

ตารางที่ 2 การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(การวิเคราะห์ SIPOC)

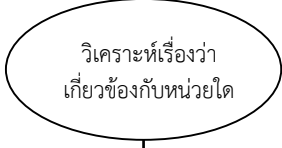
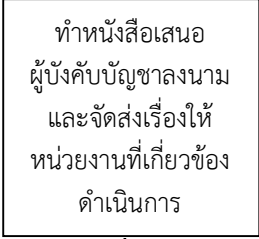
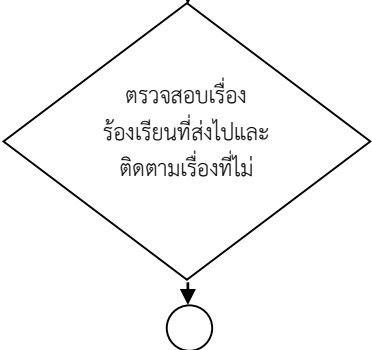
กระบวนการ : รับเรื่องร้องเรียน

Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customers	Stakeholders
<p>1. ส่วนราชการ หน่วยงาน และ องค์กรต่าง ๆ ที่ส่ง เรื่องร้องเรียนร้อง ทุกข์ให้ ศบช.</p> <p>2. ประชาชน ที่มาติดต่อเรื่อง ร้องเรียนที่ ศบช.</p>	<p>- หนังสือแจ้ง เรื่องร้องเรียนให้ ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ</p>	<p><b>Process Description</b></p> <p>เป็นกระบวนการการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านต่าง ๆ การขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม ให้คำแนะนำต่างๆ ในด้านการศึกษา ตลอดจนรายงานผลการร้องเรียนให้ผู้บริหาร ระดับสูงได้รับทราบ</p> <hr/> <p>1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด</p> <p>2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนวยการในหนังสือแจ้ง</p> <p>2.1 หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.2 หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า</p> <p>3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งไปให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการรายงาน ผลยุติเรื่อง ต้องดำเนินการติดตามเรื่อง</p> <p>4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนวยการในหนังสือติดตามผลไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <p>5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผล ผู้ร้องทราบ</p> <p>6. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือน</p>	<p>1. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้รับ การดำเนินการ</p> <p>2. รายงานผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียน</p>	<p>1. ส่วนราชการ หน่วยงานในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ</p> <p>2. ผู้บริหาร</p>	<p>1. ผู้ถูกร้อง (หน่วยงาน/ส่วน ราชการ)</p> <p>2. ผู้ร้อง</p> <p>3. หน่วยงาน ที่จัดการข้อ ร้องเรียน</p>

ตารางที่ 9 ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการ : รับเรื่องร้องเรียน

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ผู้บริหารได้รับทราบผลการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการในภาพรวมทั้งหมดตามระยะเวลาที่กำหนด

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด - โดยพิจารณาจากเนื้อหาของข้อร้องเรียน	45 นาที	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	หนังสือร้องเรียนจากผู้ร้อง	กลุ่มบริหารงานกลาง (ศูนย์บริการประชาชน)
2		2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการลงนามในหนังสือแจ้ง 2.1 หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.2 หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	30 นาที 30 นาที	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วนชัดเจน  ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ	- หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  - หนังสือแจ้งผู้ร้อง	กลุ่มบริหารงานกลาง (ศูนย์บริการประชาชน)
3		3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่องต้องดำเนินการติดตามเรื่อง	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มบริหารงานกลาง (ศูนย์บริการประชาชน)

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
4	<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Step4[ทำหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] </pre>	4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการลงนามในหนังสือติดตามผล ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มบริหารงานกลาง (ศูนย์บริการประชาชน)
5	<pre> graph TD     Step4 --&gt; Step5[รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ ผู้บริหารทราบ] </pre>	5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้องทราบ	45 นาที	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ	- หนังสือแจ้งการรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - บันทึกเสนอผู้บริหาร	กลุ่มบริหารงานกลาง (ศูนย์บริการประชาชน)
6	<pre> graph TD     Step5 --&gt; Step6([รายงานสรุปผล ประจำเดือน]) </pre>	6. รายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือน	2 วัน	การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้อง ทุกครั้ง	- หนังสือร้องเรียน - หนังสือรายงานผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มบริหารงานกลาง (ศูนย์บริการประชาชน)