บันทึกข้อความ

หน่วยงาน นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับและผู้ช่วยนายทะเบียน โทร. ๑๓๐๘ (ทรรศดา คงศักดิ์)

ที่ - **วันที่** ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สสวท. ปีงบประมาณ ๒๕๕๘

เรียน ผู้อำนวยการ

ด้วยปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับและผู้ช่วยนายทะเบียน ของ สสวท. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สสวท. จำนวน ๒ เรื่อง และได้ดำเนินการตามสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สสวท. ที่แนบ ทั้งนี้ ตามแบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. สสวท. ต้องนำข้อมูลข้างต้นไปดำเนินการในหัวข้อการตอบสนองข้อร้องเรียน (EB๘)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาหากเห็นชอบฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายบริหารทั่วไปและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งได้รับมอบหมายให้ดำเนินการหัวข้อการตอบสนองข้อร้องเรียน (EB๘) จะได้ดำเนินการต่อไป

(นางนิรมล สุวรรณละออง)
นายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ

29 ต.ค. 2558

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘)

ที่	ประเภท/เรื่อง	ช่องทาง	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	วันที่รับเรื่อง	วันที่รายงานความคืบหน้า	วันที่ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑.	ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ศูนย์สอบ	มาด้วยตนเอง (เจ้าหน้าที่ให้จัดทำหนังสือร้องเรียน)	ศูนย์สอบโครงการพัฒนาอัจฉริยภาพฯ	๑ ธันวาคม ๒๕๕๗	๔ ธันวาคม ๒๕๕๗	มีนาคม ๒๕๕๘	
๒.	ร้องเรียนพฤติกรรมการเบิกจ่ายเงินของเจ้าหน้าที่ประสานงาน	ไปรษณีย์	ศูนย์โครงการ พสวท.	๒๒ กันยายน ๒๕๕๘	๒๘ กันยายน ๒๕๕๘	–	ดำเนินการต่อปีงบประมาณ ๒๕๕๙

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘)

๑. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ พบว่ามีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๒ เรื่อง โดยได้มีการดำเนินการยุติเรื่องแล้ว จำนวน ๑ เรื่อง และอยู่ระหว่าง ดำเนินการ จำนวน ๑ เรื่อง (ได้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๕๘)

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ไม่ปรากฏเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒. ประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์สอบมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม

๒.๒ เจ้าหน้าที่ประสานงานศูนย์ฯ เบิกจ่ายเงินไม่ถูกต้อง

๓. ปัญหาและอุปสรรค

๓.๑ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีความเข้าใจข้อมูล แนวปฏิบัติและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ทำให้การชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เกี่ยวข้องเกิดความผิดพลาด

๓.๒ ศูนย์สอบอยู่ต่างโรงเรียน และเดินทางไม่สะดวก ทำให้ผู้เข้าสอบมีปัญหาในการเข้าสอบ

๓.๓ กรณีส่งเงินสนับสนุนให้แก่ศูนย์ฯ เพื่อไปบริหารงานภายใน จึงไม่ได้ส่งเอกสารการเบิกจ่ายให้ สสวท. ตรวจสอบ จึงไม่สามารถตรวจสอบรายละเอียดได้ ตรวจสอบได้แต่รายละเอียดตามรายงานผลการดำเนินงาน

๓.๔ จากการดำเนินการเรื่องร้องเรียน พบว่า ที่ผ่านมาช่องทางการร้องเรียนของ สสวท. ที่มีการบันทึกเรื่องไว้ มีเฉพาะเอกสารที่เป็นหนังสือส่งทางไปรษณีย์เท่านั้น ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อให้บริการ

๓.๕ การร้องเรียนเรื่องทั่วไป ไม่มีการระบุชื่อผู้ร้องเรียน ทำให้ สสวท. ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ในลักษณะบัตรสนเท่ห์เท่านั้น ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนหรือแจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้ร้องได้

๔. แนวทางแก้ไข

๔.๑ ก่อนการจัดสอบ กำหนดให้มีการประชุมทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินงานให้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ และสามารถอธิบายข้อมูลที่ถูกต้องให้แก่ผู้รับบริการได้

๔.๒ นำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาจัดศูนย์สอบในครั้งต่อไป

๔.๓ เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น หน้าเว็บไซต์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สื่อสังคมออนไลน์ ศูนย์ Call Center เป็นต้น และเผยแพร่ช่องทางดังกล่าวให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ

๔.๔ เผยแพร่แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนให้ผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปได้รับทราบอย่างทั่วถึง พร้อมทั้งจัดทำแบบฟอร์มคำขอร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ที่มีความประสงค์ยื่นคำร้องระบุข้อความที่เป็นหัวข้อสำคัญในการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างครบถ้วน