



คู่มือแนวทางการขอรับบริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
และการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน  
(กรณีการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร  
ศูนย์ประสานงานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย (Gender Focal Point: GFP)  
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ

คู่มือแนวทางการขอรับบริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน  
(กรณีการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน)  
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

วิธีการและขั้นตอนการขอรับบริการ

เพื่อหลักสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียม สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) ได้จัดสรรส่วน  
ขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) ออกเป็น 4 ช่วงเวลาสำคัญ เพื่อช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ ดังนี้

- **ขั้นตอนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียนและการเผชิญเหตุ** ผู้เสียหายหรือผู้พบเห็นเหตุการณ์ สามารถยื่น  
คำร้องผ่านระบบออนไลน์ หรือเดินทางมาแจ้งด้วยวาจาต่อบุคคลที่ไว้วางใจ/ผู้ประสานงานประจำ  
หน่วยงาน โดยเจ้าหน้าที่จะสืบค้นและบันทึกข้อมูลเบื้องต้นอย่างระมัดระวัง พร้อมบังคับใช้มาตรการ  
ปกป้องอัตลักษณ์และข้อมูลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับชั้นสูงสุดทันที เพื่อป้องกันผลกระทบและ  
ความปลอดภัย
- **ขั้นตอนที่ 2 การคัดกรองและการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น** ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน  
ที่รับผิดชอบจะเร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในขั้นต้นภายใน 15 วัน หากพบว่าเรื่องร้องเรียนมีมูล  
ความจริง จะดำเนินการแต่งตั้ง “คณะทำงานสอบข้อเท็จจริง” ขึ้นมาเฉพาะกิจจำนวนไม่เกิน 5 คน  
โดยโครงสร้างคณะทำงานต้องมีความเที่ยงธรรม ประกอบด้วย ประธานที่มีตำแหน่งสูงกว่าคุณ  
มีเจ้าหน้าที่เพศเดียวกับผู้เสียหายอย่างน้อย 1 คน เพื่อความสบายใจในการให้ข้อมูล และเปิดโอกาสให้บุคคล  
ที่ผู้เสียหายไว้วางใจเข้าร่วมรับฟังการสอบสวนได้
- **ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการแก้ไขปัญหาและไกล่เกลี่ยเชิงสมานฉันท์** คณะทำงานจะประสานจัดประชุม  
ร่วมกับภาคีที่เกี่ยวข้องเพื่อระงับและยุติปัญหาอย่างประนีประนอม โดยจะมุ่งเน้นกระบวนการไกล่เกลี่ยที่เคารพ  
ต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และต้องได้รับความยินยอมพร้อมใจจากผู้เสียหายเป็นสำคัญ (ไม่บังคับจิตใจ)  
โดยกระบวนการในขั้นนี้ต้องบริหารจัดการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- **ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผลสัมฤทธิ์และการเยียวยาคุ้มครองสิทธิ** เมื่อได้ข้อสรุปและพบการกระทำความผิดจริง  
สกศ. จะส่งเรื่องดำเนินการทางวินัยตามระเบียบข้าราชการพลเรือนอย่างเด็ดขาดและไม่มีข้อยกเว้น ควบคู่ไป  
กับการดำเนินมาตรการเยียวยาฟื้นฟูสภาพจิตใจ และจัดสรรสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ให้ปลอดภัย  
แก่ผู้เสียหาย รวมถึงการออกคำสั่งคุ้มครองสิทธิผู้แจ้งเบาะแสไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับผลกระทบ  
ในหน้าที่การงาน



ภาพแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP flowchart)

### ระยะเวลาที่ใช้ในการขอรับบริการ

- ระยะเวลาการให้บริการภาพรวม ดำเนินกระบวนการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง และประสานงานไกล่เกลี่ยจนสิ้นสุดกระบวนการยุติปัญหาในระดับหน่วยงาน ภายใน 30 วันทำการ นับจากวันที่สกศ. ได้รับคำร้องเรียนอย่างเป็นทางการ
- การแบ่งสัดส่วนระยะเวลาตามขั้นตอนปฏิบัติงาน
  - ขั้นตอนการตรวจสอบ สืบสวน และแต่งตั้งคณะทำงานสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการภายใน 15 วัน
  - ขั้นตอนกระบวนการเจรจา หรือ และไกล่เกลี่ยเพื่อข้อยุติที่เป็นธรรม ดำเนินการภายใน 15 วัน

### ช่องทางให้บริการ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาแยกระดับช่องทางการเข้าถึงการบริการเพื่อความครอบคลุมและลดความเหลื่อมล้ำ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่องทางหลัก ดังนี้

- ช่องทางที่ 1 ช่องทางดิจิทัลภาครัฐ (E-service)** ระบบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ (Digital E-Complaint) ผ่านระบบเครือข่ายบนเว็บไซต์หลักของ สกศ. (<https://www.onec.go.th>) มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง เปิดใช้งานตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมฟังก์ชันขยายขนาดตัวอักษร (C C C / ก ก ก) เพื่อรองรับผู้สูงอายุและผู้บกพร่องทางการมองเห็น
- ช่องทางที่ 2 ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)** ผู้รับบริการสามารถแจ้งเหตุเบื้องต้นผ่านกล่องข้อความของ Facebook Fan page (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา และ OEC Social), แอปพลิเคชัน

TikTok (@oec.official), LINE Official Account (@OECNews) หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลาง line.oec@gmail.com เพื่อความสะดวกรวดเร็วในชีวิตประจำวัน

- **ช่องทางที่ 3 ช่องทางบริการด่วนทางโทรศัพท์ (Hotline)** สายตรงหมายเลข 0 2668 7123 เพื่อรับฟังคำปรึกษาและแจ้งเหตุด้วยเสียง เหมาะสำหรับผู้รับบริการในพื้นที่ห่างไกลหรือไม่เชี่ยวชาญการใช้เครื่องมือดิจิทัล
- **ช่องทางที่ 4 ศูนย์บริการประชาชน ณ จุดเดียว (On-site Walk-in)** ติดต่อด้วยตนเอง ณ อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (ถนนสุขุมวิท เขตดุสิต กรุงเทพฯ) เพื่อยื่นเอกสารหรือแจ้งด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย (GFP) โดยพื้นที่บริการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (ทางลาด, ลิฟต์, ห้องน้ำคนพิการ) ตามมาตรฐานสากล
- **ช่องทางที่ 5 ช่องทางปกปิดตัวตน (Physical Complaint Box)** ผู้รับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนซึ่งติดตั้งในจุดลับสายตาภายในอาคารสำนักงาน สกศ. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่ประสงค์ออกนามสามารถหย่อนเอกสารแจ้งเบาะแสได้อย่างปลอดภัย

### คำธรรมเนียม “ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการใดๆ ทั้งสิ้น”

(สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา มุ่งมั่นให้บริการและคุ้มครองสิทธิบุคลากรและประชาชนโดยไม่มีค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ ตลอดกระบวนการ)

### รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

เพื่อความรวดเร็วในการพิจารณา ผู้รับบริการสามารถจัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี) ดังนี้

1. **แบบฟอร์มคำร้องเรียนการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงานของ สกศ.** (สามารถดาวน์โหลดได้จากระบบ E-complaint หรือขอรับ ณ จุดบริการ On-site) หรือหนังสือสรุปรายละเอียดพฤติการณ์ที่เกิดขึ้น
2. **บัตรประจำตัวประชาชน** หรือบัตรแสดงตนที่ออกโดยทางราชการ (ใช้เฉพาะกรณีที่ผู้รับบริการมีความประสงค์และยินยอมที่จะเปิดเผยตัวตนเท่านั้น)
3. **หลักฐานเชิงประจักษ์ประกอบการพิจารณา (หากมี)** เช่น ภาพถ่ายสถานที่เกิดเหตุ, ภาพถ่ายหน้าจอการสนทนาที่ไม่พึงประสงค์ผ่านแอปพลิเคชัน (Screenshot), ไฟล์บันทึกเสียง, ไฟล์วิดีโอคลิป หรือรายชื่อพยานบุคคลที่อยู่ในเหตุการณ์