



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ

ศบช. สผป. โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๕๙

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗ พ/๗๕

วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง แผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของ ศบช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้บริหาร ผต.นร. และหัวหน้าส่วนราชการใน สปน.

ด้วย ร.ปนร. (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ) ได้เห็นชอบแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของ ศบช. เพื่อให้การดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุผลสำเร็จ ดังนั้น ศบช. ขอแจ้งแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๑ คู่มือ (๙ กระบวนงานย่อย) ซึ่ง ศบช. ได้ดำเนินการตามแผนแล้วเสร็จ จำนวน ๓ กระบวนงานย่อย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี)

ผอ.ศบช.

ผู้ประสานงาน : นางสาวจันทิมา ณ นคร

นางกุลธิดา มาแจ้ง



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ _____ ศบช. สมป. โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๕๕

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๕๗/ _____ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง แผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ร.ปนร. (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)

๑. ข้อเท็จจริง

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการของ สปน. ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๒ มีมติเห็นชอบร่างข้อเสนอการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลใน สปน. ในการนี้ ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานใน สปน. ต้องมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่ระบุในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สปน. พ.ศ. ๒๕๕๙ (เอกสารแนบ ๑) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

รอบการประเมิน	เกณฑ์การให้คะแนน
รอบที่ ๑ ๑ ต.ค. ๒๕๖๑ – ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๒	ระดับ ๓ จัดทำแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยระบุชื่อกระบวนการที่ครอบคลุมทุกภารกิจสำคัญของหน่วยงานตามผลการสำรวจอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายใน สปน. เสนอผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบ ระดับ ๔ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ที่ได้รับความเห็นชอบแล้ว ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ของจำนวนกระบวนการ/คู่มือการปฏิบัติงานที่ต้องจัดทำ ระดับ ๕ เผยแพร่แผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของหน่วยงาน และคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ที่ดำเนินการแล้วเสร็จในระบบ Intranet
รอบที่ ๒ ๑ เม.ย. – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๒	ระดับ ๒ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ระดับ ๓ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ระดับ ๔ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ระดับ ๕ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๒. การดำเนินการ

เกณฑ์การให้คะแนนระดับที่ ๓ ของรอบการประเมินที่ ๑ ได้กำหนดให้จัดทำแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยระบุชื่อกระบวนการที่ครอบคลุมทุกภารกิจสำคัญของหน่วยงานตามผลการสำรวจอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายใน สปน. เสนอผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบ ในการนี้ ศบช. จึงได้จัดทำแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของ ศบช. ตามแนวทางที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๑ คู่มือ (๙ กระบวนการย่อย) โดย ศบช. ได้ดำเนินการตามแผนแล้วเสร็จ จำนวน ๓ กระบวนการย่อย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ (เอกสารแนบ ๒)

๓. ข้อเสนอ...

๓. ข้อเสนอ

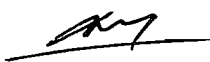
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ตามข้อ ๒ หากเห็นชอบ
ศบช. จะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าวต่อไป



(นายอิทธิพล ช่างกลึงดี)

ผอ.ศบช.

เห็นชอบปี ๒๕๖๒



(นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)

ร.ปนร. พรท.

ปนร.

๖๘ มี.ค. ๒๕๖๒

ผู้ประสานงาน : นางสาวจันทิมา ณ นคร
นางกุลธิดา มาแจ้ง

แบบฟอร์มแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
ของศูนย์บริการประชาชน

ลำดับที่	รายละเอียดการดำเนินการ	ระยะเวลา										ผู้รับผิดชอบ		
		ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค		สค	กย
๑	วิเคราะห์ภารกิจเพื่อระบุกระบวนการทำงานของหน่วยงาน					↔↔								ทุกส่วน
๒	จัดทำ “แผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒” โดยระบุชื่อกระบวนการที่ครอบคลุมทุกภารกิจสำคัญของหน่วยงาน ตามผล การสำรวจอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานภายใน สปน.					↔↔								สผป.
๓	เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน (Work Manual) ที่ครอบคลุมกระบวนการ/คู่มือ การปฏิบัติงานที่ต้องจัดทำตามแผน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของหน่วยงาน					↔↔								สผป.
๔	จัดทำคู่มือการปฏิบัติ (Work Manual) ของหน่วยงาน (ระบุชื่อคู่มือ) คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ : การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการย่อย ดังนี้ ๔.๑ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทาง ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ๔.๒ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ๔.๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ๔.๔ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทาง www.1111.go.th ๔.๕ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทาง Mobile Application (PSC 1111) ๔.๖ การประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน ๔.๗ การตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ เพื่อบำบัดปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชน ๔.๘ เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๔.๙ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ในคราว นรม. เดินทางไปตรวจราชการ					↔↔								สผป. สศร. ๑ สศร. ๒ สนก. สปอ.

ลำดับที่	รายละเอียดการดำเนินการ	ระยะเวลา												ผู้รับผิดชอบ
		ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	
๕	เผยแพร่แผนการจัดทำคู่มือการทำงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของหน่วยงาน และคู่มือการทำงาน (Work Manual) ที่ดำเนินการแล้วเสร็จในระบบ Intranet						↔	๓ กระบวนการน้อย				๖ กระบวนการน้อย	↔	สผป.



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จัดทำโดย ส่วนแผนและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน.

๒๒ มีนาคม ๒๕๖๒

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

๒. ขอบเขต

แนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนได้ร้องทุกข์ใน ๕ ช่องทาง ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งให้ผู้ร้องทราบผล การดำเนินงาน การประสานงานกับผู้ร้องหรือหน่วยงาน

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

๓.๓ กรณี เรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ รายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ

๓.๔ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น

(๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๓.๕ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์บริการประชาชนจัดไว้บริการประชาชน ในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วย ๕ ช่องทาง ดังนี้

(๑) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ประชาชนเดินทาง มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล

(๒) ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรองรับการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากส่งแก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ และให้รวมถึงหนังสือ ที่หน่วยงานส่งเรื่องให้กับศูนย์บริการประชาชนด้วย

(๓) สายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในลักษณะ Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center หรือ GCC 1111

(๔) เว็บไซต์ www.1111.go.th เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

(๕) โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการ และอำนวยความสะดวกที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นแก่ประชาชน

๓.๖ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบกลาง เพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๓.๗ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี และเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการมอบหมายให้มาปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาล

๓.๘ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัณฑิตสหเทพ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราว ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มี ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๕. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

๕.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๕

๕.๒ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐

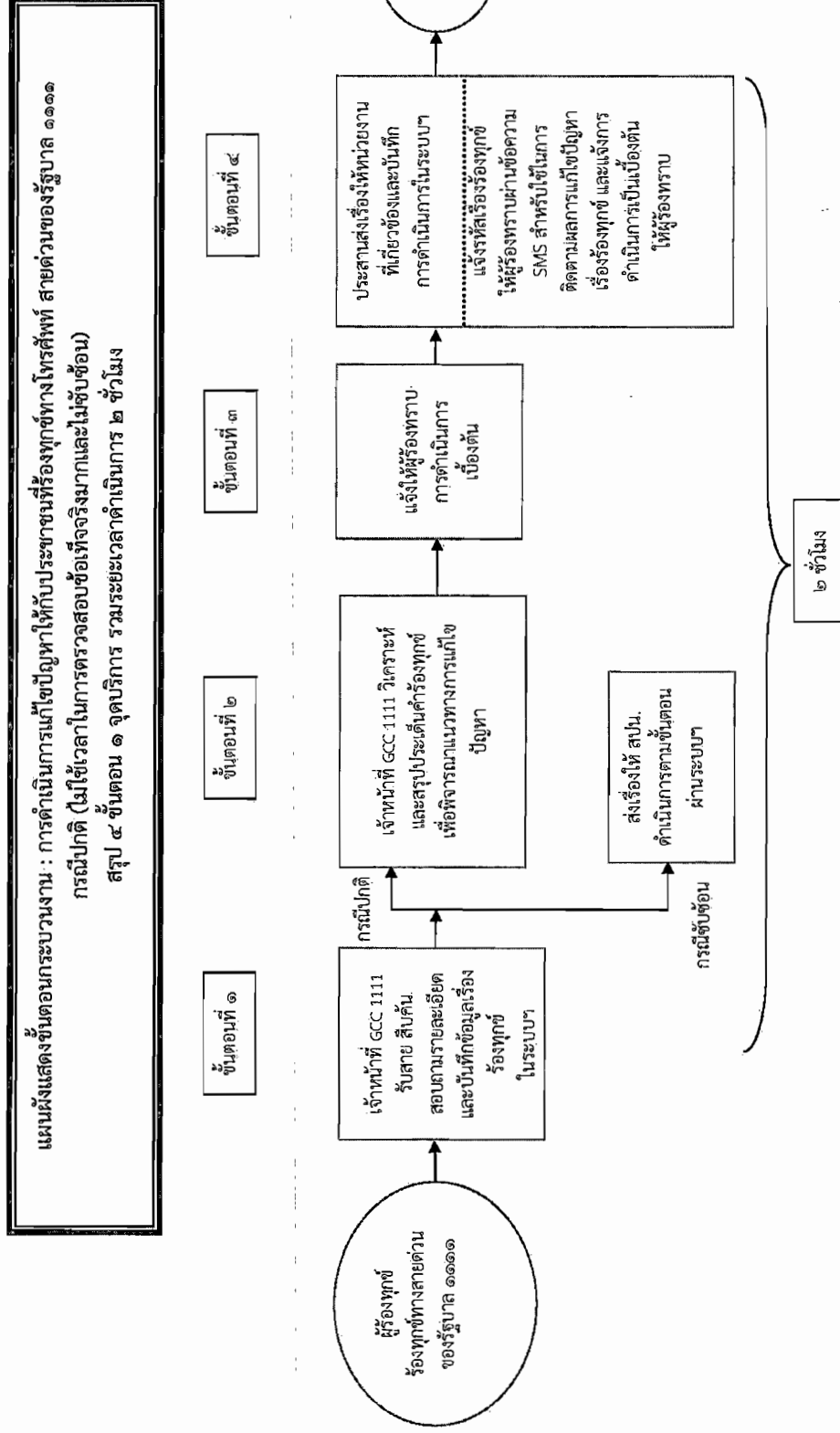
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ ผู้อำนวยการสำนัก : กำกับ ควบคุม ดูแล พิจารณานำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมมาก

๖.๒ ผู้อำนวยการส่วน : รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยการกำกับดูแล การอำนวยความสะดวก การสอบทาน

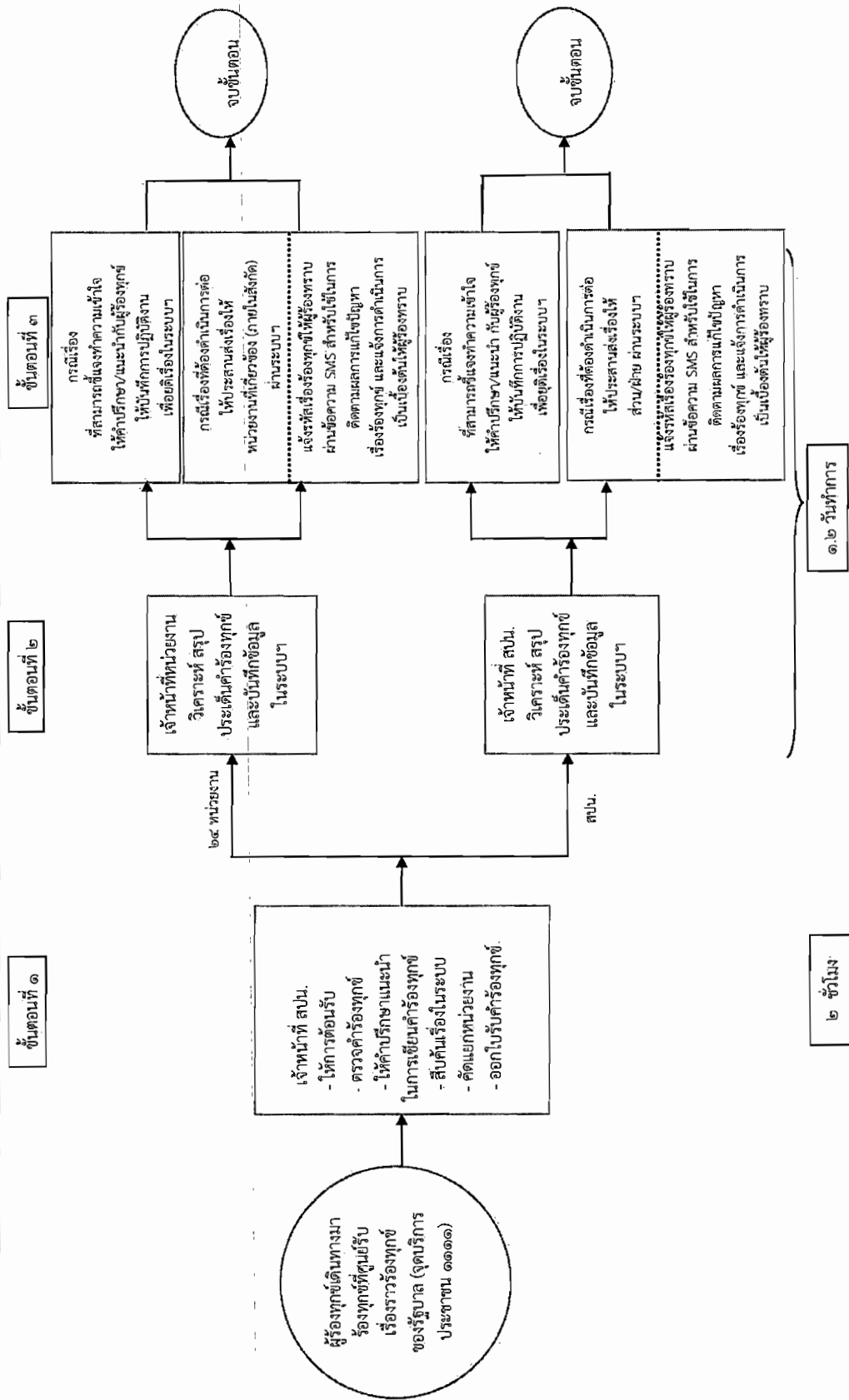
๖.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนที่รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ : รับมอบหมายงาน วิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตามลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

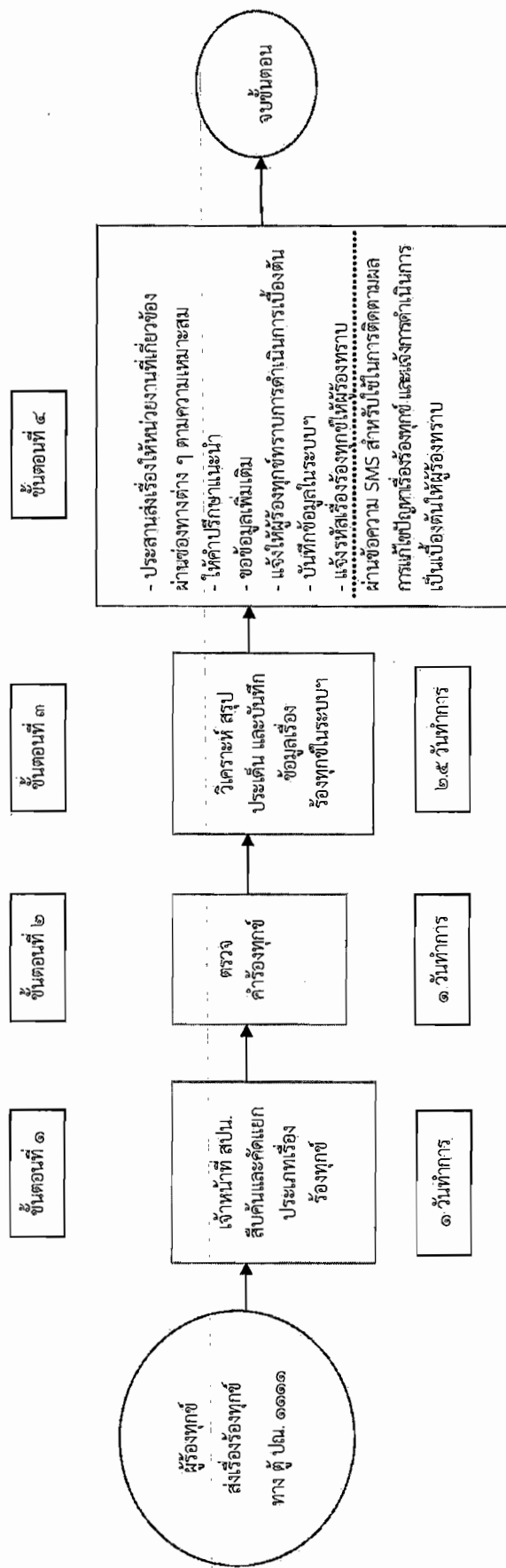


แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑) กรณียกคดี ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) และประสานส่งงานทางโทรศัพท์ / โทรสาร / Web Portal / e-mail

สรุป ๓ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑.๕ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ดู ปณ.๑๑๑๑)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔.๕ วันทำการ



๔ วันทำการ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

๘.๑.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 รับสาย สืบค้น สอบถามรายละเอียดของเรื่อง เช่น ชื่อผู้ร้อง วัน เวลา สถานที่ พุทธการณ วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๘.๑.๒ สำหรับเรื่องกรณีปกติ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 จะวิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน เจ้าหน้าที่ GCC 1111 จะส่งเรื่องให้ สปน. ดำเนินการตามขั้นตอนผ่านระบบฯ

๘.๑.๓ แจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้น

๘.๑.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึกการดำเนินการในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ ชั่วโมง

๘.๒ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

๘.๒.๑ เจ้าหน้าที่ สปน. ให้การต้อนรับผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑) โดยตรวจคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์ สืบค้นเรื่องในระบบ คัดแยกหน่วยงาน และออกไปรับคำร้องทุกข์

๘.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องในความรับผิดชอบของ ๒๔ หน่วยงานที่มาให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เจ้าหน้าที่หน่วยงานจะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบฯ ส่วนกรณีเป็นเรื่องที่ สปน. ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ สปน. จะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบฯ

๘.๒.๓ กรณีเรื่องที่สามารธิ์แจ้งทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึกการปฏิบัติงานเพื่อยุติเรื่องในระบบฯ กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายในสังกัด) ผ่านระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑.๕ วันทำการ

๘.๓ ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑

๘.๓.๑ เจ้าหน้าที่ สปน. สืบค้นและคัดแยกประเภทเรื่องร้องทุกข์

๘.๓.๒ ตรวจคำร้องทุกข์

๘.๓.๓ วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ

๘.๓.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษาแนะนำ และหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมหากรายละเอียดเรื่องไม่เพียงพอ แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๘.๕ วันทำการ

๙. มาตรฐานงาน

๙.๑ มาตรฐานระยะเวลา วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดมาตรฐานงานการให้บริการประชาชนในแต่ละช่องทาง ดังนี้

ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง	ตัวชี้วัด
๑. โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒ ชั่วโมง	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒ . จุ ด บ ริ ก า ร ประชาชน ๑๑๑๑	๑.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑	๘.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่าน ตู้ปณ. ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๙.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ วัดร้อยละความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๑๐. ระบบติดตามประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยส่วนแผนและประเมินผลจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการจากระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐานรายงานผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

๑๑. เอกสารอ้างอิง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- ๒) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔
 - หมวด ๑ การจัดระเบียบราชการในสำนักนายกรัฐมนตรี
 - หมวด ๒ การจัดระเบียบราชการในกระทรวงหรือทบวง
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๘) พ.ศ.๒๕๕๓
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๕) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

๑) แบบคำร้องทุกข์

๑๓. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำองค์ความรู้ เทคนิคในการปฏิบัติงานจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์กลาง PSC ๑๐๐) เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้เทคนิค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานจากกรณีตัวอย่างต่าง ๆ เช่น การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กรณี บัตรสนเท่ห์

๑๔. ภาคผนวก

๑๔.๑ รายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒) แบบคำร้องทุกข์

๑๔.๒ ปริมาณงานย้อนหลัง ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๑)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอ ความคิดเห็นจากทุกช่องทาง	เรื่อง	๙๘,๔๖๙	๙๗,๗๐๙	๘๔,๒๗๐

๑๔.๓ ปริมาณงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๔)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๖๒	๒๕๖๓	๒๕๖๔
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอ ความคิดเห็นจากทุกช่องทาง	เรื่อง			

๑๕. รายชื่อคณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

- | | | |
|-----------------|----------------|--|
| ๑. นายสุรศักดิ์ | เรียงเครือ | รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ๒. นายอิทธิพล | ช่างกลิ้งดี | ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน |
| ๓. นางมาลินี | ภาวิไล | ผู้เชี่ยวชาญด้านมวลชน |
| ๔. นายพันศักดิ์ | เจริญ | ผู้อำนวยการส่วนประสานมวลชนและองค์กรประชาชน |
| ๕. นางจุฑามาศ | ศิริชัยสุทธิกร | ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล |
| ๖. นางศรีสำอาน | โกศาตร์ | ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน |
| ๗. นางสาวอัญญา | สำเรือง | ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ๑ |
| ๘. นายยงยุทธ | โหระกุล | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ ๒ |
| ๙. นางสาวมินา | เหล่าหะเกียรติ | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนนิติการ |

จัดทำโดย

ส่วนแผนและประเมินผล
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐
