



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง (กลุ่มบริหารงานบุคคล) ๐-๗๗๘๒-๘๖๒๒

ที่ ศธ ๐๒๑๐๓/- วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง

เรียน ศึกษาธิการจังหวัดระนอง

๑. ต้นเรื่อง

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. ข้อเท็จจริง

กลุ่มบริหารงานบุคคล ศธจ.ระนอง ขอเรียนว่า ดำเนินการจัดทำคู่มือ “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจนสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบไปในแนวทางเดียวกัน ภายใต้การตอบสนองนโยบายรัฐตามที่กฎหมายกำหนด

ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. ข้อพิจารณา

เพื่อเป็นการถือปฏิบัติและดำเนินการเป็นไปแนวทางเดียวกัน พิจารณาแล้วเห็นสมควรดำเนินการ เห็นชอบให้เผยแพร่คู่มือการให้บริการและการดำเนินงานของกระบวนการหลัก “การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน” บนเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง ต่อไป

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

จำลองโท

เกษมวิทย์

(เกษมวิทย์ ทิพย์พินิจ)

นิติกรปฏิบัติการ

(นางสรวิทย์ แสงเงิน)

(นางสาวรัชฎี จิตต์สว่าง)

ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ศึกษาธิการจังหวัดระนอง

23 พ.ค. 2566

สมาน

คู่มือ

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ทราบถึงขอบเขต วิธีการ ขั้นตอน ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนคำแนะนำ ข้อคิดเห็น ที่เสนอมายังสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการปรับปรุงขั้นตอน วิธีการหรือการบริหารจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงานให้มีความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองได้ทัน ตามความต้องการของผู้ร้องเรียน

งานวินัยและนิติการ

กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. ความนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. คำจำกัดความ	๒
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๖. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	๔
๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๕
๙. ช่องทางการรับบริการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับฟังความคิดเห็น	๖
๑๐. บทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
๑๑. กลุ่มเป้าหมาย	๗
๑๒. ตัวชี้วัดการดำเนินงาน	๗

๑. ความนำ

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง เพื่อมุ่งสู่สำนักงานคุณธรรมความโปร่งใส จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือสำหรับศึกษาธิการจังหวัด รองศึกษาธิการจังหวัด ผู้อำนวยการกลุ่ม โดยมีแนวทางปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความเป็นธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วม และมีการใช้กระบวนการบริหารจัดการ และการบริหารทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล คำนึงค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ แก่ผู้มีส่วนได้เสียที่รวดเร็ว เพื่อตอบสนองได้ทันตามความต้องการต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง มีการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีกรปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

๒.๔ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและเกิดการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์

๒.๕ เพื่อเป็นแนวทางขั้นตอนในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย ป้องกันการฟ้องร้อง

๒.๖ เพื่อสร้างความตระหนักให้แก่หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้ใส่ใจและทบทวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

๒.๗ เพื่อสร้างความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๘ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓. ขอบเขต

ขอบเขตการจัดทำกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึง คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ ผังกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการติดตามประเมินผลของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๔.๒ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๔.๓ ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้ที่มาใช้บริการ ได้แก่ ประชาชน และส่วนราชการต่างๆ หรือผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และผู้มีส่วนได้เสียภายใน

๔.๔ เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้รับบริการ ทั้งบุคคลภายในและบุคคลภายนอก หน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับปรุง ปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๔.๕ ข้อเสนอแนะ หมายถึง คำร้องเพื่อแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อการปรับปรุงระบบ บริการ สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง

๔.๖ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน หน่วยงาน ราชการ ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

๔.๗ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย ผู้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ งานประชาสัมพันธ์ หนังสือร้องเรียน ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน Line Facebook หรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ

๔.๘ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติ ได้แก่

- (๑) การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนระดับหน่วยงาน
- (๒) การรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ
- (๓) การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการข้อร้องเรียน
- (๔) การรับและรวบรวมข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ หรือช่องทางอื่นๆ
- (๕) มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้ถูกต้อง รวดเร็ว ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- (๖) กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน
- (๗) การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน
- (๘) การนำมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนไปปฏิบัติ

๔.๙ การเจรจาต่อรอง โกล่เกลี่ย ขั้นต้น หมายถึง การที่ทีมเจรจาต่อรองของหน่วยงานเจรจา โกล่เกลี่ยเฉพาะหน้าก่อน เมื่อพบเหตุการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะฟ้องร้องหรือร้องเรียน

๔.๑๐ คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------|
| (๑) ศึกษาธิการจังหวัดระนอง | ประธานกรรมการ |
| (๒) รองศึกษาธิการจังหวัดระนอง | รองประธานกรรมการ |
| (๓) นางเรณู ศรีชูวงศ์ ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ | กรรมการ |
| (๔) นางสรวิทย์ แสงเงิน ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล | กรรมการ |
| (๕) นางรัชณี จิตต์สว่าง ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน | กรรมการ |
| (๖) น.ส.สมศรี ต้นปี ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน | กรรมการ |
| (๗) น.ส.ณณา ถาวรกุล ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล | กรรมการ |
| (๘) นางกิงแก้ว บำรุงรัตน์ ผู้อำนวยการกลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาดและกิจการนักเรียน | กรรมการ |
| (๙) นางสัญญา กวังชวน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาการศึกษา | กรรมการ |
| (๑๐) จำสิปโทเกษมวิทย์ ทิพย์พินิจ นิติกรปฏิบัติการ | กรรมการและเลขานุการ |

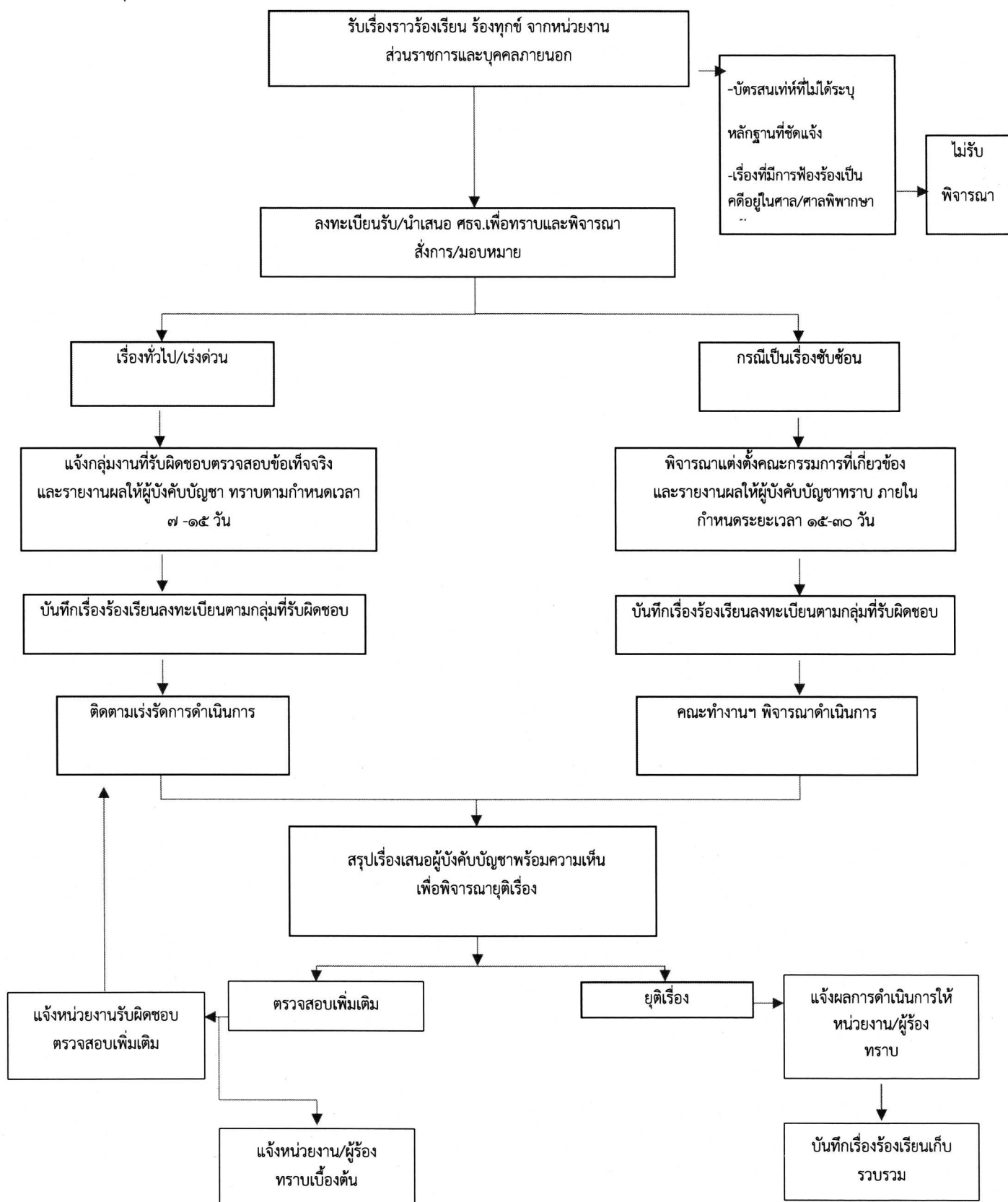
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การดำเนินงานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน โดยผ่านศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ภายใต้การกำกับของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการ ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|--|
| ๑. ผู้บริหาร | รับทราบการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
เรื่องร้องเรียน |
| ๒. ผู้อำนวยการกลุ่ม | พิจารณากลับการเสนอเรื่องร้องเรียน |
| ๓. นิติกรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย | พิจารณา วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ควบคุมการดำเนินงาน
และสรุปรายงาน |

๖. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง ได้กำหนดขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้



๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็นชมเชยในการให้บริการ	ไม่เกิน ๑ วันทำการ	หน่วยงาน
ข้อร้องเรียนเรื่องเล็กน้อย	-การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	หน่วยงาน
ข้อร้องเรียนเรื่องใหญ่	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนมีการโต้แย้งเกิดขึ้นไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียวต้องอาศัยทีมไกล่เกลี่ยและอำนาจคณะกรรมการบริหารในการแก้ไข -เรื่องที่สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน/องค์กร	ไม่เกิน ๑๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและร้องเรียนต่อสื่อมวลชน หรือผู้บังคับบัญชาระดับจังหวัด ระดับกรม หรือมีการฟ้องร้องเกิดขึ้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	-ทีมไกล่เกลี่ย -คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๘. ระบบติดตามประเมินผล

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	วิธีการประเมิน
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ถูกต้อง	พิจารณาหนังสือที่จัดส่งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทั้งหมด	ตรวจสอบจากเรื่องที่มีการจัดส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถจัดส่งข้อมูลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการได้ครบถ้วนชัดเจน	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	ตรวจสอบจากการประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนแจ้งที่อยู่สามารถติดต่อกลับได้	ตรวจสอบจากระยะเวลาที่สามารถแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบได้
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ตรวจสอบได้ครบถ้วนเพื่อนำไปติดตามผล	พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ต้องการติดตาม	ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ไม่รายงานผลและต้องติดตาม

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	วิธีการประเมิน
ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วที่สามารถติดตามเอกสารประกอบรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ครบถ้วน	พิจารณาจากการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตรวจสอบจากเอกสารประกอบรายงานผลการดำเนินการ

๙. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางรับฟังความคิดเห็น

ที่	ช่องทาง	การได้มาของเรื่องร้องเรียน
๑	ติดต่อด้วยตนเอง	เป็นการเขียนคำร้องในรูปแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
๒	จดหมาย/หนังสือ	ได้รับจากบุคคล องค์กร หน่วยงาน หรือทางไปรษณีย์ ส่งด้วยตนเอง และส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุตัวเลขรับหนังสือและวันที่รับ
๓	ผู้รับฟังความคิดเห็น	เป็นเรื่องร้องเรียนที่ใส่ในผู้รับฟังความคิดเห็นที่จัดไว้ให้ และหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน
๔	โทรศัพท์/โทรสาร	เป็นการรับเรื่องจากทางโทรศัพท์ โทรสารของทุกกลุ่มในสำนักงาน นายอาณัติ มีบุญ ศึกษาธิการจังหวัดระนอง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๐-๒๒๕๕๙๓๘ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๘๒๘๖๒๒
๕	ออกตรวจเยี่ยมและการตรวจราชการ	รายงานจากการออกตรวจเยี่ยมและตรวจราชการหรือการออกพื้นที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง
๖	การประชุม/อบรม	จากมติที่ประชุมและผลการประเมินโครงการฝึกอบรม ประชุมข้าราชการประจำเดือนของทุกกลุ่มในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง
๗	เว็บไซต์สำนักงานและ E-mail	เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง
๘	โซเชียลออนไลน์ อาทิเช่น Line Facebook	Line : กลุ่ม กศจ., อศจ., ศธจ.ระนอง Facebook : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง

๑๐. บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหน่วยงาน ประกอบด้วย

- (๑) รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการองค์กร หน่วยงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไป
- (๒) ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย องค์กร หน่วยงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไป
- (๓) ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้เสีย องค์กร หน่วยงาน ตลอดจนประชาชนทั่วไป ให้ได้ข้อยุติ
- (๔) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๑๐. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรทุกคนในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง หน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน ประชาชนทั่วไป และผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

๑๑. ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดระนอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๖

ลำดับ	เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ	ผลดำเนินการ	
			ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
๑	ตุลาคม ๒๕๖๕	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-	-
๒	พฤศจิกายน ๒๕๖๕	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-	-
๓	ธันวาคม ๒๕๖๕	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-	-
๔	มกราคม ๒๕๖๖	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-	-
๕	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-	-
๖	มีนาคม ๒๕๖๖	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-	-
๗	เมษายน ๒๕๖๖	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-	-
๘	พฤษภาคม ๒๕๖๖	ไม่มีเรื่องร้องเรียน	-	-

๑๒. ตัวชี้วัดการดำเนินงาน

- (๑) จำนวนข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ ๑๐๐
- (๒) จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตอบสนอง ร้อยละ ๑๐๐