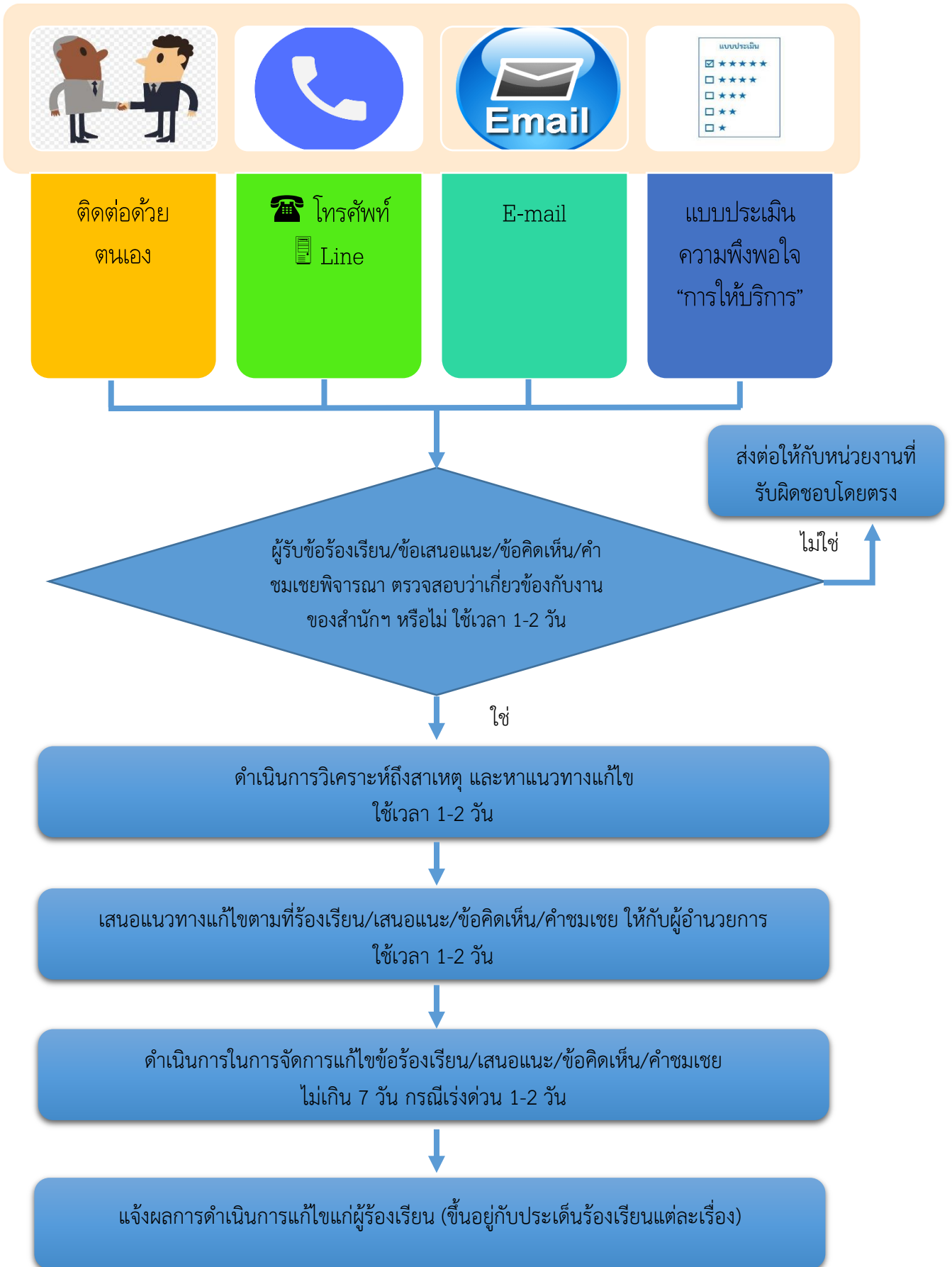


แผนผังระบบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา

สำนักแผนฯ ได้มีการจัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะและ/หรือข้อร้องเรียนหลายช่องทาง ได้แก่



ขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดการกับข้อเสนอแนะและ/หรือข้อร้องเรียนต่างๆ ได้แก่

- 1) ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางทั้ง 4 ช่องทาง ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์/ไลน์ E-mail แบบประเมิน (ทางใดทางหนึ่ง)
- 2) ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยพิจารณา ตรวจสอบว่าเกี่ยวข้องกับงานของสำนักฯ หรือไม่ ใช้เวลา 1-2 วัน หากไม่ใช่ ส่งต่อให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง
- 3) หากใช้ดำเนินการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไข ใช้เวลา 1-2 วัน
- 4) เสนอแนวทางแก้ไขตามที่ร้องเรียน/เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ให้กับผู้อำนวยการใช้เวลา 1-2 วัน
- 5) ดำเนินการในการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียน/เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยไม่เกิน 7 วัน กรณีเร่งด่วน 1-2 วัน
- 6) แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขแก่ผู้ร้องเรียน (ขึ้นอยู่กับประเด็นร้องเรียนแต่ละเรื่อง)