

ระบุชื่อหน่วยงาน กองตรวจราชการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาและสิ่งแวดล้อม

รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ผลิตประกอบที่.....คำชี้แจงที่1.2 การประสานดำเนินการร้องเรียน.....

วันที่มอบ/ปี ที่รายงาน:24 กันยายน 2562.....

ผู้รับผิดชอบ/ชื่อส่วน: ...ประสานติดตามเรื่องร้องเรียน.....

มอบสำเนา/กอง/ศูนย์/กลุ่ม: กองตรวจราชการ.....

โครงการ/กิจกรรม:

วันที่มอบ/ปี ที่อนุมัติแผน: ...11 มีนาคม 2562.....

รหัส GFMIS:

สถานะของการดำเนินงาน: ครบตามแผน ชักช้าตามแผน เร็วกว่าแผน/มากกว่าแผน

กิจกรรมที่ดำเนินการ	แผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ												รวมทั้งสิ้น		
	ค.ศ. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62			
1. ดำเนินการร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง
2. ประสานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนมายังเรื่องที่	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง
3. สนับสนุนผู้ตรวจราชการ พ.ศ. ในการดำเนินการ	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง	ทุกเรื่อง
4. จัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนและสรุปการรวมนำ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5. ประชุมสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานระบบ e-Petition	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
															3 ครั้ง

เป้าหมายผลผลิต/ผลลัพธ์	หน่วยนับ	คำอธิบายเพิ่มเติม
ผลผลิต: ระบุในเชิงปริมาณ (เฉพาะเป้าหมายตาม Template)		
1. หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบการดำเนินการเบื้องต้น ของ พ.ศ.	ทุกเรื่อง	
2. หนังสือสรุปประเด็นการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ ผศ.พ.ศ. ที่	ทุกเรื่อง	
3. รายงานสรุปการรวมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.	1 ฉบับ	
4. รายงานสรุปผลการสำรวจความรู้อาจารย์ที่ผู้ใช้งานระบบ e-Petition	1 ฉบับ	
ผลผลิต: การประสานดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ		รายงานและแผนรายเดือน		ปัญหาอุปสรรค/การแก้ไข/หลักฐาน	
กิจกรรมตามแผนที่ดำเนินการ	งานตั้งแต่เดือนตุลาคม 61 - เดือนกันยายน 2562	งานที่คาดว่าจะทำระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2562	ปัญหาอุปสรรคหรือปัจจัยสนับสนุน	การแก้ไขหรือข้อเสนอแนะ	หลักฐานการดำเนินการ
1. ดำเนินการร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 5 วันทำการ	วิเคราะห์ประมวลสรุปเรื่องร้องเรียน นำเรียนผู้อำนวยการกองตรวจราชการ เพื่อลงนามปฏิบัติราชการตามแผน ปกท.พ.ศ. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งเป็นการทางระบบ e-Petition และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 5 วันทำการ จำนวน 162 เรื่อง จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 176 เรื่อง (ไม่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด 14 เรื่อง) คิดเป็นร้อยละ 91.53	วิเคราะห์ประมวลสรุปเรื่องร้องเรียนที่รับมอบหมายทุกเรื่อง	ไม่มี	ไม่มี	หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องเรียน

รายงานการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้ใช้งบประมาณ

รายงานและแผนรายเดือน		ปัญหาอุปสรรค/การแก้ไข/หลักฐาน	
2. ประสานกับเรื่องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมาขึ้นเรื่องที่ ทส. และแจ้งขอผู้ร้องเรียน ภายใน 10 วันทำการ หรือส่งเรื่องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ จำนวน 23 เรื่อง จากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.46	รับฟังประเด็นปัญหาและแจ้งข้อเท็จจริงความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือส่งเรื่องเรียนที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 10 วันทำการ จำนวน 23 เรื่อง จากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมด 26 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.46	ประสานรับเรื่องเรียนที่ผู้ร้องเรียนมาขึ้นเรื่องที่ ทส. เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ คสร. ได้รับมอบหมาย และที่แจ้งข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบทุกเรื่อง	ไม่มี
3. สนับสนุน ผด.ทส. ในการดำเนินการเรื่องเรียนที่ ผด.ทส. สนับสนุน ผด.ทส. ในการจัดทำหนังสือเรียน ปกท.ทส. เพื่อให้โปรดลงนาม/ให้ความเห็น จำนวน 16 เรื่อง จากจำนวนเรื่องเรียนที่ได้รับทั้งหมด 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100	สนับสนุน ผด.ทส. ในการจัดทำหนังสือเรียน ปกท.ทส. เพื่อให้โปรดลงนาม/ให้ความเห็น จำนวน 16 เรื่อง จากจำนวนเรื่องเรียนที่ได้รับทั้งหมด 16 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100	สนับสนุน ผด.ทส. ในการดำเนินการเรื่องเรียนที่ ผด.ทส. มอบหมาย ทุกเรื่อง	ไม่มี
4. จัดทำฐานข้อมูลเรื่องเรียนและสรุปภาพรวมว่าเรียน ปกท.ทส. เพื่อให้โปรดทราบ/ส่งการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	จัดทำฐานข้อมูลเรื่องเรียนประจำปีงบประมาณ	ไม่มี
5. ประชุมสรุปความก้าวหน้าให้กับผู้ใช้งานระบบ e-Petition	เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ e-Petition มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Petition ร้อยละ 87.85		ไม่มี

ความเห็นของผู้รับผิดชอบ

1. เรื่องร้องเรียนที่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในวันทำการ ไม่สามารถดำเนินการได้ทันภายในกำหนดเวลาจำนวน 14 เรื่อง และเรื่องเรียนที่ผู้ร้องเรียนดำเนินการอื่นเรื่องที่ ทส. ที่ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในสิบวัน ไม่สามารถดำเนินการได้ทันจำนวน 3 เรื่อง เนื่องจากกระตือรือร้นในการร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ทำให้ต้องประสานข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบต้องเดินทางไปประชุมเรื่องอื่นๆ ที่เร่งด่วน เช่น การประชุมแก้ไขปัญหาของกลุ่มพิพ อาจทำให้การดำเนินงานล่าช้า




2. ขอรับแผนการดำเนินงานการประชุมสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานระบบ e-Petition จากเดือน พ.ค.-ก.ค.62 เป็นต้น ก.ค. - ก.ย. 62

1. การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ผลการดำเนินงานระยะสั้น-ปัจจุบัน	คะแนนตัวชี้วัด	น้ำหนักตัวชี้วัด	คะแนนถ่วงน้ำหนัก	หมายเหตุ
เกณฑ์ข้อที่ 1	18.31	4.80	22	1.06
2	17.7			
3	20			
4	20			
5	20			
รวม	96.01			

2. ผลการดำเนินงานอื่นๆ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ ที่เน้นเรื่องกิจกรรมตามแผน (ตัวชี้) -ไม่มี-

3. ผลการเบิกจ่าย (ตัวชี้) -ไม่มี-

ผู้รายงาน: ลงชื่อ  นางสาวณัฐธิดา สุนธังกร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ	ผู้ตรวจสอบ: ลงชื่อ  นายวิชัย สุทธิงคงกุล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ	ผู้อำนวยความสะดวก: ลงชื่อ  นางสาวณัฐธิดา สุนธังกร ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ
---	---	---

ความเห็นของผู้รับผิดชอบ ผด.ทส.
 เห็นควรตอบทนายของ ผด.ทส. เสนออุปสรรคเรียน
 เสนอเดือนกันยายน