



ประกาศสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
เรื่อง แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในพื้นที่จังหวัดลำปาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในพื้นที่จังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ จึงกำหนดแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในพื้นที่จังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

รายละเอียดวิธีการร้องเรียน

๑. เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในพื้นที่จังหวัดลำปาง
๒. เป็นเรื่องจริงที่มีมูลกรณี มิใช่กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคล
๓. ต้องทำเป็นหนังสือและใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - ๓.๑ วัน เดือน ปี
 - ๓.๒ ชื่อตัว นามสกุล อายุ ที่อยู่ สัญชาติ หมายเลขโทรศัพท์หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

ของผู้ร้องเรียน

- ๓.๓ ชื่อตัว นามสกุล ตำแหน่ง ของเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน
- ๓.๔ การกระทำทั้งหลายที่อ้างว่าเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ข้อเท็จจริงและรายละเอียดเกี่ยวกับเวลาและสถานที่ซึ่งเกิดการกระทำนั้น ๆ ถ้อยคำพูด หนังสือ ภาพขีดเขียนหรือสิ่งอื่นให้กล่าวไว้โดยบริบูรณ์หรือติดมาพร้อมหนังสือร้องเรียน ระบุบุคคลหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องด้วยพอสมควรเท่าที่จะให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาเข้าใจข้อหาได้ดี และเป็นประโยชน์แก่การสืบสวนหรือสอบสวนต่อไปได้
- ๓.๕ ลายมือชื่อผู้รับบริการเว้นแต่ร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
๔. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะที่ระบุหลักพยานหลักฐานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง และระบุพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ช่องทางการร้องเรียน

๑. **ด้วยตนเอง** : งานวินัยและนิติการ อุทธรณ์ ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง เลขที่ ๑๓๑ ถนนพระบาท ตำบลพระบาท อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ๕๒๐๐๐
๒. **ไปรษณีย์** : จำหน้าซองถึง ศึกษาธิการจังหวัดลำปาง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง เลขที่ ๑๓๑ ถนนพระบาท ตำบลพระบาท อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ๕๒๐๐๐
๓. **ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์** : lpgpeo@gmail.com
๔. **เว็บไซต์** : <https://lpgpeo.go.th>
๕. **Facebook** : <https://www.facebook.com/PEO.Lamapang>
๖. **Line** : <https://lin.ee/NhhCZba>
๗. **โทรศัพท์** : ๐ ๕๔๘๒ ๑๕๐๑ ต่อ ๓๐๓

๘. โทรสาร : ๐ ๕๔๘๒ ๑๕๐๓

๙. แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง ทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue):

<https://landing.traffy.in.th?key=hgwyVHya>

ขั้นตอนการจัดการ

ขั้นตอนที่ ๑ : ผู้รับบริการยื่นหนังสือผ่านช่องทางที่กำหนด

ขั้นตอนที่ ๒ : เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนและวิเคราะห์เรื่องตลอดจนสร้างความเข้าใจในกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องแก่ผู้รับบริการ ใช้กระบวนการการแก้ไขปัญหาหารือร่วมกันจากทุกภาคส่วนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ขั้นตอนที่ ๓ : เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือเสนอศึกษาธิการจังหวัดลำปางลงนามแจ้งหน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๔ : ส่งหนังสือแจ้งการรับเรื่องให้ผู้รับบริการทราบ

ขั้นตอนที่ ๕ : หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ

ขั้นตอนที่ ๖ : แจ้งผลการพิจารณาของหน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางการติดต่อหรือช่องทางอื่นที่ผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ Facebook Line โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๗ : ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะการให้บริการผ่าน QR Code

ระยะเวลาดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๑ : -

ขั้นตอนที่ ๒ : ๔๕ นาที

ขั้นตอนที่ ๓ : ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๔ : ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๕ : หน่วยงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๖ : ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๗ : ๑๐ นาที

ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานวินัยและนิติการ อุทธรณ์ ร้องทุกข์ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง

การรายงานติดตามผล

๑. จัดกลุ่มปัญหาแล้วจัดทำรายงานผลการดำเนินการทุกเดือนและสรุปผลทุกไตรมาส

๒. สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์

การทบทวนแนวทางการดำเนินการ

ทุกปีงบประมาณหรือตามสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นพิจารณาทบทวนแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

๑. นำผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาวิเคราะห์และเชื่อมโยงองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อแก้ไขปัญหา และข้อมูลนำมาปรับปรุงแนวทางการดำเนินการและสร้างนวัตกรรมกรให้บริการที่เป็นเลิศ

๒. ช่องทางการติดต่อให้สามารถเข้าถึงง่ายมีความเป็นสากล เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ เป้าหมายและทิศทางการพัฒนาของประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

๓. การวางแผนและการรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการเรียนรู้ พัฒนา ต่อยอด และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นประโยชน์แก่สาธารณะชน

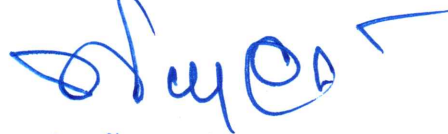
๔. ระบบความมั่นคงทางไซเบอร์ให้มีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้ เข้าถึงง่าย และเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน

๕. ตัวชี้วัดหรือมาตรการในการกำกับดูแลการป้องกันการทุจริตและสร้างความปลอดภัย

๖. การจัดสภาพแวดล้อมภายในและวางแนวทางการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ ด้วยกลไกของเทคโนโลยีดิจิทัล

๗. ประเมินประสิทธิผลมาตรการการป้องกันการทุจริตและการสร้างความปลอดภัย

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นางหัทธกาญจน์ อุดลธิรเชตต์)
ศึกษาธิการจังหวัดลำปาง