



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ดีชม และข้อร้องเรียน

จัดทำโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

มีนาคม ๒๕๖๒

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ทิชม และข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียได้รับทราบช่องทาง และกระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ทิชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าความคิดเห็น เสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม

๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการข้อเสนอแนะ ทิชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถจัดการกับข้อเสนอแนะ ทิชม และข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม มีข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) ที่สามารถนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือการแก้ปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนหรือผู้รับบริการจากการปฏิบัติหน้าที่ของได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว

๒. ขอบเขต

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถ ใช้ช่องทางในการติดต่อเพื่อส่งข้อเสนอแนะ ทิชม หรือข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้กำหนดช่องทางการติดต่อโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	ช่องทางการติดต่อ	สถานที่ติดต่อ
๑	จดหมาย	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ถนนนครปฐม ทำเนียบรัฐบาล เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐
๒	ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์	• ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ • www.1111.go.th • ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (จุดบริการประชาชน) • PSC โมบายแอปพลิเคชัน 1111 • สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ (เจ้าหน้าที่จะชี้แจงให้ส่งเรื่องมาเป็นลายลักษณ์อักษร)
๓	สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (กระดานถามตอบ) ** สำหรับการเสนอความคิดเห็น แนะนำ ทิชม เท่านั้น**	www.opm.go.th www.publicconsultation.opm.go.th www.odloc.go.th www.identity.opm.go.th www.oic.go.th

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ดิชม หมายถึง การแสดงความคิดเห็น **วิพากษ์วิจารณ์** ให้ข้อสังเกตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับ การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓.๒ เสนอความเห็น/เสนอแนะ หมายถึง การเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ/ กฎหมาย ระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี/วิธีการทำงาน/สถานที่/ สภาพแวดล้อมในการทำงาน/เทคโนโลยี ให้ดีขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓.๓ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในเรื่องของการไม่ปฏิบัติ ตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง ไม่เต็มใจ ให้บริการ หรือปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ หรือมีการดำเนินการที่สร้างความ เดือดร้อนแก่ประชาชน

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๕. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด โดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถวัดได้จาก ร้อย ละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยตั้งเป้าหมายไว้ที่ร้อยละ ๘๕

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

กองกลาง

กองการเจ้าหน้าที่

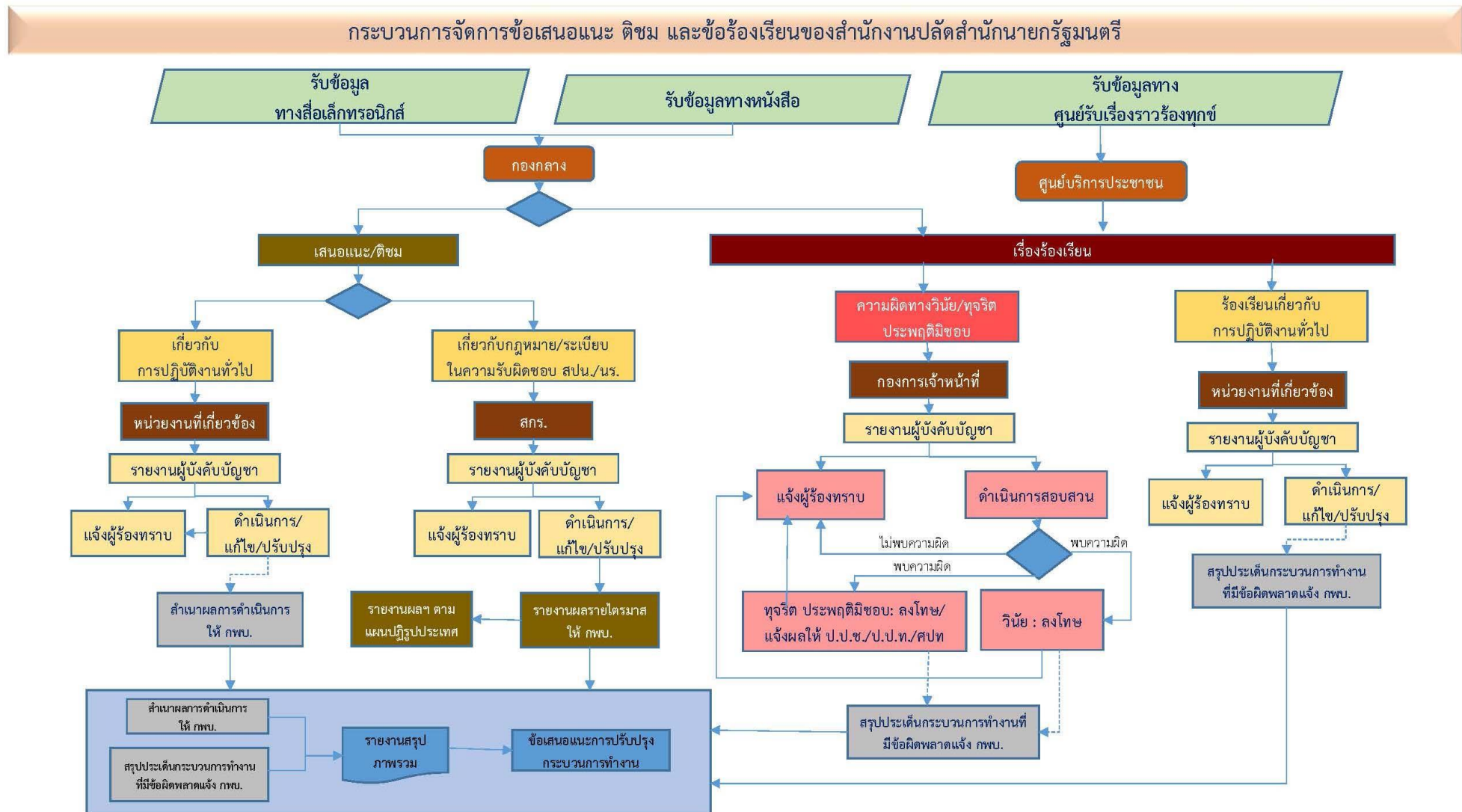
สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง

ศูนย์บริการประชาชน

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

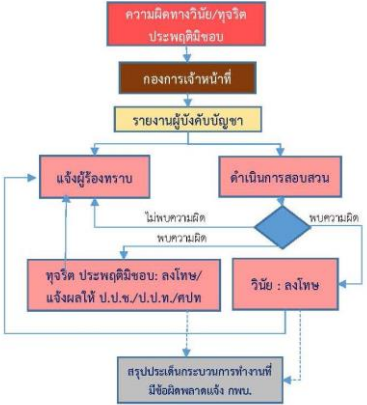
๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)

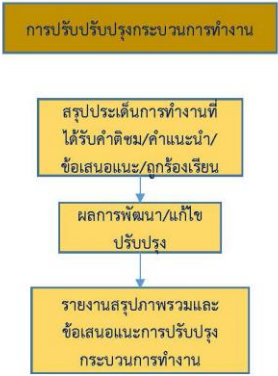


๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
ก. การจัดการข้อเสนอแนะ/แนะนำ				
๑.	<pre> graph TD A[รับข้อเสนอแนะ/คำติชมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์] --> C[ตรวจสอบ] B[รับข้อเสนอแนะ/คำติชมทางโทรศัพท์] --> C C --> D{ } D -- ใช่ --> E[แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] D -- ไม่ใช่ --> F[แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] E --> G[ดำเนินการปรับปรุง] F --> H[สทศ.] </pre>	- รับข้อเสนอแนะ/คำติชมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ระบบกระดานข้อความ) และหนังสือ - ส่งข้อเสนอแนะ/แนะนำการปฏิบัติงาน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ • เรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไป ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • เรื่องเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของ สปน./นร. ส่งให้สำนักกฎหมายและระเบียบกลาง (สกร.)	๑ วัน	กองกลาง
๒.	กรณีข้อเสนอแนะ/ติชมเกี่ยวกับการดำเนินการกิจทั่วไป			
	<pre> graph TD A[เสนอแนะ/ติชม] --> B[เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานทั่วไป] B --> C[หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] C --> D[รายงานผู้บังคับบัญชา] D --> E[แจ้งผู้ร้องทราบ] D --> F[ดำเนินการ/แก้ไข/ปรับปรุง] E --> G[ดำเนินการดำเนินการให้ กพบ.] F --> G </pre>	๒.๑ ศึกษา วิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ/แนะนำเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา ๒.๒ มีหนังสือตอบขอบคุณ/แจ้งผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการในอนาคต (ถ้ามี) ให้ผู้ร้องทราบ ๒.๓ กรณีที่มีต้องมีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงฯ เมื่อมีการดำเนินการแล้วเสร็จให้แจ้งผู้ร้องทราบ ๒.๔ ส่งสำเนาสรุปผลการดำเนินงานให้ กพบ.รับทราบ	ภายใน ๑๔ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
๓.	กรณีข้อเสนอแนะ/ติชมเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของ สปน./นร.			
		๓.๑ ศึกษา วิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ/แนะนำเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา ๓.๒ มีหนังสือตอบขอบคุณ/แจ้งผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการในอนาคต (ถ้ามี) ให้ผู้ร้องทราบ ๓.๓ กรณีที่มีการจัดทำแผนปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบตามคำแนะนำฯ ในระหว่างดำเนินการ ให้ สกร. รายงานความก้าวหน้ารายไตรมาสส่งให้ กพป. เพื่อนำสรุปส่ง สผก. ตามแผนปฏิรูปประเทศ	ภายใน ๑๔ วัน	สกร.
		๓.๔ เมื่อได้มีการดำเนินการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบฯ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทราบ ด้วย	ภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ ๓.๒	
ข. การจัดการข้อร้องเรียน				
๔.		๔.๑ รับข้อร้องเรียนเฉพาะทางจดหมาย/หนังสือ และช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๕ ช่องทาง) ๔.๒ ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้ • กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย การทุจริต และประพฤติมิชอบ ส่งเรื่องให้กองการเจ้าหน้าที่ • กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไป ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	กกล. ศบช.

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เวลา ที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
๕	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย ทุจริตและ ประพฤติมิชอบ			
	 <pre> graph TD A[ความผิดทางวินัย/ทุจริต ประพฤติมิชอบ] --> B[กองการเจ้าหน้าที่] B --> C[รายงานผู้บังคับบัญชา] C --> D[แจ้งผู้ร้องทราบ] C --> E[ดำเนินการสอบสวน] E --> F{ } F -- ไม่พบความผิด --> D F -- พบความผิด --> G[ทุจริต ประพฤติมิชอบ: ลงโทษ/ แจ้งผลให้ ป.ป.ช./ป.ป.ท./ศปท.] F --> H[วินัย : ลงโทษ] G --> I[สรุปประเด็นกระบวนการทำงานที่มี ข้อผิดพลาดแจ้ง กพป.] H --> I </pre>	๕.๑ ศึกษา วิเคราะห์ข้อเสนอนแนะ/ แนะนำเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา ๕.๒ มีหนังสือตอบรับทราบ/แจ้ง แนวทางการดำเนินการให้ผู้ร้อง ทราบ ๕.๓ ดำเนินการสอบสวน ● พบการกระทำผิดทางวินัย: ให้ มีคำสั่งลงโทษทางวินัย และ หรืออาญาแล้วแต่กรณี ● พบการทุจริตประพฤติมิชอบ: ให้มีคำสั่งลงโทษวินัย และหรือ อาญาแล้วแต่กรณี และส่ง รายงานให้สำนักงาน ป.ป.ช. หรือ ป.ป.ท. และ ศปท. ๕.๔ มีหนังสือแจ้งผลการสอบสวน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันหลังมี ผลการสอบสวน ๕.๕ เมื่อการดำเนินการถึงที่สุดแล้ว หน่วยงานสรุปประเด็น กระบวนการทำงานที่มี ข้อผิดพลาด และแนวทางการ แก้ไข (ถ้ามี) แจ้ง กพป.	๑๔ วัน - - ๑๕ วัน ๑๕ วัน	กจท.

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	เวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
๖	การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปฏิบัติหน้าที่และอื่นๆ			
	 <pre> graph TD A[ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั่วไป] --> B[หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] B --> C[รายงานผู้บังคับบัญชา] C --> D[แจ้งผู้ร้องทราบ] C --> E[ดำเนินการ/แก้ไข/ปรับปรุง] D --> F[สรุปประเด็นกระบวนการทำงานที่มีข้อผิดพลาดแจ้ง กพป.] E --> F </pre>	๖.๑ ศึกษา วิเคราะห์ ข้อเสนอแนะ/แนะนำเพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา ๖.๒ มีหนังสือตอบรับทราบ/แจ้งแนวทางการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ๖.๓ ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงาน (กระบวนการทำงาน/บุคลากร/สิ่งอำนวยความสะดวก/สภาพแวดล้อม) ๖.๔ เมื่อการดำเนินการถึงที่สุดแล้ว หน่วยงานรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาแล้วส่งสำเนาเรื่องที่เกี่ยวข้องหรือสรุปประเด็นกระบวนการทำงานที่มีข้อผิดพลาด และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี) แจ้ง กพป.	๑๔ วัน - ๑๕ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ง. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน				
๗.	 <pre> graph TD A[การปรับปรุงกระบวนการทำงาน] --> B[สรุปประเด็นการทำงานที่ได้รับคำติชม/คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะ/ถูกร้องเรียน] B --> C[ผลการพัฒนา/แก้ไข/ปรับปรุง] C --> D[รายงานสรุปภาพรวมและข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการทำงาน] </pre>	๗.๑ รวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะ คำแนะนำ คำติชม และประเด็นข้อร้องเรียน ผลการพัฒนา/แก้ไข/ปรับปรุงที่หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ ๗.๒ จัดทำเป็นสรุปภาพรวมการจัดทำข้อเสนอแนะ ติชม และข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. และข้อเสนอการปรับปรุงกระบวนการทำงาน		กพป.
