สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
Office of the Permanent Secretary, Ministry of Education

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public sector Management Quality Award: PMQA เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่ 3.4 ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ โดยกำหนดให้ส่วนราชการมีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ และปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และป้องกันปัญหาได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติ รวมถึงป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ รวมถึงหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการและการให้บริการที่ดีกับประชาชนผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ 1
2. วัตถุประสงค์ 1
3. คำจำกัดความ 1
4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ 1
5. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ 2
6. ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ 3
7 ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ 4
8. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4
9. ค่าธรรมเนียม 4
10. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง 4

ภาคผนวก

1. แบบฟอร์มหนังสือรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 6
2. แบบฟอร์มรายงานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 8
4. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 10
4. หนังสือขอความเห็นชอบคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ 13

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public sector Management Quality Award: PMQA เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่ 3.4 ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ โดยกำหนดให้ส่วนราชการมีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ และปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และป้องกันปัญหาได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม การเลือกปฏิบัติ รวมถึงป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ รวมถึงหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ

3. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมถึงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. โทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์ หรือสำนักงาน เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร และไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์

1. เว็บไซต์ (Website)	https://bps.moe.go.th/
2. โทรศัพท์	02 - 281 - 6333
3. เฟซบุ๊ก (Facebook)	https://www.facebook.com/BUREAUOFPOLICY
4 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	bps.2020@sueksa.go.th
5. สำนักงาน	ชั้น 8 อาคารรัชมังคลาภิเษก กระทรวงศึกษาธิการ
6. ไปรษณีย์	สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. 319 วังจันทรเกษม ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม.10300
7. แบบฟอร์มหนังสือรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์	ส่งผ่าน เฟซบุ๊ก (Facebook) , ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail), ไปรษณีย์, อื่นๆ

5. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ (Website) / โทรศัพท์ / เฟซบุ๊ก (Facebook) / ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) / สำนักงาน / ไปรษณีย์	-	-
2. ลงรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ (กรณีบุคลากรของสำนักที่ไม่ใช่คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. เป็นผู้รับเรื่อง ให้นำเรื่องแจ้งคณะทำงานฯ)	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.	1 วันทำการ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
3. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ 3.1 กรณีไม่ใช่เรื่องร้องเรียน เนื่องจากขาดสาระสำคัญ/บัตรสนเท่ห์ - แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ - ยุติเรื่อง 3.2 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน - แจ้งผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น - เสนอผู้บริหารทราบ พิจารณาสั่งการกลุ่มที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.	3 วันทำการ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
4. พิจารณาและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ	ผู้อำนวยการกลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย	1 วันทำการ หลังจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
5. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย	10 วันทำการ หลังจากรับแจ้งการตรวจสอบ
6. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการแก้ไขปัญหาต่อผู้บริหารทราบ และพิจารณาสั่งการ	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย	5 วันทำการหลังจากตรวจสอบข้อเท็จจริง
7. แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการแก้ไขปัญหาต่อผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ทราบ และยุติเรื่อง	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย	5 วันทำการ หลังจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
8. แจ้งผลการดำเนินการตอบเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ต่อคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ทราบ	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย	3 วันทำการ หลังจากรับข้อสั่งการ
9. สรุปและรายงานผลการรับ/จัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เป็นรายเดือน เสนอผู้บริหารทราบ และรายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.	7 วันทำการ หลังจากวันสุดท้ายของเดือน

6. ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์

ผังขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบและระยะเวลา
1. ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ	
2. ลงรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ (กรณีบุคลากรของสำนักที่ไม่ใช่คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. เป็นผู้รับเรื่อง ให้นำเรื่องแจ้งคณะทำงานฯ)	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. (1 วันทำการหลังจากรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์)
3. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ <u>3.1 กรณีไม่ใช่เรื่องร้องเรียน</u> ขาดสาระสำคัญ/บัตรสนเท่ห์ 1. แจ้งผู้ร้องเรียน – ร้องทุกข์ ทราบ 2. ยุติเรื่อง <u>3.2 กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน</u> 1. แจ้งผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ทราบเบื้องต้น 2. เสนอผู้บริหารทราบ พิจารณาสั่งการกลุ่มที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. (3 วันทำการหลังจากรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์)
4. พิจารณาและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ	ผู้อำนวยการกลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย (1 วันทำการหลังจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ)
5. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย (10 วันทำการหลังจากรับแจ้งการตรวจสอบ)
6. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการแก้ไขปัญหาต่อผู้บริหารทราบและพิจารณาสั่งการ	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย (5 วันทำการหลังจากตรวจสอบข้อเท็จจริง)
7. แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการแก้ไขปัญหาต่อผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ทราบ และยุติเรื่อง	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย (5 วันทำการหลังจากผู้บริหารพิจารณาสั่งการ)

6. ผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ (ต่อ)

8. แจ้งผลการดำเนินการตอบเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ต่อคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ทราบ	กลุ่มที่เกี่ยวข้อง/ได้รับมอบหมาย (3 วันทำการหลังจากรับข้อสั่งการ)
9. สรุปและรายงานผลการรับ/จัดการเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ เป็นรายเดือน เสนอผู้บริหารทราบ และรายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ	คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. (7 วันทำการหลังจากวันสุดท้ายของเดือน)

7. ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.

8. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. แบบฟอร์มหนังสือรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2. แบบฟอร์มรายงานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

9. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

10. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public sector Management Quality Award: PMQA เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 (PMQA 4.0)

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

(แบบฟอร์มหนังสือรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ)

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน - ร้องทุกข์

เขียนที่ .....

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ ..... ปี
อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ถนน ..... ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... ไปรษณีย์ .....

ขอร้องเรียน - ร้องทุกข์ ต่อผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. เนื่องจาก .....
.....
.....
.....
.....

หลักฐานประกอบการร้องเรียน - ร้องทุกข์ (ถ้ามี) .....
.....
.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้ .....
.....
.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์
(.....)
หมายเลขโทรศัพท์.....

สามารถส่งแบบฟอร์มได้ที่....

1. E-mail: bps.2020@sueksa.go.th
2. Facebook: https://www.facebook.com/BUREAUOFPOLICY
3. ไปรษณีย์: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. 319 วังจันทรเกษม ถนนราชดำเนินนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กทม. 10300
4. ยื่นด้วยตนเอง: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ชั้น 8 อาคารรัชมังคลาภิเษก กระทรวงศึกษาธิการ

ภาคผนวก 2

(แบบฟอร์มรายงานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ)

รายงานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. .....

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ					
ที่	**เดือน**	**ปี**	**จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด**	**จำนวนเรื่อง ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ**	**จำนวนเรื่อง ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ**
1	ตุลาคม				
2	พฤศจิกายน				
3	ธันวาคม				
4	มกราคม				
5	กุมภาพันธ์				
6	มีนาคม				
7	เมษายน				
8	พฤษภาคม				
9	มิถุนายน				
10	กรกฎาคม				
11	สิงหาคม				
12	กันยายน				
รวมทั้งสิ้น					
เรื่องร้องเรียนทั่วไป					
ที่	**เดือน**	**ปี**	**จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด**	**จำนวนเรื่อง ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ**	**จำนวนเรื่อง ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ**
1	ตุลาคม				
2	พฤศจิกายน				
3	ธันวาคม				
4	มกราคม				
5	กุมภาพันธ์				
6	มีนาคม				
7	เมษายน				
8	พฤษภาคม				
9	มิถุนายน				
10	กรกฎาคม				
11	สิงหาคม				
12	กันยายน				
รวมทั้งสิ้น					

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ .....

ลงชื่อ .....
(.....)
ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.

ภาคผนวก 3

(คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ)

คำสั่งสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ที่ ๐๙ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

.....

ตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Public sector Management Quality Award : PMQA เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA 4.0) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่ ๓.๔ ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ โดยกำหนดให้ส่วนราชการมีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ และปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน ส่งผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

คณะที่ปรึกษา

๑.	ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	ประธานที่ปรึกษา
๒.	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนานโยบาย	ที่ปรึกษา
๓.	ผู้อำนวยการกลุ่มยุทธศาสตร์และแผน กระทรวงศึกษาธิการ	ที่ปรึกษา
๔.	ผู้อำนวยการกลุ่มยุทธศาสตร์และแผน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	ที่ปรึกษา
๕.	ผู้อำนวยการกลุ่มวิเคราะห์งบประมาณ กระทรวงศึกษาธิการ	ที่ปรึกษา
๖.	ผู้อำนวยการกลุ่มวิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	ที่ปรึกษา
๗.	ผู้อำนวยการกลุ่มยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนา	ที่ปรึกษา
๘.	ผู้อำนวยการกลุ่มติดตามและประเมินผล	ที่ปรึกษา

คณะทำงาน

๑.	นายปัญญา ยิ้มสินสมบูรณ์ ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ	ประธานคณะทำงาน
๒.	นายพรชัย ชาหลักคำ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	คณะทำงาน

/ ๓. นายชรินทร์...

๓.	นายชรินทร์ จันทดี นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๔.	นายธนาธิป ภู่อารีย์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๕.	นายตฤณ เจนหนองแวง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๖.	นางสาวสุพรรษา บุญสุทธิ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๗.	นางสาวมัฏฐนันท์ สังขวาสี นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน
๘.	นางสาวสุพิชฌาย์ อินกองงาม เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	คณะทำงาน
๙.	นางสาวอรศิริ พรมมาลี พนักงานจ้างเหมาเอกชนดำเนินงาน	คณะทำงาน
๑๐.	นางสาวขวัญดาว วังใน พนักงานจ้างเหมาเอกชนดำเนินงาน	คณะทำงาน
๑๑.	นางสาวเกศราภรณ์ สีแค นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ	คณะทำงาน และเลขานุการ
๑๒.	นายกฤตวิชญ์ ปิ่มไพบูลย์ พนักงานวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๓.	นางสาวสุนิสา ขำทัศน์ พนักงานจัดการงานทั่วไป	คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายโกเมศ กลั่นสมจิตต์)
รองเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.

ภาคผนวก 4

(หนังสือขอความเห็นชอบ
คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนวยการ โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๖๓๓๓ ต่อ ๑๑๐๔

ที่ ศธ ๐๒๐๘/– **วันที่** ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. และขอความเห็นชอบคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.

เรียน ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.

ตามที่ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ได้มีคำสั่งสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ที่ ๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ภายใต้คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยคณะทำงานฯ ได้ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานฯ หมวด ๓ ประเด็นที่ ๓.๔ ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ ในวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๗ ความทราบแล้วนั้น

ในการนี้ ขอเรียนว่า คณะทำงานฯ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้เป็นข้อมูลประกอบการรายงานผลภายใต้คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

๑. ลงนามในหนังสือแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. จำนวน ๑ ฉบับ ดังแนบ

๒. เห็นชอบคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ดังแนบ

๓. ลงนามในหนังสือถึงผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม จำนวน ๑ ฉบับ ดังแนบ

(น.ส. เกศราภรณ์ สีแค)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

(นายปัญญา ยิ้มสินสมบูรณ์)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

- ดังนี้ 1,3
- เห็นควรลงนาม 2

(นายโกเมศ กลั่นสมจิตต์)
รองเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.
- ๑ พ.ค. ๒๕๖๗

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มอำนวยการ โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๖๓๓๓ ต่อ ๑๑๐๔

ที่ ศธ ๐๒๐๘/๑๑๖๑ **วันที่** ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. และคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม

ตามที่สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ได้มีคำสั่งสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ที่ ๒/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ภายใต้คำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยคณะทำงานฯ หมวด ๓ ประเด็นที่ ๓.๔ ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ ได้ดำเนินการจัดประชุมคณะทำงานฯ ในวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๗ ความทราบแล้วนั้น

ในการนี้ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ขอเรียนว่า เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงขอแจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. เพื่อดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป. ต่อไป รายละเอียดดัง QR Code ท้ายหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายโกเมศ กลั่นสมจิตต์)
รองเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สป.

https://shorturl.at/bkmqO

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ