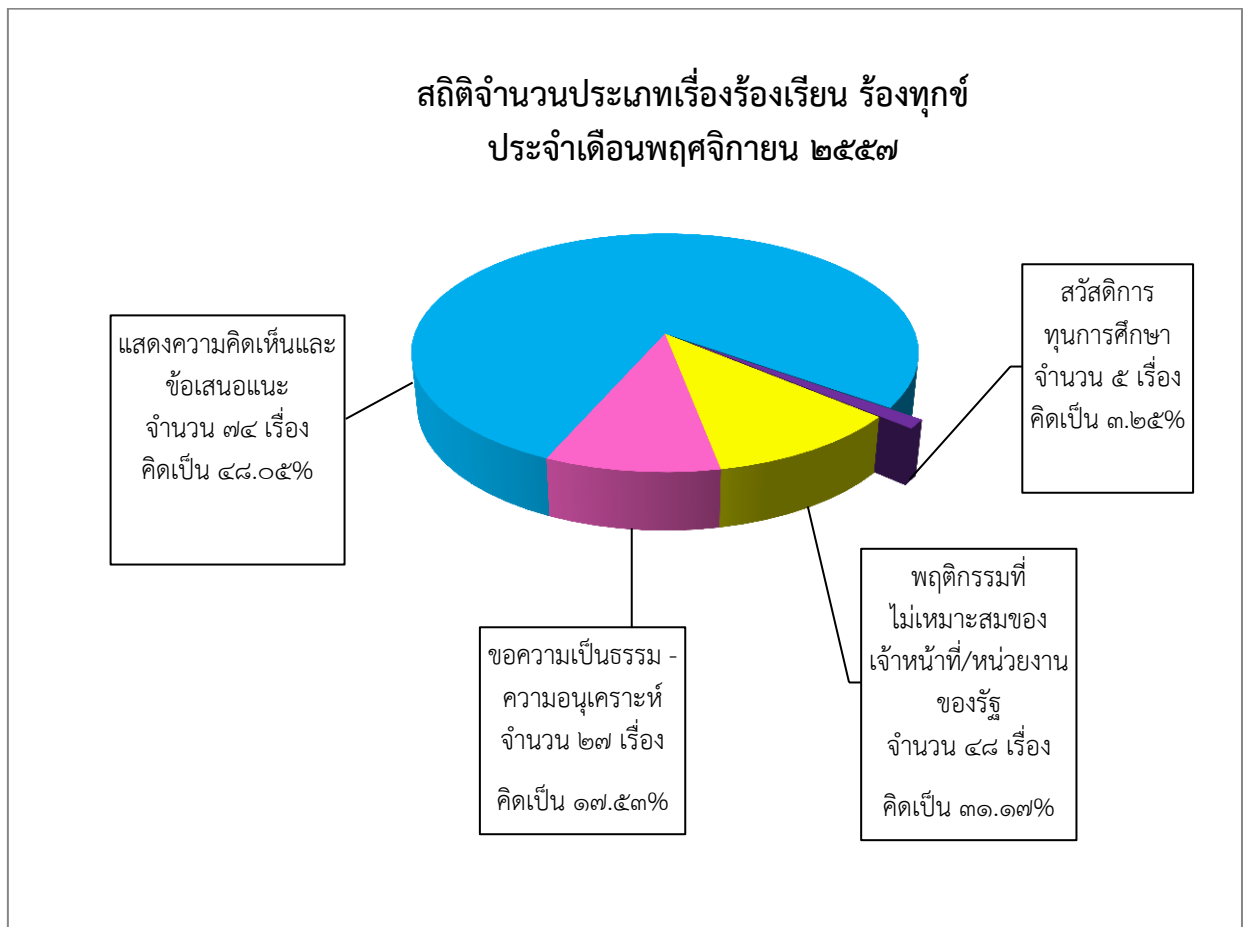
คำขอ สำนักอำนวยการ สป. ขอให้รับทราบผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกระทรวงศึกษาธิการประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗

รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง

ด้วยสำนักอำนวยการ สป. โดยศูนย์บริการประชาชน ได้ดำเนินการกิจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ซึ่งประชาชนร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องต่างๆ ผ่านหลายช่องทาง เช่น Call Center ๑๕๗๙ เว็บไซต์ www.1579.moe.go.th หนังสือส่วนราชการ/หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ หรือการเดินทางมาติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศูนย์บริการประชาชน สอ.สป. ดังนั้นสำนักอำนวยการ สป. โดยศูนย์บริการประชาชน จึงได้จัดทำรายงานสถิติผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗

การพิจารณาของเจ้าหน้าที่

ได้มีการวิเคราะห์แล้วส่งเรื่องให้กับส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการ และมีการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้รับทราบการดำเนินงานในเบื้องต้นทุกเดือน รวมทั้งจะมีการรายงานผล โดยสรุปให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการทราบ สำหรับการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้



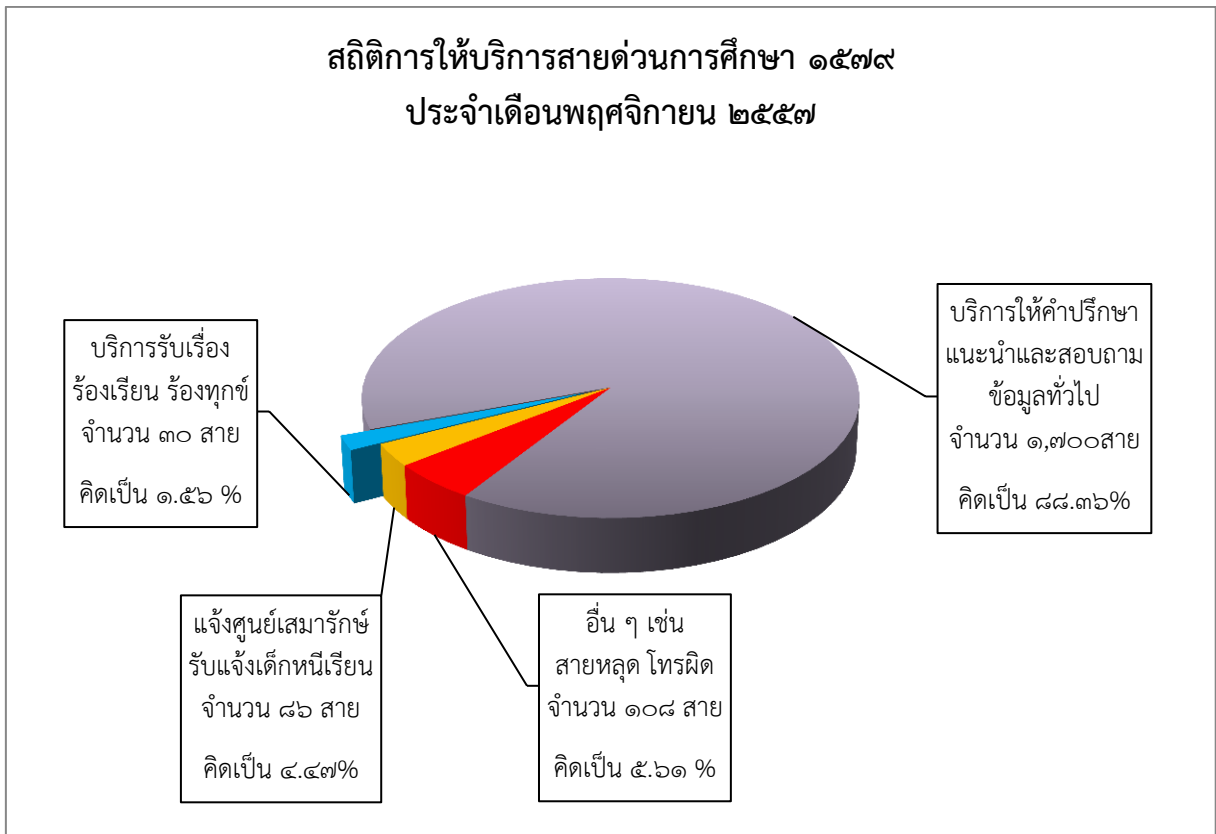
จากสถิติการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจะพบว่าประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากช่องทางต่าง ๆ โดยแบ่งตามประเภทเรื่องมีจำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๕๔ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับดังนี้

๑. แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน ๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๕
๒. พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ จำนวน ๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๗
๓. ขอความเป็นธรรม - ความอนุเคราะห์ จำนวน ๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๓
๔. สวัสดิการ - ทุนการศึกษา จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๒๕%

โดยประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมีประเด็นต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเภท	ประเด็นเรื่อง
แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	<ul style="list-style-type: none">- ควรจัดตั้งโรงเรียนสอนการทำนาและการปลูกข้าวประจำพื้นที่ทุกจังหวัด- ควรกำหนดนโยบายความปลอดภัยของรถที่รับส่งนักเรียน- ให้เพิ่มค่าตอบแทนครูจ้างสอนของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา- ให้พิจารณาเรียกบรรจุครูผู้ช่วยตามการขึ้นบัญชี เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนครู- มาตรการลงโทษนักเรียนควรเปลี่ยนจากการตีเป็นหักคะแนน- ควรจัดสรรทุนการศึกษาให้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ- การสอบเข้าศึกษาต่อของนักเรียน นักศึกษา ที่มีผลการเรียนดีควรให้เลือกสถานที่เรียนได้โดยไม่ต้องสอบ- ควรปรับปรุงรสชาติของนมโรงเรียนที่มีรสจืดให้มีรสหวานขึ้น- ควรมีการปรับเงินเดือนข้าราชการครูทุกระดับ- ให้มีการนำเพลงปลุกใจ มาร์ชทหารบก บรรจุในหลักสูตรการศึกษา- ในการชำระหนี้เงินกู้ ข.พ.ค.ควรให้สามารถหักหนี้เงินกู้จากเงินฌาปนกิจสะสมได้ทั้งหมด และควรเปลี่ยนเงินคงเหลือของเงินเดือนจาก 30% ให้ลดเหลือ 15 - 20%- การกำหนดวันรับสมัครเข้าเป็นนักศึกษาใหม่และวันประกาศผลสอบการของมหาวิทยาลัยต่างๆ ควรให้เป็นวันเดียวกันทั้งหมด- ควรจัดสรรครูเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ชนบทตามต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น- ควรปรับเพิ่มเงินเดือนให้กับลูกจ้างชั่วคราวทุกระดับในสังกัดมหาวิทยาลัยเอกชน

<p>พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการโรงเรียน ใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน - ผู้อำนวยการโรงเรียน มีพฤติกรรมก่อกวนก่อกบฏกระดมขับไล่ผู้ใต้บังคับบัญชา - ผู้อำนวยการโรงเรียน กระฉกฉวยอย่างร้ายแรงกรณีเล่นการพนันห่วยใต้ดิน - ผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ มีการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ราชการ - ข้าราชการครูโรงเรียน มีพฤติกรรมชู้สาว
<p>ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - วุฒิกการศึกษาโรงเรียนนานาชาติสมัครสอบมหาวิทยาลัยในประเทศไม่ได้ - ขอความอนุเคราะห์ให้บรรจุเป็นข้าราชการครูโรงเรียน - ขอความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการครูโรงเรียน - ขอให้เร่งพิจารณาการอนุมัติจัดตั้งศูนย์การเรียนเพื่อจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับปฐมวัย มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย - ขอความเป็นธรรมไม่ได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และเหรียญจักรพรรดิมาลา - ขอความอนุเคราะห์ย้ายกลับภูมิลำเนาเดิม
<p>สวัสดิการ-ทุนการศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ขอความช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา - ขอให้เร่งพิจารณาจ่ายเงินทุนเลี้ยงชีพของข้าราชการครู



จำนวนสถิติการให้บริการสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ โดยแบ่งตามประเภทการให้บริการ มีจำนวนครั้งที่ได้ให้บริการจำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๒๔ สายโดยแยกเป็นประเด็นได้ดังนี้

- การบริการให้คำปรึกษาแนะนำและสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน ๑,๗๐๐ สาย คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๖

- อื่น ๆ เช่น สายหลุด โทรผิด จำนวน ๑๐๘ สาย คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๑

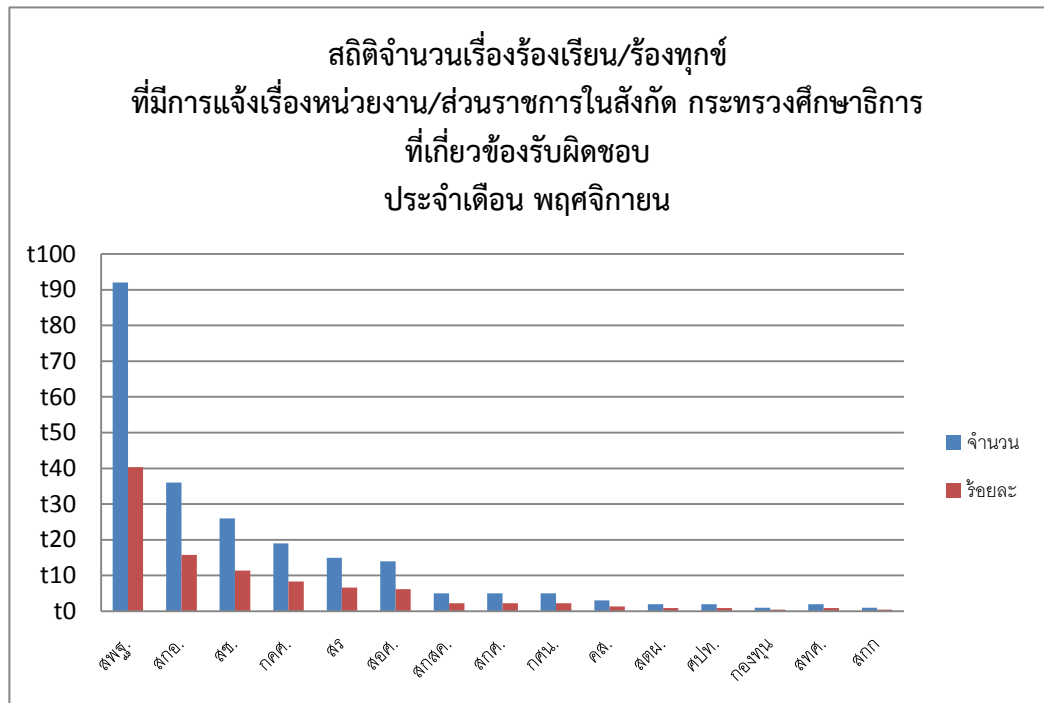
- บริการแจ้งศูนย์เสมารักษ์รับแจ้งเด็กหนีเรียนจำนวน ๘๖ สาย คิดเป็นร้อยละ ๔.๔๗

- บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน ๓๐ สาย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖

(สามารถประสานเรื่องได้จบเลยจำนวน ๒๔ เรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จำนวน ๖ เรื่อง)

ประเด็นเรื่องที่มีการติดต่อสอบถามส่วนมากได้แก่

- วัน เวลาการทำงานสัปดาห์ของขวัญ ของสอศ.



หน่วยงาน	สพฐ.	สกอ.	สช.	กคศ.	สร	สอศ.	สทสค.	สทศ.	กศน.	คส.	สศน.	ศปท.	กองทุน	สทศ.	สกก
จำนวน	๙๒	๓๖	๒๖	๑๙	๑๕	๑๔	๕	๕	๕	๓	๒	๒	๑	๒	๑
ร้อยละ	๔๐.๓๕	๑๕.๗๙	๑๑.๔๐	๘.๓๓	๖.๕๘	๖.๑๔	๒.๑๙	๒.๑๙	๒.๑๙	๑.๓๒	๐.๘๘	๐.๘๘	๐.๔๔	๐.๘๘	๐.๔๔

จากสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมีการแจ้งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบจำนวนทั้งสิ้น ๒๘๘ เรื่อง (บางเรื่องแจ้งหลายหน่วยงาน)

สรุปการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

แนวปฏิบัติที่ผ่านมาเมื่อศูนย์บริการประชาชน สอ.สป. ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาดำเนินการแล้วจะมีการติดตามเรื่องหลังจากแจ้งเรื่องไปแล้ว ๔๕ วันทำการ จึงขอเสนอข้อมูลการติดตามเรื่องของเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗ ซึ่งมีจำนวนเรื่องที่แจ้งหน่วยงาน/ส่วนราชการไปทั้งหมด ๒๒๘ เรื่อง มีเรื่องที่รายงานมาก่อนถึงกำหนดติดตามและยุติเรื่องแล้วจำนวน ๑๗๓ เรื่อง ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการ และได้ติดตามเรื่องจำนวน ๕๕ เรื่องโดยเรียงลำดับตามจากส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่ติดตามมากที่สุด รายละเอียดดังนี้

ส่วนราชการ/หน่วยงาน	จำนวนเรื่อง ที่ติดตามแล้ว ได้ข้อยุติ	จำนวนเรื่อง อยู่ระหว่างติดตาม
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑๐	๔๐
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	๑	๖
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	-	๓
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๒	๓
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	-	๑
สำนักงานอำนวยการ สป.	๑	๑
สำนักงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	-	๑
รวมทั้งหมด	๑๔	๕๕

ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีที่ได้รับแจ้งและได้มีการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ กรณีโรงเรียนพระหฤทัยดอนเมืองบังคับให้ผู้ปกครองนักเรียนซื้อบัตรเข้าชมการแสดงกายกรรมจากการตรวจสอบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนได้รับรายงานผลการตรวจสอบแล้วแจ้งว่ากิจกรรมการแสดงกายกรรมนี้ ไม่ได้ออกในนามของโรงเรียนพระหฤทัยดอนเมืองโดยตรง เป็นการออกหนังสือเชิญชวนจากสมาคมผู้ปกครองและครูโรงเรียนพระหฤทัยดอนเมือง และมีได้มีการบังคับแต่อย่างใด ทั้งนี้ได้กำชับให้โรงเรียนระมัดระวังการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวข้อมูลให้กับผู้ปกครองได้รับทราบ และควรขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารโรงเรียนด้วย

ประเด็นที่เสนอ

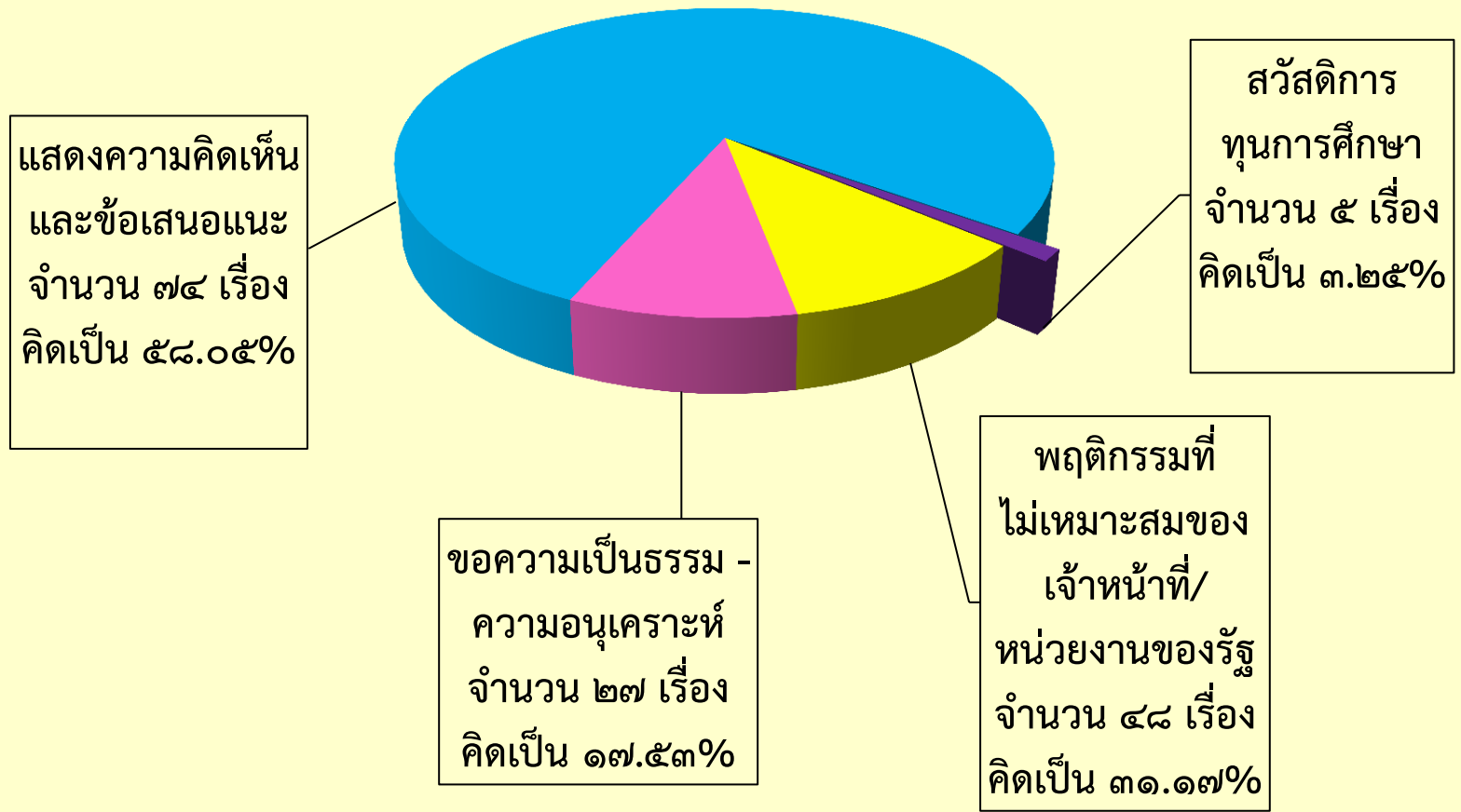
เพื่อรับทราบผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกระทรวงศึกษาธิการ ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗

มติที่ประชุม

.....
.....

การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สถิติจำนวนประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗



ประเด็นเรื่องที่มีการร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

ประเภท	ประเด็นเรื่อง
แสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	<ul style="list-style-type: none">- ควรจัดตั้งโรงเรียนสอนการทำนาและการปลูกข้าวประจำพื้นที่ทุกจังหวัด- ควรกำหนดนโยบายความปลอดภัยของรถที่รับส่งนักเรียน- ให้เพิ่มค่าตอบแทนครูจ้างสอนของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา- ให้พิจารณาเรียกบรรจุครูผู้ช่วยตามการขึ้นบัญชี เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนครู- มาตรการลงโทษนักเรียนควรเปลี่ยนจากการตีเป็นหักคะแนน- ควรมีการปรับเงินเดือนข้าราชการครูทุกระดับ- ให้มีการนำเพลงปลูกใจ มาร์ชทหารบก บรรจุในหลักสูตรการศึกษา

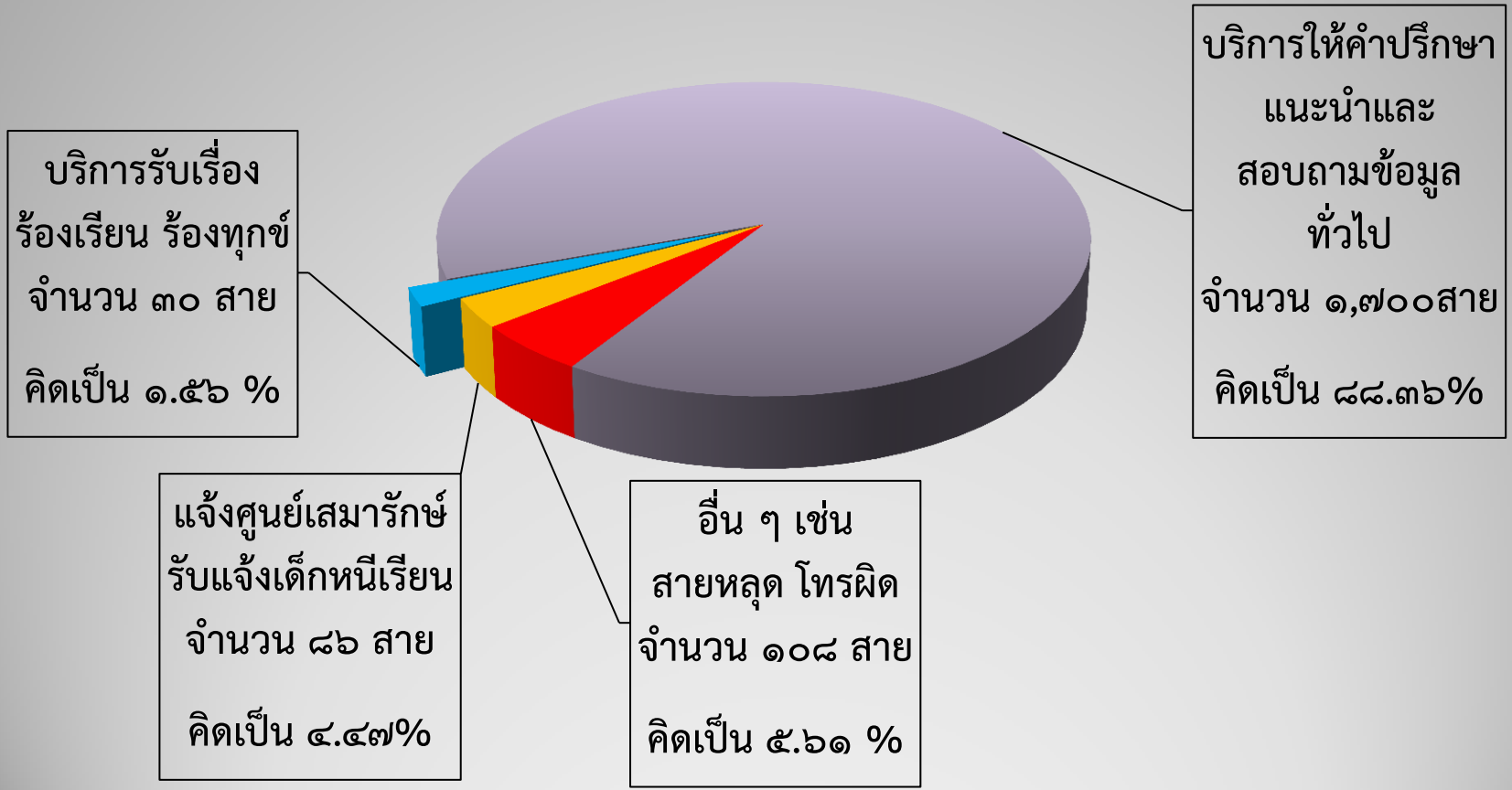
ประเด็นเรื่องที่มีการร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

ประเภท	ประเด็นเรื่อง
พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	<ul style="list-style-type: none">- ผู้อำนวยการโรงเรียน ใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบในการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน- ผู้อำนวยการโรงเรียน มีพฤติกรรมกลั่นแกล้งปลุกระดมขับไล่ผู้ใต้บังคับบัญชา- ผู้อำนวยการโรงเรียน กระผิดวินัยอย่างร้ายแรงกรณีเล่นการพนันหวยใต้ดิน- ผู้บริหารวิทยาลัยการอาชีพ มีการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ราชการ- ข้าราชการครูโรงเรียน มีพฤติกรรมชู้สาว

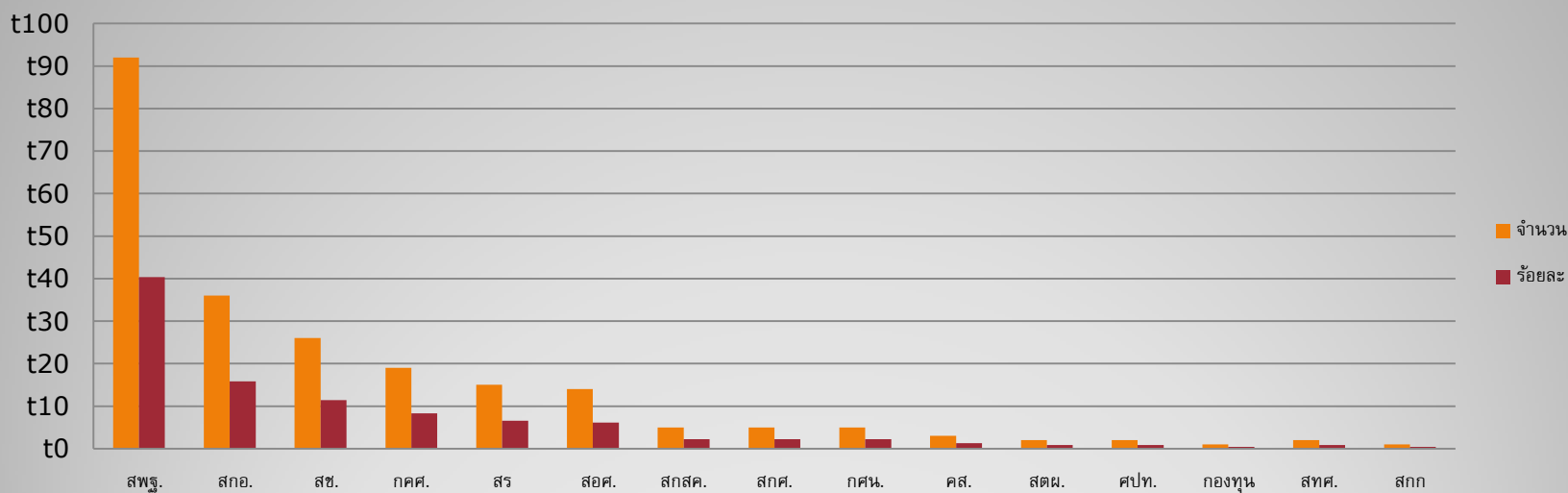
ประเด็นเรื่องที่มีการร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น

<p>ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์</p>	<ul style="list-style-type: none">- วุฒิกการศึกษาโรงเรียนนานาชาติสมัครสอบมหาวิทยาลัยในประเทศไทยไม่ได้- ขอความอนุเคราะห์ให้บรรจุเป็นข้าราชการครูโรงเรียน- ขอความเป็นธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือนข้าราชการครูโรงเรียน- ขอให้เร่งพิจารณาการอนุมัติจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้เพื่อจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับปฐมวัย มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย
<p>สวัสดิการ-ทุนการศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none">- ขอความช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา- ขอให้เร่งพิจารณาจ่ายเงินทุนเลี้ยงชีพของข้าราชการครู

สถิติการให้บริการสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๗



**สถิติจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่มีการแจ้งเรื่องหน่วยงาน/ส่วนราชการในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ ที่
เกี่ยวข้องรับผิดชอบ
ประจำเดือน พฤศจิกายน**



หน่วยงาน	สพฐ.	สกอ.	สช.	กคศ.	สร	สอศ.	สกสศ.	สกศ.	กศน.	คส.	สศน.	ศปท.	กองทุน	สทศ.	สกก
จำนวน	๙๒	๓๖	๒๖	๑๙	๑๕	๑๔	๕	๕	๕	๓	๒	๒	๑	๒	๑
ร้อยละ	๔๐.๓๔	๑๕.๗๙	๑๑.๔๐	๘.๓๓	๖.๕๘	๖.๑๔	๒.๑๙	๒.๑๙	๒.๑๙	๑.๓๒	๐.๘๘	๐.๘๘	๐.๔๔	๐.๘๘	๐.๔๔

สรุปการติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน

ส่วนราชการ/หน่วยงาน	จำนวนเรื่อง ที่ติดตามแล้ว ได้ข้อยุติ	จำนวนเรื่อง อยู่ระหว่างติดตาม
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	๑๐	๔๐
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	๑	๖
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	-	๓
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	๒	๓
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	-	๑
สำนักงานอำนวยการ สป.	๑	๑
สำนักงานข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	-	๑
รวมทั้งหมด	๑๔	๕๕