



# บันทึกข้อความ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป.  
รับที่ 833  
วันที่ 31, ส.ค. 2564  
เวลา 16.36 น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ โทร ๐ ๒๒๘๒ ๘๒๘๓

ที่ ศธ ๐๒๐๒.๑/๒๓๓๓๙ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง กระบวนการแจ้งข้อร้องเรียน ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เรียน เลขาธิการ ก.ค.ศ. / เลขาธิการ กศน. / เลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน / หัวหน้า  
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ / ผู้อำนวยการสำนัก / สถาบัน / ศูนย์ / กลุ่ม ในสังกัด  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ / หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงศึกษาธิการ

ด้วยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานมีระบบ  
ที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุง  
คุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและ  
ทันท่วงที

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงขอแจ้งการจัดทำกระบวนการแจ้งข้อร้องเรียน ของ  
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สป. ให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ รับทราบ  
เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยสามารถดาวน์โหลดคู่มือ  
การแจ้งข้อร้องเรียน ตาม QR Code ที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวิระ แซ่งกลีการ)

รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

มอบ  
 กสป.  กพน.  กพค.  กพม.

การสั่งการ/มอบหมายงาน.....  
ประสิทธิ์ มณี

ธิดา นพวง  
(นางสาวอุบล พุฒบ้านแจ้ว)

นักวิเคราะห์ชั้นนโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ วิชาการฯการแทน  
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป.



กระบวนการแจ้งข้อร้องเรียน  
shorturl.asia/YC๕๗๔

## กระบวนการแจ้งข้อร้องเรียน ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ศูนย์รับข้อร้องเรียน ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการโดยคณะทำงาน PMQA ของหน่วยงาน มีหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กลุ่มอำนาจการและแผนดิจิทัล เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มอบให้คณะทำงาน PMQA ของทุกกลุ่ม/ศูนย์ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการในส่วนของการรับข้อร้องเรียน ตามกระบวนการแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งปัจจุบันมี 3 ช่องทาง คือ

1. ทางเว็บไซต์ <http://www.bict.moe.go.th/2020/>

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำหนดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน โดยสามารถแจ้ง

๒. ส่งหนังสือร้องเรียน e - mail : [Plan.bict@sueksa.go.th](mailto:Plan.bict@sueksa.go.th)

คณะทำงาน PMQA มีหน้าที่ในการรับเรื่อง ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาข้อร้องเรียน การจัดลำดับความเร่งด่วน แก้ไขข้อร้องเรียนตามแบบที่กำหนด สรุปข้อเท็จจริงเสนอผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการให้แก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข แจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ โดยดำเนินการประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ เมื่อดำเนินการแต่ละขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว จึงจัดเก็บรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน ศทก. (กลุ่มอำนาจการและแผนดิจิทัล) เพื่อการติดตามและประเมินผล รวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้ง การพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๓. ติดต่อด้วยตนเอง

สามารถติดต่อได้ที่กลุ่มอำนวยการและแผนดิจิทัล ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น ๔ อาคารรัชมิ่งคลาสิก หรือเบอร์โทรศัพท์ ๐๒ ๒๘๒ ๘๒๘๓

การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการ

ช่องทางที่ ๑ ทางเว็บไซต์

ที่ ๑

๑) พิมพ์ <http://www.bict.moe.go.th/2020/> เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของ “ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร”



๒) เลือก เมนู “ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน” ดังภาพ

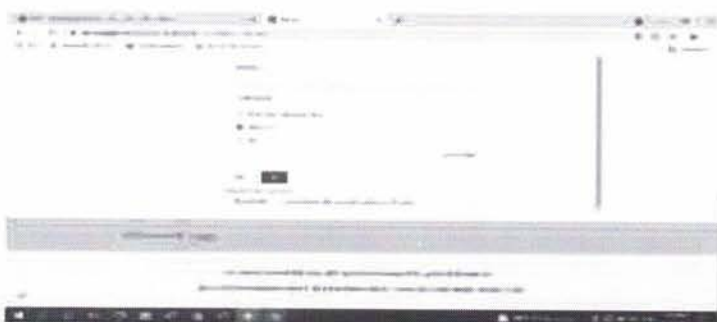


และการสื่อสาร ให้กรอกข้อมูลของผู้ที่

๓) พิมพ์ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ e - mail ให้กรอกข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อเสนอแนะให้ครบถ้วน



๖) เมื่อต้องการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงให้เลือก “ล้างสิ่งที่เลือก”



๗) เลือกส่งจะปรากฏกล่องข้อความ



ช่องทางที่ ๒ ทาง e-mail

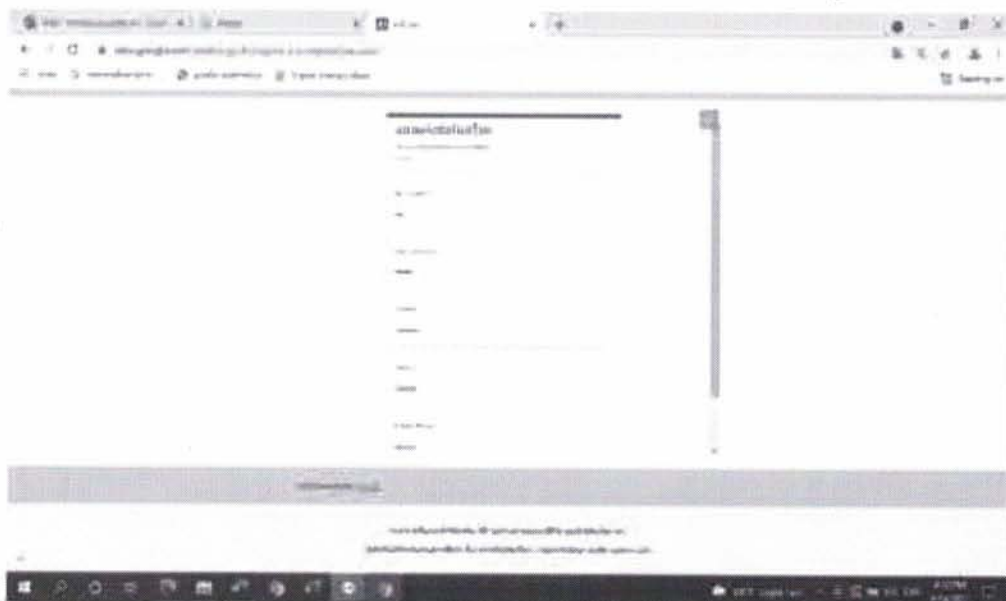
ที่ ๑

# 1) ดาวนโหลดแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยเลือก “ดาวนโหลดแบบฟอร์ม” CLICK โฟลเดอร์ ตรงเมนูสีเหลือง ซึ่งอยู่ล่างสุด

๑.๑ เข้าไปที่ <http://www.bict.moe.go.th/2020/>

๑.๒ เลือก ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๑.๓ เลือก ดาวนโหลดแบบฟอร์ม ตรงเมนู CLICK



**แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน**  
 แผน ข้าราชการบำนาญกรมการศึกษา

ชื่อ (ผู้แจ้งข้อร้องเรียน) \_\_\_\_\_ นศ. \_\_\_\_\_  
 ที่อยู่ \_\_\_\_\_  
 โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ โทรสาร \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
 4.1.3.3.3.3.3.3  4.1.3.3.3.3.3.3  4.1.3.3.3.3.3.3  4.1.3.3.3.3.3.3

ข้อมูลผู้ร้องเรียน:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ชื่อ \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง \_\_\_\_\_  
 (ผู้รับเรื่อง) \_\_\_\_\_

ข้อมูล  4.1.3.3.3.3.3.3  4.1.3.3.3.3.3.3  4.1.3.3.3.3.3.3  4.1.3.3.3.3.3.3

ชื่อ \_\_\_\_\_  
 (ผู้แจ้งข้อร้องเรียน) \_\_\_\_\_

สถานที่ร้องเรียน \_\_\_\_\_  
 ชื่อ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

วันที่ \_\_\_\_\_  
 (ผู้แจ้งข้อร้องเรียน) \_\_\_\_\_

หมายเหตุ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

www. ....

๒) พิมพ์ข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

๓) จัดส่งข้อมูลใน ข้อ ๒) มาที่ e - mail : Plan.bict@sueksa.go.th

๔) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับคำร้องดังกล่าว จะแจ้งกลับทาง e - mail ที่ได้เขียนเอาไว้ในแบบฟอร์มคำร้องดังกล่าว

### ๓. ติดต่อด้วยตนเอง

- ๑) ขอรับแบบฟอร์มคำร้อง ได้ที่กลุ่มอำนวยการและแผนดิจิทัล
- ๒) เขียนใบคำร้อง หัวข้อรายละเอียด และสิ่งที่ต้องการร้องเรียน หรือให้ดำเนินการ ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e - mail ที่จะให้ส่งกลับ
- ๓) ยื่นคำร้องให้เจ้าหน้าที่ที่กลุ่มอำนวยการและแผนดิจิทัล
- ๔) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะสรุปข้อเท็จจริงเสนอ ผอ. ศทก.
- ๕) ส่งเรื่องร้องเรียนไปให้ กลุ่ม/ศูนย์ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข
- ๖) แจ้งข้อร้องเรียนส่งกลับให้ทราบภายใน ๒๐ วันทำการ



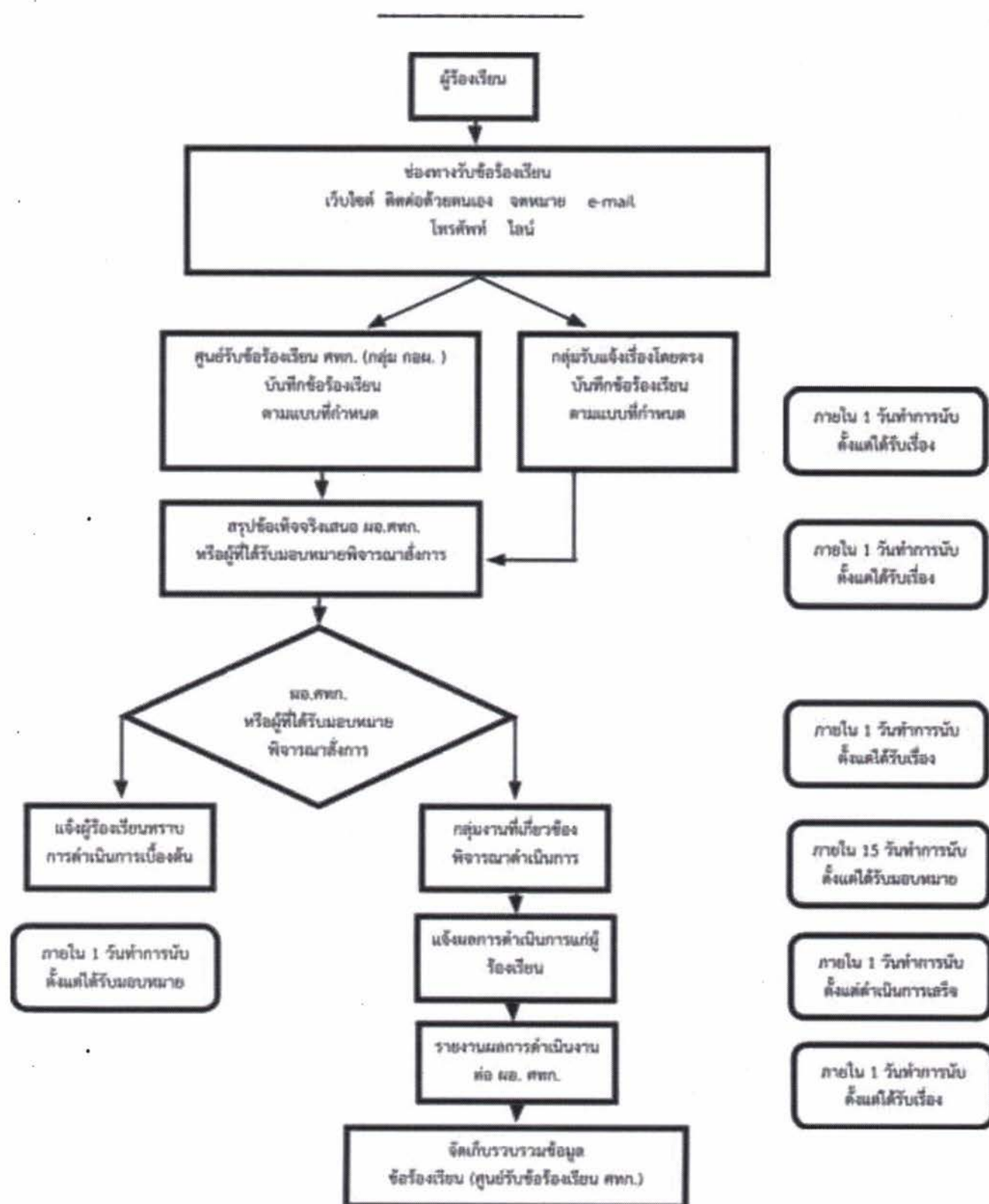
# **ภาคผนวก ก**

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์เทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร**





**แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของ ศูนย์เทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร สป.**

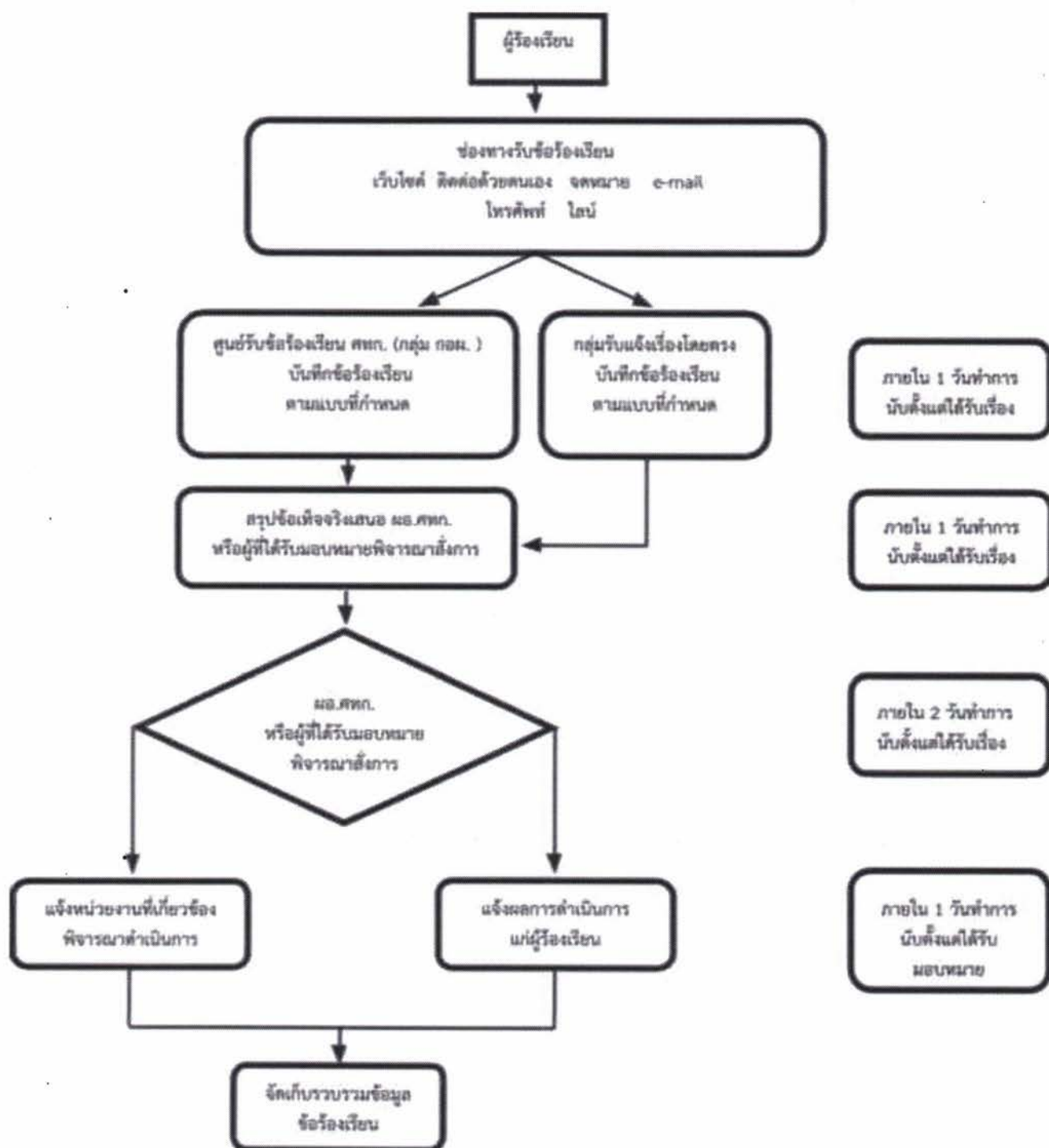




## **ภาคผนวก ข**

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของ ศูนย์เทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร

**แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ของ ศูนย์เทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร**





☺ แบบแจ้งข้อร้องเรียน ☺

ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

---

วันที่.....

ชื่อ-สกุล ผู้แจ้งข้อร้องเรียน :

.....

ที่อยู่/หน่วยงาน :

.....

โทรศัพท์ : ..... โทรสาร : .....

E-mail : .....

เบอร์ ID Line :

.....

หัวข้อรายละเอียด : ข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง .....

...../...../.....

---

ข้อสั่งการ :  แจ้งกลุ่ม ..... ดำเนินการ  
 แจ้งผู้ร้องเรียน/ผู้เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)  
ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการ  
สื่อสาร สป. ศธ.

ผลการดำเนินงาน :

.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

ท่านสามารถยื่นได้ที่ “ศูนย์รับข้อร้องเรียน ศทก. กลุ่มอำนาจการและแผนดิจิทัล ศูนย์เทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 4 อาคารรัชมังกลาภิเศก 1