



คู่มือการใช้งานเว็บไซต์
สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
www.๑๕๗๙.moe.go.th

งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

ศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีภารกิจหน้าที่ในด้านการให้บริการประชาชนในเรื่องการติดต่อสอบถามข้อมูลของกระทรวงศึกษาธิการ และเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและบุคลากรในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยให้บริการรับเรื่องผ่านช่องทางสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ ซึ่งมีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตคือ เว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th

ดังนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถใช้งานเว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ จึงได้จัดทำคู่มือการใช้งานเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ เพื่อใช้ในการอ้างอิงและถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ขั้นตอนการใช้งานเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ www.๑๕๗๙.moe.go.th	๒
ขั้นตอนการดำเนินงานหลังรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๑
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑๒

สารบัญภาพ

เรื่อง	หน้า
ภาพที่ ๑ การพิมพ์ URL เพื่อเข้าหน้าเว็บไซต์	๒
ภาพที่ ๒ แสดงหน้าจอของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๒
ภาพที่ ๓ แสดงเมนูการให้บริการของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙	๓
ภาพที่ ๔ แสดงแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะความคิดเห็น	๔
ภาพที่ ๕ แสดงหน้าจอหลักของระบบติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
ภาพที่ ๖ แสดงหน้าจอค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
ภาพที่ ๗ แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน	๖
ภาพที่ ๘ แสดงหน้าจอการเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่	๗
ภาพที่ ๙ แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่	๗
ภาพที่ ๑๐ แสดงหน้าจอการเพิ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่	๘
ภาพที่ ๑๑ แสดงหน้าจอการนำเข้าข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่	๘
ภาพที่ ๑๒ แสดงแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่	๙
ภาพที่ ๑๓ แสดงหน้าจอแบบฟอร์มแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ	๑๐
ภาพที่ ๑๔ แสดงหน้าจอการบริการข้อมูล Q&A ถาม-ตอบ	๑๐

คู่มือการใช้งานเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

www.๑๕๗๙.moe.go.th

หลักการและเหตุผล

กระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล ในคราวประชุมตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ ตามหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๐๐ ลงวันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๔๖ โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ รับแจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ พดติกรรมครู นักเรียน ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ ที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ผิดปกติหรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม

งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ เป็นงานหนึ่งตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชนมีหน้าที่ในการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะ ดิชม ในเรื่องประเภทต่าง ๆ โดยอาจเป็นกรณี ขอความอนุเคราะห์ ขอความเป็นธรรม ขอรุณการศึกษา แสดงความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสการทุจริตประพดติมิชอบในวงราชการ ของกระทรวงศึกษาธิการ โดยประชาชนสามารถร้องเรียนเรื่องต่างๆ ผ่านช่องทางสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙,และ ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ เพจเฟซบุ๊ก ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษา และเว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บริการต่างๆ และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ สำหรับเจ้าหน้าที่ ประชาชน ผู้รับบริการหรือผู้ที่สนใจ
๒. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบขั้นตอนการใช้งานและการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๓. เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ จัดทำขึ้นโดย มีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึงขั้นตอนการบริการต่างๆ ของช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th งานสายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ สำหรับเจ้าหน้าที่ ประชาชนผู้รับบริการหรือผู้ที่สนใจ และเทคนิคแนวทางในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการใช้งานเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙
www.๑๕๗๙.moe.go.th

๑. การเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ www.๑๕๗๙.moe.go.th

ให้พิมพ์ URL ของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙ คือ ๑๕๗๙.moe.go.th ดังภาพที่ ๑



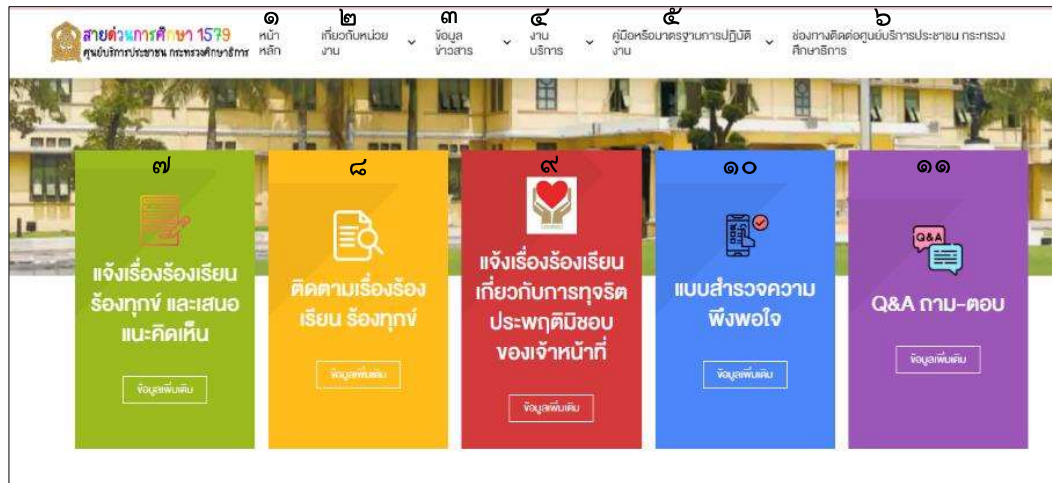
ภาพที่ ๑ การพิมพ์ URL เพื่อเข้าหน้าเว็บไซต์

๒. เมื่อเข้าสู่หน้าเว็บไซต์จะปรากฏเมนูการใช้งานต่าง ๆ (ดังภาพที่ ๒)



ภาพที่ ๒ แสดงหน้าจอของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

จากภาพที่ ๒ เมื่อเข้าเว็บไซต์สำเร็จ จะปรากฏเมนูการใช้งานต่างๆ ดังนี้



ภาพที่ ๓ แสดงเมนูการให้บริการของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

- หมายเลขที่ ๑ หน้าหลัก
- หมายเลขที่ ๒ เกี่ยวกับหน่วยงาน
- หมายเลขที่ ๓ ข้อมูลข่าวสาร
- หมายเลขที่ ๔ งานบริการ
- หมายเลขที่ ๕ คู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- หมายเลขที่ ๖ ช่องทางการติดต่อศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ

การบริการหลักของเว็บไซต์สายด่วนการศึกษา ๑๕๗๙

- หมายเลขที่ ๗ แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และเสนอแนะความคิดเห็น
- หมายเลขที่ ๘ ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- หมายเลขที่ ๙ แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
- หมายเลขที่ ๑๐ แบบสำรวจความพึงพอใจ
- หมายเลขที่ ๑๑ Q&A ถาม-ตอบ

เมนูหลัก การติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน 1579

หน้าแรก

ร้องเรียน ๑

ค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ๒

เข้าสู่ระบบ(สำหรับเจ้าหน้าที่) ๓

ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ งานสายด่วนการศึกษา 1579
งานสายด่วนการศึกษา 1579 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

สายด่วนการศึกษา 1579

ให้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ ให้บริการรับฝากข้อมูลไว้กับเครื่องอัตโนมัติ ให้บริการให้คำปรึกษา/คำแนะนำ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด เด็กหนีเรียน การละเมิดสิทธิเด็ก และกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมในสถานศึกษา โดยเจ้าหน้าที่แสดงเส้นขอบเขตบนปฏิทินน้ำที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ประสานกับบุคคล ส่วนราชการ และองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญห

เพจ Facebook

"ศูนย์บริการประชาชน กระทรวงศึกษาธิการ" ให้บริการสอบถามข้อมูล/คำแนะนำ และรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับกฎระเบียบพัสดุ และนิติพฤติกรรมไม่เหมาะสมของครู อาจารย์ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหารสถานศึกษา รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆเกี่ยวกับการศึกษา รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด เด็กหนีเรียน การละเมิดสิทธิเด็ก และกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมในสถานศึกษา จึงมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตอบรับข้อความ ภายใน ชั่วโมง

[เพจเฟซบุ๊ก 1579 คลิกที่นี่](#)

เว็บไซต์ www.1579.moe.go.th

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับกฎระเบียบพัสดุ และนิติพฤติกรรมไม่เหมาะสมของครู อาจารย์ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหารสถานศึกษา รวมถึงรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆเกี่ยวกับการศึกษา รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด เด็กหนีเรียน การละเมิดสิทธิเด็ก และกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมในสถานศึกษา

[เว็บไซต์ 1579 คลิกที่นี่](#)

ช่องทางการให้บริการ

1.เป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องขอความอนุเคราะห์ที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการตรวจสอบหลังจากแจ้งเรื่อง 15 วันทำการ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และรับผิดชอบผู้ถูกร้องเรียน
2.กรณีที่หนังสือสั่งการหรือคำสั่งจากเรื่องจะไปถึงความเสียหายที่เกินกว่า ความพึงพอใจเรื่องเรียน

ภาพที่ ๕ แสดงหน้าจอหลักของระบบติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- หมายเลข ๑ แจ้งร้องเรียน (เมื่อคลิกเมนูนี้จะนำไปสู่แบบฟอร์มร้องเรียน ดังภาพที่ ๔)
- หมายเลข ๒ ค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน (ดังภาพที่ ๖)
- หมายเลข ๓ เข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ (ดังภาพที่ ๗)

ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน 1579

ค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

กรอกเลขหนังสือที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สายด่วน 1579

ศส.0201.6/ 1234

ตัวอย่าง 1/10/2566

ตรวจสอบ

* สามารถค้นหาเรื่องร้องเรียนที่แจ้งตั้งแต่วันที่ 2565 เป็นต้นไป
หากยังไม่ทราบเลขที่หนังสือสำหรับติดตาม โทรสายด่วน 1579

ภาพที่ ๖ แสดงหน้าจอค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนจะได้รับเลขที่หนังสือสำหรับกรอกติดตามเรื่องร้องเรียน จากเจ้าตามช่องทางที่ร้องเรียน โดยจะต้องกรอกเฉพาะเลขที่ และวันที่ของเลขที่หนังสือ เช่น ได้รับเลขที่หนังสือจากเจ้าหน้าที่เป็น หนังสือที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๐๐๐๐ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องจะต้องกรอกเลขเฉพาะเลข ๐๐๐๐ และกดเลือกวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ ในช่องสำหรับกรอกข้อมูล ค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ขอบเขตของการใช้งานระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. เป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องขอความอนุเคราะห์ที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการตรวจสอบ
หลังจากแจ้งเรื่อง ๑๕ วันทำการ ไม่นับรวมวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
๒. เลขที่หนังสือสำหรับกรอกติดตามเรื่องจะได้รับจากเจ้าหน้าที่เท่านั้น ตามช่องทางที่ร้องเรียน
๓. สามารถค้นหาเรื่องร้องเรียนที่แจ้งตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

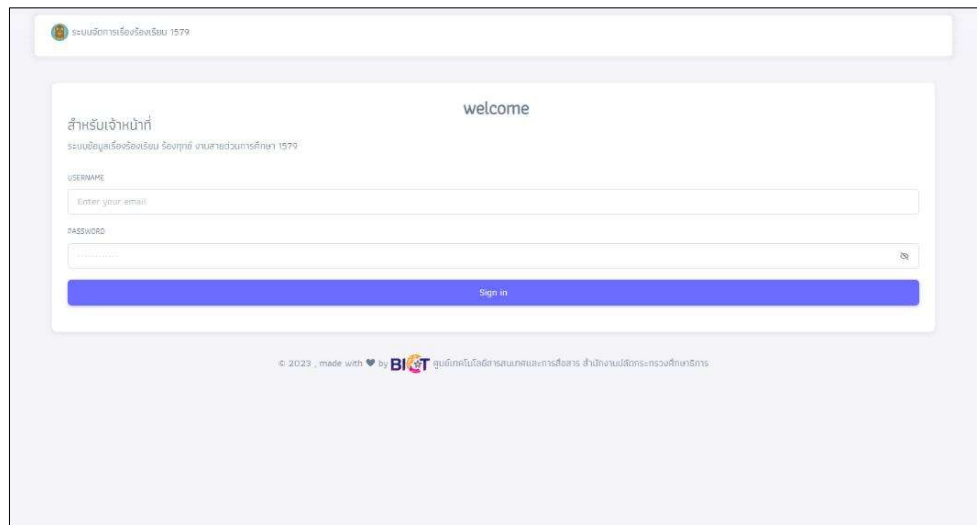
ผลการตรวจสอบ			
เลขที่หนังสือ 1/2565	ช่องทางการร้องเรียน 1579	วันที่รับเรื่อง 06 ม.ค. 2565	ผู้รับเรื่อง ๒5๖5
ชื่อเรื่อง ร้องเรียน โรงเรียนอนุบาลบ้านแพ้ว (วันครู 2500) เกี่ยวกับสารานุกรมไทยที่สำราญ		ประเภท ร 2 เรื่องร้องเรียน สภาทนายความ/สภาทนาย/สถาบันการศึกษา	
ผู้ร้องเรียน ไร่ประมงคอกกวน		ผู้ถูกร้องเรียน สส.อนุบาลบ้านแพ้ว (วันครู 2500) ต.หลักสาม อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร	
หน่วยงานเจ้าของเรื่อง สฟฐ.	หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 131	วันที่หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 2022-01-06	
รายงานผลเบื้องต้น หนังสือรับแจ้งจากหน่วยงาน สร 04001/579		วันที่ส่งรายงานผลเบื้องต้น	
หนังสือรับแจ้งจากผู้ร้องเรียน		วันที่หนังสือรับแจ้งจากหน่วยงาน 2022-02-08	
		วันที่หนังสือรับแจ้งจากผู้ร้องเรียน	
การติดตามครั้งที่ 1		วันที่ติดตามครั้งที่ 1	
การติดตามครั้งที่ 2		วันที่ติดตามครั้งที่ 2	
การติดตามครั้งที่ 3		วันที่ติดตามครั้งที่ 3	
ผลการดำเนินการ ●		หมายเหตุ	

ภาพที่ ๗ แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

เมื่อกรอกเลขที่ค้นหา/ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนถูกต้อง จะปรากฏหน้าจอแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

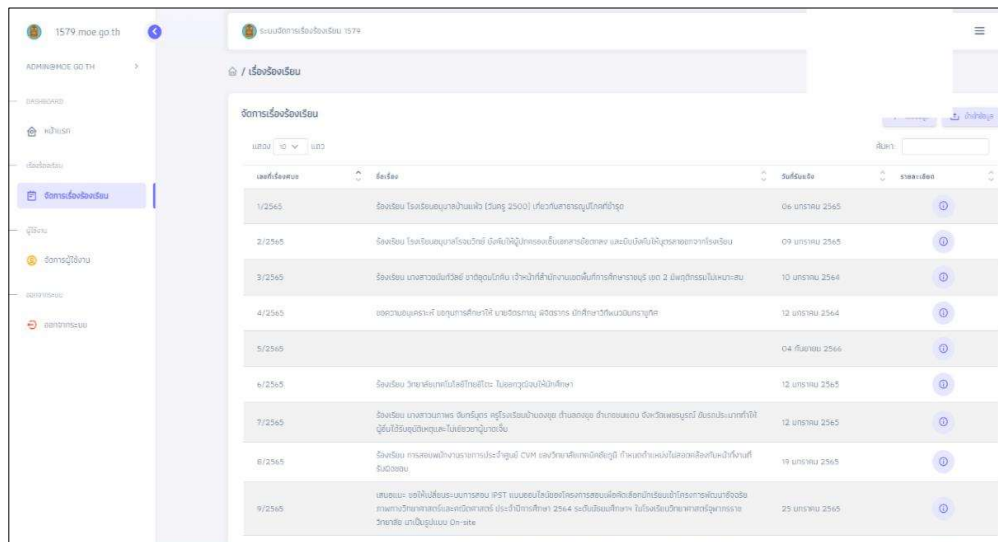
ผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

๑. เลขที่หนังสือ
๒. ช่องทางการร้องเรียน
๓. วันที่รับเรื่องร้องเรียน
๔. ชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน
๕. ชื่อเรื่องร้องเรียน
๖. ประเภทเรื่องร้องเรียน
๗. ข้อมูลผู้ร้องเรียน
๘. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน
๙. หน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๑๐. เลขที่หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๑๑. วันที่หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
๑๒. ข้อมูลหน่วยงานรายงานผลเบื้องต้น
๑๓. วันที่หน่วยงานส่งรายงานผลเบื้องต้น
๑๔. หนังสือรับแจ้งรายงานผลยุติจากหน่วยงาน
๑๕. วันที่หนังสือรับแจ้งรายงานผลยุติจากหน่วยงาน
๑๖. หนังสือแจ้งผลผู้ร้องเรียน
๑๗. วันที่หนังสือแจ้งผลผู้ร้องเรียน
๑๘. การติดตามเรื่อง ครั้งที่ ๑-๓
๑๙. รายละเอียดสรุปผลการดำเนินการยุติเรื่อง



ภาพที่ ๘ แสดงหน้าจอการเข้าใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจเข้าถึงข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการกรอกชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่าน เพื่อเข้าไปดำเนินการกรอกรายละเอียดข้อมูลการร้องเรียน และปรับปรุงแก้ไขสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



ภาพที่ ๙ แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่

เพิ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน

* จำเป็นต้องกรอก

เลขที่เรื่อง *

วันที่รับเรื่อง

ชื่อเรื่อง *

รายละเอียด

ผู้ร้องเรียน

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

รายงานผลเบื้องต้น

หนังสือรับแจ้งมาจากหน่วยงาน

ช่องทางการร้องเรียน

ผู้รับเรื่อง

ประเภทเรื่อง *

ประเภทเรื่อง

วันที่หนังสือถึงหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

วันที่ส่งรายงานผลเบื้องต้น

วันที่หนังสือรับแจ้งมาจากหน่วยงาน

ภาพที่ ๑๐ แสดงหน้าจอการเพิ่มข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่

นำเข้าข้อมูลการร้องเรียน

คลิกที่นี่เพื่อเลือกไฟล์

คลิกที่นี่เพื่อเลือกไฟล์

ภาพที่ ๑๑ แสดงหน้าจอการนำเข้าข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่

เมนูหลัก การแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ชื่อผู้ร้องเรียน :

นามสกุล :

เลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือเลขพาสปอร์ต :

เบอร์โทรศัพท์ :

Email Address :

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ :

ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน :

ชื่อหน่วยงาน หรือสถานศึกษาที่ต้องการร้องเรียน :

วันและเวลาที่เกิดเหตุ :

รายละเอียดเรื่อง :

นำเข้าไฟล์เอกสารหลักฐานที่ต้องการแนบ :

ภาพที่ ๑๒ แสดงแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จะปรากฏช่องกรอกข้อความ โดยเป็นข้อมูลจำเป็นที่หน่วยงานนำไปประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประกอบด้วยรายการ ดังนี้

๑. ชื่อผู้ร้องเรียน
๒. เลขบัตรประจำตัวประชาชน หรือเลขพาสปอร์ต
๓. เบอร์โทรศัพท์
๔. Email Address
๕. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
๖. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน
๗. ชื่อหน่วยงาน หรือสถานศึกษาที่ต้องการร้องเรียน
๘. วันและเวลาที่เกิดเหตุ
๙. รายละเอียดเรื่อง
๑๐. นำเข้าไฟล์เอกสารหลักฐานที่ต้องการแนบ

เมนูหลัก แบบสำรวจความพึงพอใจ



แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของศูนย์บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของศูนย์บริการประชาชน
สำนักอำนวยการ สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

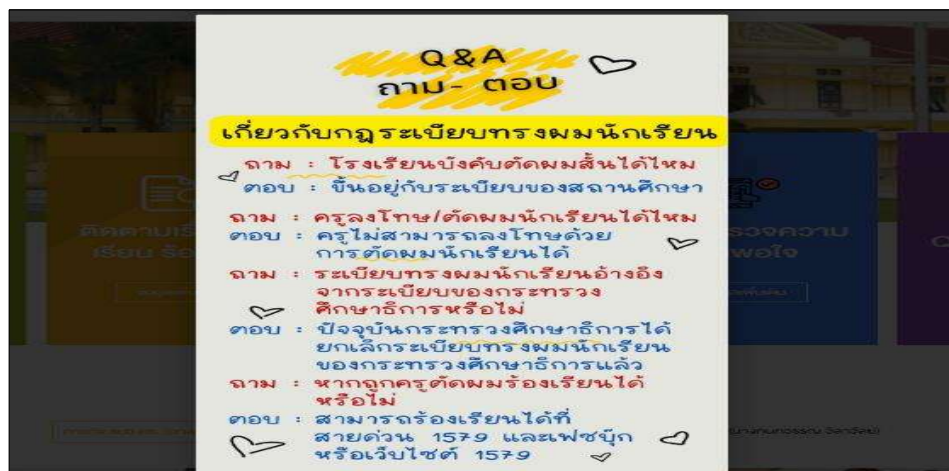
แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สป.

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการของศูนย์บริการประชาชน หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการของท่าน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากร ในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน

ภาพที่ ๑๓ แสดงหน้าจอแบบฟอร์มแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เมนูหลัก Q&A ถาม-ตอบ



Q&A
ถาม-ตอบ

เกี่ยวกับกฎระเบียบทรงผมนักเรียน

ถาม : โรงเรียนบังคับตัดผมสั้นได้ไหม

ตอบ : ขึ้นอยู่กับระเบียบของสถานศึกษา

ถาม : ครูลงโทษ/ตัดผมนักเรียนได้ไหม

ตอบ : ครูไม่สามารถลงโทษด้วยการตัดผมนักเรียนได้

ถาม : ระเบียบทรงผมนักเรียนอ้างอิงจากระเบียบของกระทรวงศึกษาธิการหรือไม่

ตอบ : ใช่

ถาม : ปัจจุบันกระทรวงศึกษาธิการได้ยกเลิกระเบียบทรงผมนักเรียนของกระทรวงศึกษาธิการแล้ว

ตอบ : สามารถร้องเรียนได้ที่สายด่วน 1579 และเฟซบุ๊ก หรือเว็บไซต์ 1579

ภาพที่ ๑๔ แสดงหน้าจอการบริการข้อมูล Q&A ถาม-ตอบ

ขั้นตอนการดำเนินการงานหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ดำเนินการดังนี้

๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนนั้นก่อนว่าเป็นลักษณะของเรื่องร้องเรียนเรื่องประเภทใด เกี่ยวข้องกับกระทรวงศึกษาธิการหรือไม่ โดยศูนย์บริการประชาชนได้แบ่งประเภทของเรื่องร้องเรียนได้เป็น ๕ ประเภท โดยได้มีการกำหนดรหัสประเภทเรื่อง ดังนี้

ร ๑ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ทุณการศึกษาและสวัสดิการในด้านต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเลี้ยงชีพ ค่าเล่าเรียน การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การขอทุนการศึกษา เป็นต้น

ร ๒ เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษบุคลากร/สถานศึกษา/สถาบันทางการศึกษา เช่น คุรุम्พผิดกรรม ส่อไปในทางทุจริตเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงินจากผู้ปกครอง โรงเรียนมีการบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ บุคลากรทางการศึกษาทุจริตเรื่องการเบิก-จ่ายเงินงบประมาณ การเลือกปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาไม่เป็นธรรม การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง ข้าราชการมีความสัมพันธ์อันที่ชั่วช้า เป็นต้น

ร ๓ เรื่องร้องเรียนที่ให้พิจารณาเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและมาตรการต่าง ๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ เช่น ระเบียบทรงมนักเรียน ระเบียบการสอบคัดเลือกข้าราชการ แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา เป็นต้น

ร ๔ เรื่องขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ขอย้ายกลับภูมิลำเนา ขอความเป็นธรรมเรื่องการพิจารณาแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง ขอความอนุเคราะห์เข้าเรียนในสถานศึกษา ขอรับการสนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโรงเรียน ขอใช้สถานที่ของสถานศึกษา/สถาบันการศึกษา เป็นต้น

ร ๕ เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะ ดีชม ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ในด้านการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การปฏิรูปการศึกษา เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์เรื่องแล้วต้องตรวจสอบรายละเอียดของเรื่องที่แจ้งมานั้น ว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อที่จะได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๒. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม ดังนี้

๒.๑ จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีเอกสารหลักฐานข้อมูลต่างๆ เช่น CD รูปถ่าย จะต้องดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

๒.๒ จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าในการดำเนินการในเบื้องต้น (กรณีที่มีข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง)

๓. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและติดตามผล กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบยังไม่มีผลการรายงานผล จะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อติดตามผลตามระยะเวลาดังนี้

- ติดตามครั้งที่ ๑ หลังจาก ๔๕ วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ ๒ หลังจาก ๓๐ วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ ๓ หลังจาก ๓๐ วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล

๔. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือเพื่อติดตามผลให้ได้ข้อยุติ

๕. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้บริหารทราบ โดยต้องตรวจสอบก่อนว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ได้แนบหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาด้วยหรือไม่ (กรณีหนังสือร้องเรียนมีข้อมูลของผู้ร้อง) หากไม่มีหนังสือแจ้งผลผู้ร้องมาให้ ต้องดำเนินการติดตามขอเอกสารเพิ่มเติม เมื่อเอกสารครบถ้วนแล้วให้สรุปผลการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
๑. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ว่ามีความเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานใด - โดยพิจารณาจากเนื้อหา ของข้อร้องเรียน	๔๕ นาที	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไป ดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ๙๕ ของ จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
๒. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม ในหนังสือแจ้ง ๒.๑ หนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒.๒ หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ ความคืบหน้า	๓๐ นาที ๓๐ นาที	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถ ติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
๓. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่อง ต้องดำเนินการติดตามเรื่อง	๓๐ นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๔. จัดทำหนังสือเสนอ ผู้บังคับบัญชา ผู้อำนาจลง นามในหนังสือติดตามผล ไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓๐ นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ ผู้บริหารทราบ โดยหน่วยงาน ที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้อง ทราบ	๔๕ นาที	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่ รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ ผู้บริหารได้รับทราบ
๖. รายงานสรุปผลเรื่อง ร้องเรียนประจำเดือน	๒ วัน	การรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนเพื่อรายงานผลมีความถูกต้องทุกครั้ง