**แบบฟอร์มการตอบประเด็นการประเมินหน่วยงานสู่ระบบราชการ 4.0**

**คำอธิบาย** 1. เพื่อใช้ในการมองภาพองค์รวมของสรุปรายงานผลการดำเนินการตามเกณฑ์การประเมิน

pmqa 4.0 ของหมวด 1 – 6 สามารถทำให้ทราบถึงระดับความสามารถที่ดำเนินการได้

2. หน่วยงานสามารถใช้แบบฟอร์มนี้สรุปการอธิบายประกอบการตอบประเด็นคำถามย่อย

ของแต่ละหมวด ตั้งแต่หมวด 1 – 6 เป็นการเล่า**โดยสรุปไม่เกิน 2 หน้ากระดาษ A4**   
และนำมาแนบเอกสารรายงานในระบบ pmqa พร้อมเอกสารแนบอื่น ๆ ที่อ้างอิง

**1. หมวด** 3 การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสีย **ประเด็นข้อย่อย** 3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์

**2. ชื่อโครงการที่นำมาตอบ**

|  |
| --- |
| โครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและการรักษาวินัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 |

**3. ตัววัดความสำเร็จของโครงการ**

ร้อยละของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับวินัย และคดีทุจริตในภาพรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 2 ลดลง**ร้อยละ 10**

**4. สารสนเทศที่สำคัญ/ข้อมูลที่สำคัญ ในการขับเคลื่อนโครงการนี้**

1) ระบบ AMSS 2) เว็บไซต์ 3) ระบบ Google forms 4) โทรศัพท์ ๕) E-mail 6) Facebook 7) QR-Code

**5. การออกแบบกิจกรรม ขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน How to?**

1) จัดให้มีช่องทางและระบบจัดการข้อร้องเรียนเป็นทางการ รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขช่องทางที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ๒) ใช้ระบบAMSS .ในการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียน โดยมีการแยกลำดับความสำคัญตามแหล่งที่มา มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับและแก้ไขตามลำดับความสำคัญ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน 3) จัดทำช่องทางการติดต่อที่เกิดการสื่อสารสองทาง ได้แก่ ช่องทาง Q&A ช่องทาง Facebook เพื่อตอบปัญหาข้อสงสัยเบื้องต้น 4) มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่ ช่องทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ กล่องรับเรื่องร้องเรียน หนังสือทั่วไป /หนังสือราชการ E-mail Facebook QR-Code 5) มีการจัดทำรายงานสถิติผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ จำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวนเรื่องที่ได้รับการแก้ไข จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ให้ประชาชนทราบ 6) มีการตอบกลับ ต่อข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ผ่านทางระบบ AMSS , E-mail หรือFacebookตามความเหมาะสมแก่เรื่อง 7) มีการนำเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางป้องกัน รวมทั้งปรับปรุงบริการ 8) มีการแก้ปัญหา/ป้องกันปัญหาเชิงสร้างสรรค์โดยเผยแพร่บทความ คำพิพากษา ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ 9) มีการปรับปรุงแก้ไขคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

**6. มีการคำนึงผลกระทบ ทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงกระบวนการตามข้อ 5**

**โดยวิธี** 1) ปรับปรุงช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ให้ชัดเจน มีช่องให้กรอกรายละเอียดที่ง่าย ชัดเจน 2) ปรับปรุงคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ครบถ้วนมากขึ้น 3) จัดทำการทดสอบออนไลน์ โดยนำความรู้จากการเผยแพร่บทความ คำพิพากษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่มาทดสอบและมอบเกียรติบัตรให้กับผู้เข้ารับการทดสอบ

|  |
| --- |
| **ใช้เทคโนโลยี/เครื่องมือ** - 1)เว็บไซต์ 2) ระบบ Google forms ๓)QR-Code |

-2-

**เพื่อแก้ปัญหาที่พบ** คือ 1) ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ที่มีขนาดเล็กไม่ชัดเจน 2) คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติที่มีเนื้อหายังไม่ครบถ้วน ไม่มีตัวอย่างประกอบ 3) เจ้าหน้าที่บางส่วนมีความเข้าใจบทความ คำพิพากษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่มีการเผยแพร่คลาดเคลื่อน

**7. ใส่ ☑ พร้อมอธิบาย หากมีแนวปฏิบัติ สามารถตอบได้เกิน 1 แนวทาง**

มีแนวทางส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีการพัฒนาขึ้น โดยปรับปรุง และพัฒนาช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ให้สะดวก เข้าถึงได้ง่าย มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ มีการรักษาความลับ และตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนอย่างรวดเร็วทันการณ์ และรวบรวมสถิติเพื่อวิเคราะห์สาเหตุและหาแนวทางป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

มีการส่งเสริมองค์ความรู้ที่สำคัญ โดยจัดทำบทความและคำพิพากษาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เผยแพร่เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือเรื่องที่มีความเสี่ยงจะเกิดเรื่องร้องเรียน

เสริมสร้างความร่วมมือของผู้เกี่ยวข้อง เครือข่าย โดยมีการกระจายอำนาจให้ผู้บริหารสถานศึกษาในพื้นที่ ติดต่อ ประสาน ให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียน รวมทั้งแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่

**8. ผลการดำเนินการตามข้อ 6 – 7 เกิดการเปลี่ยนแปลงจากเดิมอย่างไร**

1) มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ที่ชัดเจน และสะดวกต่อผู้ร้องเรียนมากขึ้น 2) มีคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน 3) สามารถวิเคราะห์ผลการทดสอบออนไลน์ได้ว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องใด และสามารถเสริมสร้างความรู้ในเรื่องนั้นๆ ได้ เพื่อลดปัญหา ข้อร้องเรียนอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

**9. มีกระบวนการพัฒนาต่อยอดบูรณาการการทำงาน หรือ บูรณาการข้อมูล จนเกิดผลลัพธ์ที่มีความโดดเด่น หรือเป็นนวัตกรรมได้**

มีการเผยแพร่บทความความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย คุณธรรม จริยธรรม และประมวลจริยธรรม แก่เจ้าหน้าที่ และคำพิพากษาศาลปกครองที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับกรณีที่มีการร้องเรียน(ถ้ามี) อย่างต่อเนื่องจากนั้นมีการทดสอบออนไลน์ และวิเคราะห์ผลการทดสอบว่าเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องใด เพื่อทำการเสริมสร้างความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เพื่อป้องกันมิเกิดปัญหาซ้ำในเรื่องเดิม และป้องกัน มิให้เกิดปัญหาอื่น ๆ จนทำให้ไม่มีเรื่องร้องเรียน

**10.** ผลลัพธ์ที่ได้จากข้อ 9 นำไปสู่

ตอบสนองยุทธศาสตร์ระดับประเทศ/ยุทธศาสตร์ สพฐ

- ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็น 6. ภาครัฐ มีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ แผนย่อยการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป้าหมาย ประชาชนมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต

- แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน

**เอกสารแนบ** โครงการต้องเป็นโครงการเดียวที่เลือกมาตอบ/หนังสือขออนุมัติ/สรุปผล รายงานผลดำเนินการ

หรือรูปเล่มรายงานผล/รูปภาพกิจกรรม ภาพถ่ายหน้าระบบที่เกี่ยวข้อง