



# ค่าวนทีสูด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศบช. สพป. โทร. ๔๔๗๘

ที่ นร ๐๑๐๕๐๖/ ก ๒๕๖๗ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของ ศบช.

เรียน ผู้บริหาร ผต.นร. และหัวหน้าส่วนราชการใน สปน.

ด้วย ศบช. ได้ดำเนินการตามแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของ ศบช. เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ การจัดการเรื่องราวทุกๆ จำนวน ๑ คู่มือ (๔ กระบวนการย่อย) รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ณ วันที่

(นายอิทธิพล ช่างกลีดี)

ผอ.ศบช.

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง<sup>1</sup>  
นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร<sup>2</sup>



គ្រប់នក្ខុវិភាគ  
(Work Manual)

ក្រប់នក្ខុវិភាគ ការត្រួតពេញលេញ និងការរៀបចំ  
គ្រប់នក្ខុវិភាគ សំណង់សម្រាប់ប្រើប្រាស់

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

#### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของศูนย์บริการประชาชน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานงานที่กำหนดไว้

#### ๒. ขอบเขต

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

#### ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลี่ยนทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

๓.๓ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีที่นำไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม ฯลฯ

๓.๔ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณีดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายield เยื้อเยานาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรอง และเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๘) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๙) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๓.๕ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์บริการประชาชนจัดไว้บริการประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วย ๕ ช่องทาง ดังนี้

(๑) จุดบริการประชาชน ๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล

(๒) ตู้ ป.ณ. ๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อรับการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ จากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากรสั่งแก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ และให้รวมถึงหนังสือที่หน่วยงานส่งเรื่องให้กับศูนย์บริการประชาชนด้วย

(๓) สายด่วนของรัฐบาล หมายเลข ๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในลักษณะ Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center หรือ GCC ๑๑๑

(๔) เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

(๕) โมบายแอปพลิเคชัน PSC ๑๑๑ เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการ และอำนวยความสะดวกที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นแก่ประชาชน

๓.๖ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบกลาง เพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๓.๗ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการมอบหมายให้มาปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๓.๘ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประسัน্�shit ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสัน্�shit ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสัน្ធ ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันธิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

#### ๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน มีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

#### ๕. ตัวชี้วัดที่สำคัญ

๕.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๘๕

๕.๒ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ค่าเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐

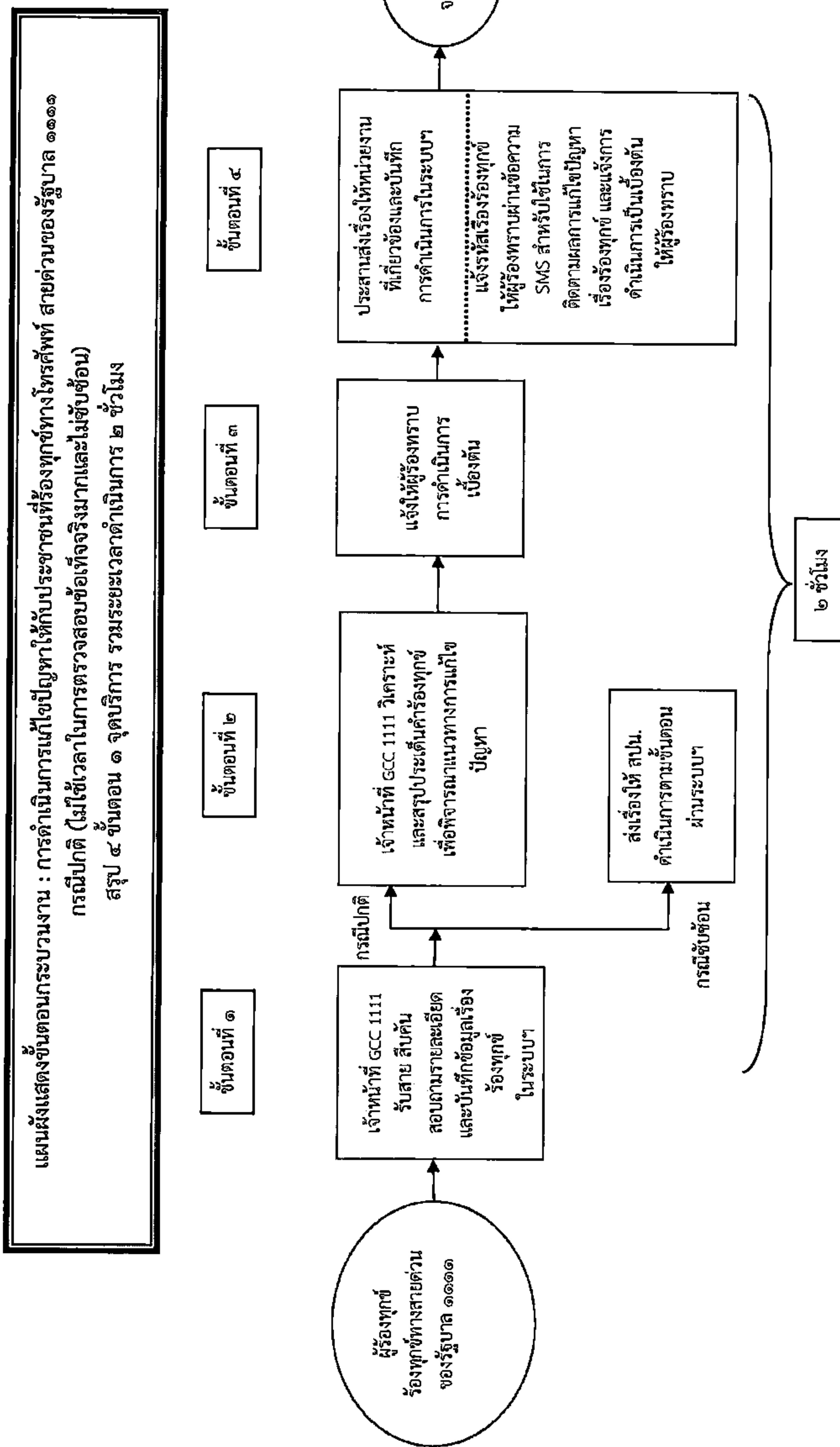
#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ ผู้อำนวยการสำนัก : กำกับ ควบคุม ดูแล พิจารณานำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับหนึ่งขึ้นไปกรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมมาก

๖.๒ ผู้อำนวยการส่วน : รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยการกำกับดูแล การอำนวยการ การสอบทาน

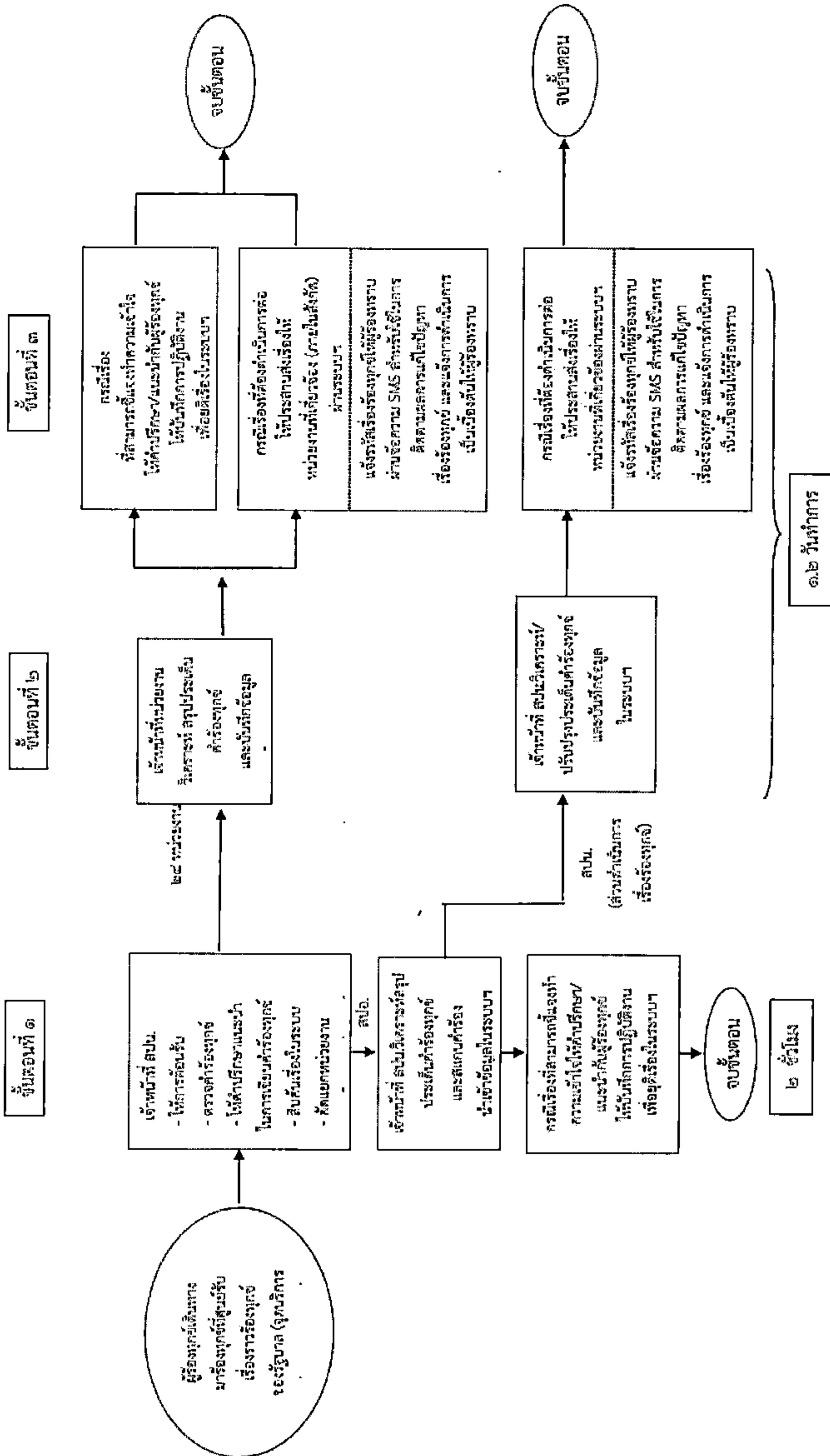
๖.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนที่รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ : รับมือหมายงาน วิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ดำเนินการตามลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

## ๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้นำมาเรื่องทุกช่องทางรับเรื่องรบุค (จุดบริการประชาชน ๑๐๑)**  
**กรณีปกติ (ไม่ใช่เฉพาะในการตรวจสอบหรือแจ้งเรื่องความไม่สงบชุมชน) และประท้วงส่วนหน่วยงานทางโทรศัพท์ / โทรสาร / Web Portal / e-mail**

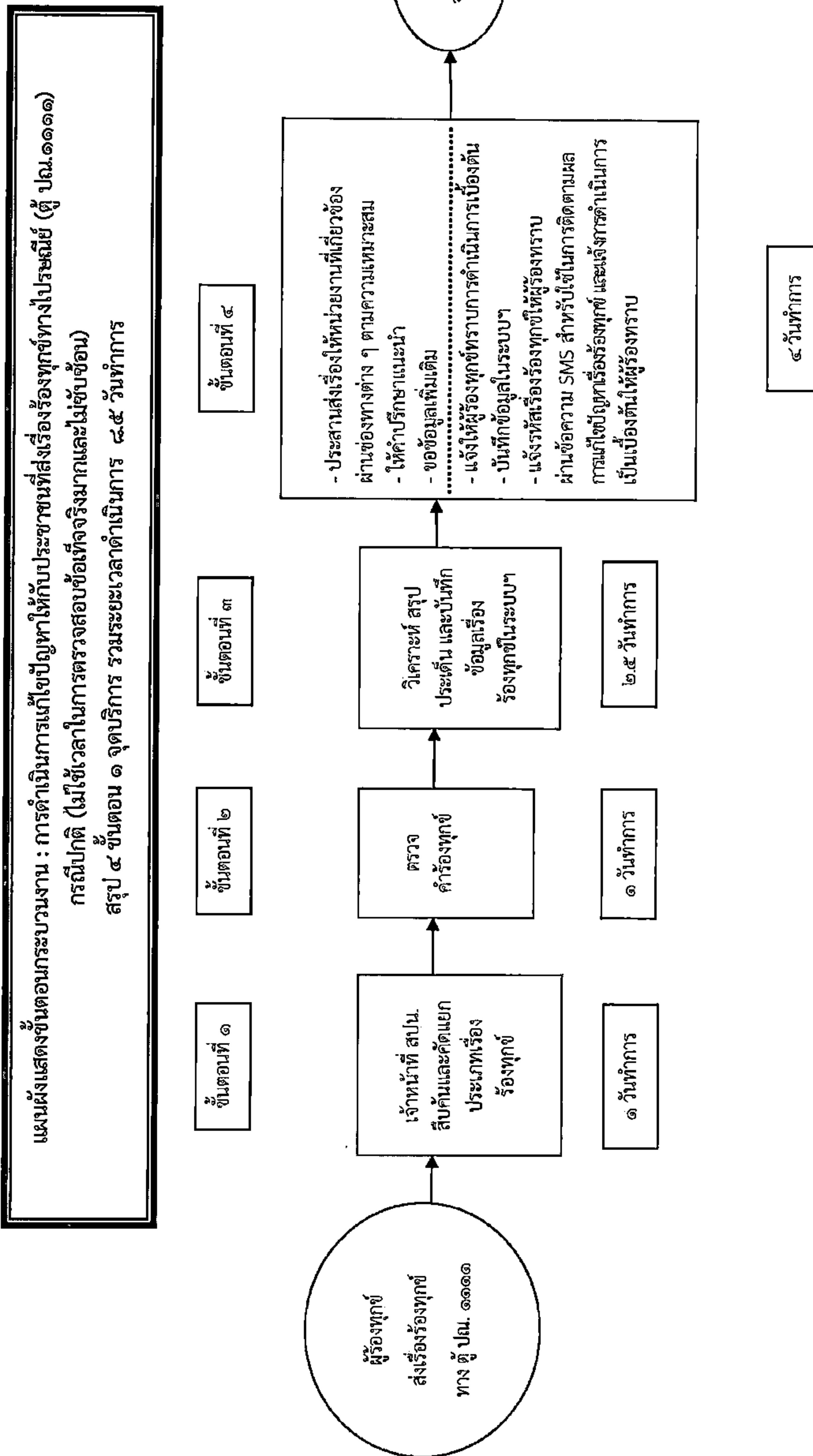
**สรุป ๓ ขั้นตอน ๓ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑.๕ วันทำการ/เรื่อง**



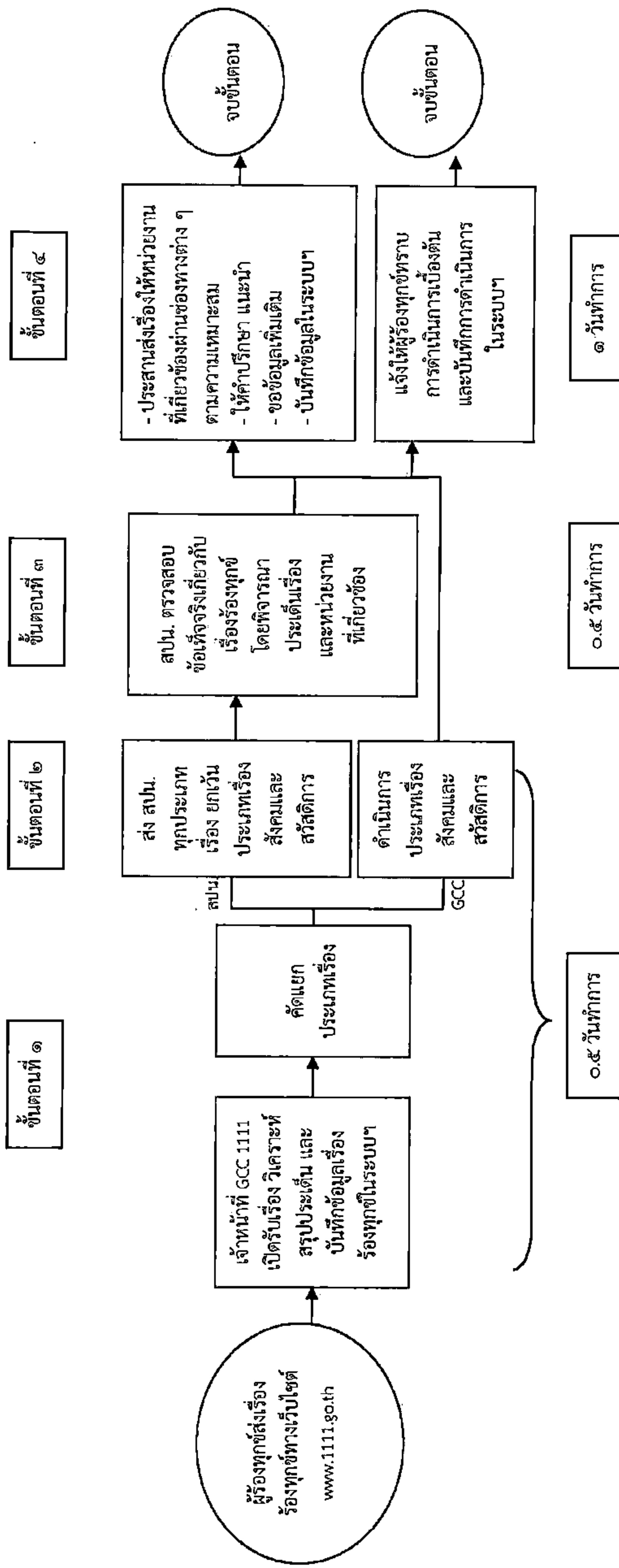
แผนผังแสดงขั้นตอนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนประชารชนที่ส่งเสริมร้องเรียนทุกช่องทางไปประเทศญี่ปุ่น (ตู้ ปณ.๑๗๖๐)

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบซื้อของจริงมาและไม่ยับบช้อน)

สรุป ๕ ขั้นตอน ๓ จุดบริการ ระหว่างระยะเวลาดำเนินการ ๙๕ วันทำการ

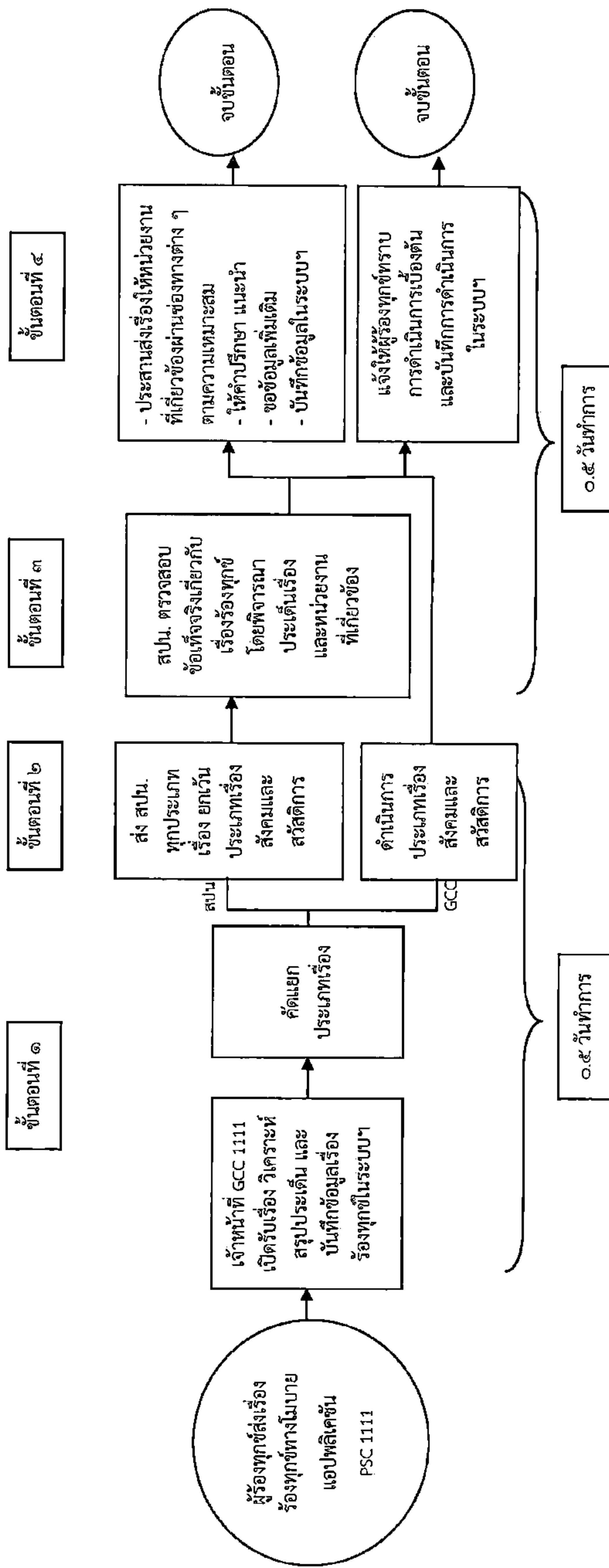


แผนผังแสดงขั้นตอนการรับงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th))  
กรณีปกติ (ไม่ใช่เอกสารในการตรวจสอบชื่อเจ้าหน้าที่หรือชื่อบริษัท)  
สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ต้องร้องขอทุกช่องทาง Mobile Application (PSC 1111)  
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบปัญหาน้ำท่วมจังหวัดไม่ระบุชื่อ)

สรุป ๕ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ ร่วมรับยละเอียดตามลำดับในกรอบ ๑ วันทำการ/เรื่อง



**ແຜນສິນເສດງຂັ້ນຕອນການບວນຈານ : ການດຳເນີນການຮັບເປື່ອຮັອງທຸກໆໃນຄຣາວທີ່ນາຍກັບມາຕະຫຼາດໃຕ້ທີ່ນາທາງໄປປົດຮວຈາກການ  
ຂໍ້ອກາຮັກປະຊຸມຄະນະຮັ້ງມານທີ່ອ່ານທີ່ເປັນທາງການອນໄສດານທີ່**

**ຂັ້ນຕົວຮັບອານການຮັບເປື່ອຮັອງທຸກໆ**

- ສັຄລະເຄີຍແຫຼ່ອງສູດເຊື່ອຈຸດຫຼັງທຸກໆ  
- ສັບປັບຜູ້ນຸ້າຄ່າມວິນດັບ/ປະເພີ້ນສັກັນ  
- ສັບປັບຜູ້ນຸ້າເຊື່ອຮວງກ່ອງທຸກໆໃໝ່ທີ່ເປົ້າມາຍ  
ຈົງທັງດັກຈະກ່າວສ້າງ  
- ປະເທັນ TOP 10 ຂອງລົງທະບຽນເປົ້າມາຍທີ່ນາຍກ  
ຮັ້ງມານຕົກລົງທຶນທີ່  
- ສັບປັບຜູ້ນຸ້າເຊື່ອຈຸດຫຼັງທຸກໆອັນປະກາຍພໍ່ໄປຢາຍທີ່ກັບຜູ້ນຸ້າກ່ຽວຂ້ອງ  
ຮ່າຍຫຼືທີ່ວ່າຍານທີ່ດໍາຍ້ອດກັບປະເປດເຕີມການຮັ້ອງທຸກໆ

- ສັຄລະເຄີຍແຫຼ່ອງສູດເຊື່ອຈຸດຫຼັງທຸກໆ  
- ສັບປັບຜູ້ນຸ້າເຊື່ອການພັບປຸງການ/ຊອບອຸນົມຕົກຕູ້/ຍືນເປັນ  
ຈົງທາສດານທີ່ພັກ/ຈອງທັງເຄື່ອນໄຫວ  
- ຈົດເຕີຍມາພາຫະນະໃນການດິເຕັນທາງ/ວາງແຜນ  
ກາຮັດໃນກາງ

- ຈົດກໍາທຳແຜ່ອ  
- ເຮັດວຽກທັງນັ້ນຜູ້ຮ່ວມກາຮັດ/ຜູ້ຮ່ວມກາຮັດ  
ເຂດຕຽກ  
- ເຫຼຸ້ມກ່າວພານທີ່ເຕີຍຫ້ອງຮ່ວມກາຮັດຫຼັງທຸກໆ  
- ສ່ວນ FAX ຮັ້ນກ່າວຍານ  
- ປະເສົາມດີຕາມການອົນທາງໜ່າຍພາຫະນະ

- ຈົດທຳຕາງໆສັບປຸງຜົດກາຮັບເປື່ອໃນໜັ້ນທີ່  
(Word)  
- ນຳມັງກອງໄປຢັ້ງພໍາຍາຍານທີ່ເຖິງຫຼັງ (ກຣົມ)  
ສ່ວນເຮົາໃຫ້ໜ່າຍານດຳເນີນການໂຄດຍຮັງ  
- ຈົດທຳຕາງໆສັບປຸງຜົດກາຮັບເປື່ອໃນໜັ້ນທີ່  
- ຈົດປະຕິບຸນທັງໝົດໃນການເປົ້າມາຕົ້ນເຈົ້າ  
- ດັບຮ່າມກອກສາງຫຼັກງານໃຫ້ໜ່າຍພໍາຍາຍານ

**ຂັ້ນຕົວໃນການຮັບເປື່ອຮັອງທຸກໆ**

- ກ່ອນການປົງປັງບົດຕາງຮັບເປື່ອຮັອງທຸກໆ  
- ເຂົ້າຮ່ວມປະຊຸມຕີເຍື່ອມຄວາມມ້ວນຄົມ ໄພ ທາສາກສາງ  
ຈົງທັງດັກຈະກ່າວສ້າງ  
- ທາວະດົບຄານພັບປຸງຂອງສະຫຼຸບສະໜັບ

- ກ່ອນປົງປັງບົດຕາງຮັບເປື່ອຮັອງທຸກໆ  
- ມີຄູນປັບປຸງອອກ/ສອບປາມຄວາມປະຮັສຄ່າ/ຄົດແຍກ  
ເຊື່ອງວ້ອງທຸກໆ  
- ບັນທຶກເຊື່ອງຮ້ອງທຸກໆ (ຫຼັກເຊື່ອງ) ອີໃນຮະບານ  
ກາຮັດໃກ່ເຊື່ອງຮ່ວມກາຮັດ  
- ອອກໂຄດສາກາກຮັບເປື່ອງ (ມິເລື້ອ)  
- ຈົດທຳຕາງໆສັບປຸງຜົດກາຮັບເປື່ອໃນໜັ້ນທີ່

- ຮ່າຍກັບການປົງປັງບົດຕາງຮັບເປື່ອຮັອງທຸກໆ  
- ຕ່າງໆນຳໃຫ້ໜ່າຍພໍາຍາຍານທີ່ຈະໄດ້ຮັບເປັນ  
- ວ່າງວ່າມອບໝາຍໄໝ້ຫ້ມວຍານໃນສັງກົດຈຳຈາກສາດາມີການ  
ທາມສົມຄວວນແກ່ຮັບຜົດ

- ຈົດທຳຕາງໆສັບປຸງຜົດກາຮັບເປື່ອໃນໜັ້ນທີ່  
- ຕ່າງໆນຳໃຫ້ໜ່າຍພໍາຍາຍານທີ່ຈະໄດ້ຮັບເປັນ  
- ວ່າງວ່າມອບໝາຍໄໝ້ຫ້ມວຍານໃນສັງກົດຈຳຈາກສາດາມີການ  
ທາມສົມຄວວນແກ່ຮັບຜົດ

**ຂັ້ນຕົວການ**

**ຂັ້ນຕົວການ**

ຈົບທຶນຄອນ

## ผังกระบวนการตรวจสอบข้อมูลเชิงวิเคราะห์ของสถาบันฯ ให้เชื่อถือได้ที่สุด

### ขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบข้อมูลเชิงวิเคราะห์

### ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลเชิงวิเคราะห์

### ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลเชิงวิเคราะห์

๑. จัดเตรียมข้อมูล  
- ศึกษาเรื่องที่ต้องให้หลักฐานพิจารณา  
และเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณา  
ทุกหน่วยงาน  
- เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ/  
ระดับนโยบาย/เรตติ้งความ/สั่งผลกระทบ  
ต่อประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่  
- รายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
กับเรื่องร้องทุกษ์

๒. ประชุมวางแผน แล้วมอบหมายงาน  
ให้ผู้อำนวยการที่ ศปช. ที่ปรึกษาพิเศษ  
รวมถึงกรุ๊ปความพึงดูแลในการ  
ดำเนินการ ดำเนินการที่ ปลัดกระทรวง  
๓. จัดทำบันทึกขออนุมัติการดำเนินงาน  
ผู้มีอำนาจหน้าที่ หรือผู้ดูแล  
แผน เพื่อให้ตรวจสอบ  
ข้อมูลที่มีในพื้นที่

๔. ประชุมหารือการดำเนินงาน  
กับผู้ตรวจสอบข้อมูลเชิงวิเคราะห์  
- ประธานผู้ดูแล  
- ผู้ดูแลที่รับผิดชอบ  
รวมถึงผู้ดูแลในเรื่องเรียนรู้ทักษะ  
๕. นำเสนอประเด็นปัญหาการดำเนิน  
การที่มีผลลัพธ์ที่ไม่ดี ไม่ถูกต้อง  
และขอหารือแนวทางแก้ไข เป็นต้น

### ฝ่ายเลขานุการ

- ถ่ายรูป  
- บันทึกเสียง  
- ลงทะเบียนผู้เข้าร่วมประชุม  
- รับรวมหนังสือที่มาลงนามเป็นลาย  
มือในหนังสือการประชุม

- ปั้นหัวข้อการประชุม  
- จัดทำวิทยาทานประชุมชาติทั่วไป  
รายงานการประชุม

### ๙ วันทำการ

### ๙ วันทำการ

๙ วันทำการ

## แผนผังแสดงขั้นตอนการหน่วยงาน : การจัดประชุมคณะกรรมการ/คณะกรรมการพัฒนาฯ

ขั้นตอนการรับมอบหมาย

ขั้นตอนการร่วมกิจกรรม

ขั้นตอนการบริหารจัดการประชุม

- จัดทำหนังสือขอวาระการประชุม  
เพื่อนำเสนอต่อประธานกรรมการ (๓ วัน)
- ประสานภาคประชุมเพื่อรับทราบ  
ประเด็นซึ่งขอร้องที่จะนำเสนอ  
ต่อประธาน และประสานหน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบความต้อง  
ในการดำเนินการตามที่ได้ระบุหน้า  
ใบกรอกสำหรับเสนอต่อประธาน (๓ วัน)
- จัดทำแบบประเมินการประชุม (๓ วัน)
- จัดทำหนังสือเชิญประธานกรรมการ  
ประชุม (๓ วัน)

- ดำเนินการจัดประชุม ดังนี้ (๓ วัน)
  - ทำหนังสือเรียกเข้ามาหาร  
ภายในห้องประชุม
  - ทำหนังสือลงทะเบียนผู้เข้าร่วม
  - ตรวจสอบเอกสารประกอบการเบิกจ่าย  
ค่าเดินทางและหนังสือมอบหมายผู้แทน  
สำหรับประธานค่าเบี้ยประชุม
  - จ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าอาหาร  
ค่าอาหากว่างและเครื่องดื่ม

- จัดทำ InfoGraphic (๓ ชั่วโมง)
- จัดทำสรุปติ่งประชุม (๗ วัน)
- จัดทำหนังสือแจ้งการประชุมต่อไป  
เพื่อเร่งริดให้นำร่องดำเนินการ  
(๑๐ วัน)
- จัดทำรายงานการประชุม (๓๐ วัน)
- จัดทำรายงานการประชุม (๓๐ วัน)
- จัดทำรายงานการประชุม (๓๐ วัน)
- จัดทำหนังสือติดตามความคืบหน้า  
ตามแต่ที่ประชุม (๗ วัน)
- จัดทำเอกสารคำนึงทางคิดเห็นของราชการ  
(๓ วัน)

เรื่องร้องทุกฟ้อง  
รายงานผลการ  
และประเมินผล

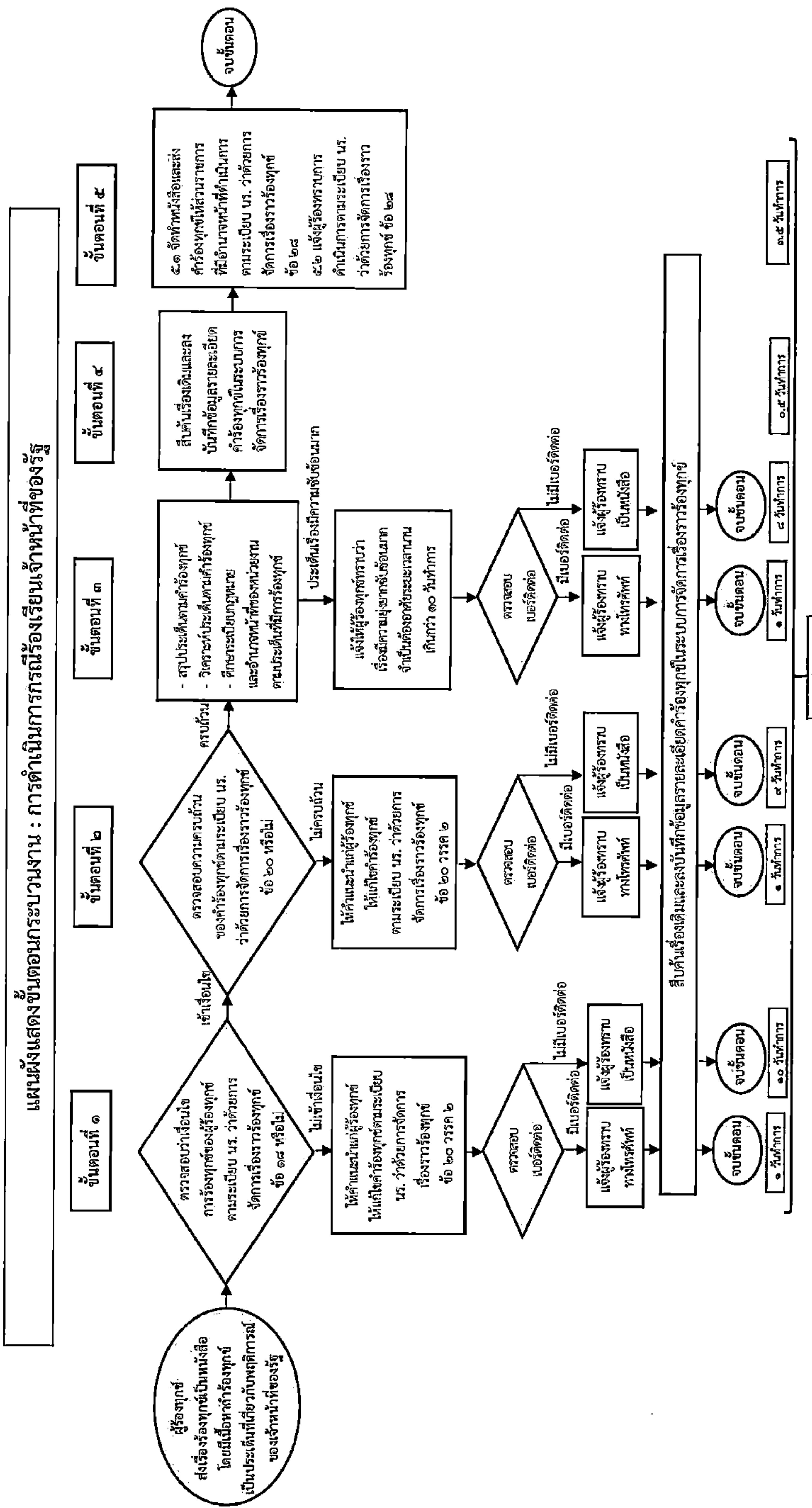
- งานหนักงาน
  - จัดทำหนังสือขอความเห็นชอบค้าใช้จ่าย  
ในภาระจัดประชุม/ขอรับเงิน (๓ ชั่วโมง)
  - จัดทำผังห้องประชุม (๓ วัน)
  - จัดทำบัญชีรายรับและรายจ่าย  
ผู้เข้าร่วมประชุม (๓ วัน)
  - ประสานหน่วยงานเพื่อยกเว้นการห้ามเข้า  
เมืองร่วมการประชุม (๓ วัน)

๓๕ วันทำการ

๙๘ วันทำการ

๒๔ วันทำการ

รายงานผล



พหุภูมิ : เจ้าหน้าที่จะสามารถตัดสินใจได้โดยอิสระ ไม่ใช่การตัดสินใจตามความคิดเห็นของรัฐบาลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของรัฐบาล

#### ๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

##### ๔.๑ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑

๔.๑.๑ เจ้าหน้าที่ GCC ๑๑๑ รับสาย สืบค้น สอบถามรายละเอียดของเรื่อง เช่น ชื่อผู้ร้อง วัน เวลา สถานที่ พฤติกรรม วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เป็นต้น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๔.๑.๒ สำหรับเรื่องกรณีปกติ เจ้าหน้าที่ GCC ๑๑๑ จะวิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน เจ้าหน้าที่ GCC ๑๑๑ จะส่งเรื่องให้ สปน. ดำเนินการ ตามขั้นตอนผ่านระบบฯ

##### ๔.๑.๓ แจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้น

๔.๑.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึกการดำเนินการในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ ชั่วโมง

##### ๔.๒ จุดบริการประชาชน ๑๑๑

๔.๒.๑ เจ้าหน้าที่ สปน. ให้การต้อนรับผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑) โดยตรวจคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์ สืบค้น เรื่องในระบบ คัดแยกหน่วยงาน และออกใบรับคำร้องทุกข์

๔.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องในความรับผิดชอบของ ๒๕ หน่วยงานที่มาให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ เจ้าหน้าที่หน่วยงานจะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบฯ ส่วนกรณีเป็นเรื่องที่ สปน. ดำเนินการ เจ้าหน้าที่ สปน. จะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบฯ

๔.๒.๓ กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจงทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึกการปฏิบัติงานเพื่อยุติเรื่องในระบบฯ กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายในสังกัด) ผ่านระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑.๕ วันทำการ

##### ๔.๓ ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑

๔.๓.๑ เจ้าหน้าที่ สปน. สืบค้นและคัดแยกประเภทเรื่องร้องทุกข์

๔.๓.๒ ตรวจคำร้องทุกข์

๔.๓.๓ วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ

๔.๓.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษาแนะนำ และหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมหากรายละเอียดเรื่องไม่เพียงพอ แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๔.๕ วันทำการ

#### ๔.๔ เว็บไซต์ ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th))

๔.๔.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ และคัดแยกประเภทเรื่อง

๔.๔.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ สปน. ทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคม และสวัสดิการ

๔.๔.๓ สปน. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๔.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบฯ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกการดำเนินการในระบบฯ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ วันทำการ

#### ๔.๕ นโยบายแอปพลิเคชัน PSC 1111

๔.๕.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ในระบบฯ และคัดแยกประเภทเรื่อง

๔.๕.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ สปน. ทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคม และสวัสดิการ

๔.๕.๓ สปน. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๕.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบฯ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกการดำเนินการในระบบฯ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑ วันทำการ

#### ๔.๖ การรับเรื่องร้องทุกข์ในคราวที่นายกรัฐมนตรีเดินทางไปตรวจราชการหรือการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่

๔.๖.๑ ขั้นเตรียมการก่อนการเดินทาง ได้แก่ การจัดเตรียมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เช่น สรุปข้อมูลกลุ่มมวลชน/ประเด็นสำคัญ สรุปข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในพื้นที่เป้าหมาย จัดประชุมหารือเตรียมความพร้อม ขออนุมัติเดินทางไปราชการ/ขออนุมัติรถตู้/ยืมเงิน และการจัดทำหนังสือ เช่น เรียนหัวหน้าผู้ตรวจราชการ/ผู้ตรวจราชการประจำเขตตรวจตรา เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับเรื่องร้องทุกข์ และประสานติดตามการมอบหมายผู้แทนหน่วยงานเข้าร่วมรับเรื่องร้องทุกข์

๔.๖.๒ ขั้นดำเนินการในพื้นที่จังหวัดเป้าหมาย ได้แก่ ก่อนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น เข้าร่วมประชุมเตรียมความพร้อม ณ ศala กลางจังหวัดดังกล่าว ตรวจสอบความพร้อมของสถานที่ และการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เช่น ต้อนรับผู้ร้อง/สอบถกความประสังค์/คัดแยกเรื่องร้องทุกข์ บันทึกเรื่องร้องทุกข์ (ทุกเรื่อง) ลงในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ออกเอกสารการรับเรื่อง จัดประชุมหารือแก้ไขปัญหาในกรณีปัญหาเร่งด่วนและประสานผู้แทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน จัดทำตารางสรุปผลการรับเรื่องในพื้นที่ และนำผู้ร้องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีส่งเรื่องให้หน่วยงานดำเนินการโดยตรง)

๘.๖.๓ ขั้นสรุปผลการดำเนินการ ได้แก่ รายงานผลการปฏิบัติภารกิจรับเรื่องร้องทุกข์ เช่น เรียนเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เพื่อนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เรียนปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อมอบหมายผู้ตัวราชการประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเขตตรวจราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาที่จำเป็นเร่งด่วน และสรุปข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เช่น เรียนเลขาธิการรัฐมนตรีเพื่อนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดพิจารณาดำเนินการตามสมควรแก่กรณี

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ ๑๖ วันทำการ

#### ๙.๗ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการประสานงานแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๙.๗.๑ ขั้นเตรียมการก่อนเดินทาง ได้แก่ จัดเตรียมข้อมูล ประชุมวางแผน และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ ศบช. ที่ร่วมเดินทาง รวมถึงการเตรียมความพร้อมในการเดินทาง ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และจัดทำบันทึกขออนุมัติการเดินทาง/ยืมเงินทдрองราชการ/ขอใช้รถยนต์ส่วนกลาง

๙.๗.๒ ขั้นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้แก่ เดินทางเข้าพบผู้ว่าราชการจังหวัด ดำเนินการประชุมและตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ (ดำเนินการอย่างโดยอย่างหนึ่งก่อนกีด้วยแล้วแต่กรณี)

๙.๗.๓ ขั้นสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ได้แก่ นำข้อมูลภาพถ่าย ไฟล์เสียงที่บันทึกได้ มาลงเป็นฐานข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ สรุปวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑๖ วันทำการ

#### ๙.๘ การประชุมคณะกรรมการ/คณะกรรมการ/คณะกรรมการ

๙.๘.๑ ขั้นตอนก่อนประชุม ได้แก่ จัดทำหนังสือขอวาระการประชุมเพื่อนำเสนอต่อประธานกรรมการ จัดทำหนังสือขอวาระการประชุมเพื่อนำเสนอต่อประธานกรรมการ ประธานภาคประชาชนเพื่อรับทราบประเด็นข้อเรียกร้องที่จะนำเสนอต่อที่ประชุม และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติที่ประชุม จัดทำระเบียบวาระการประชุมและหนังสือเชิญประชุม และงานธุรการอื่น ๆ

๙.๘.๒ ขั้นตอนระหว่างประชุม ดำเนินการจัดประชุม โดยทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการภายในห้องประชุม ลงทะเบียนผู้เข้าร่วมฯ ตรวจสอบเอกสารประกอบการเบิกจ่ายค่าเดินทางและหนังสือมอบหมายผู้แทนสำหรับเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุม จ่ายค่าเบี้ยประชุมและค่าอาหาร ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม

๙.๘.๓ ขั้นตอนหลังประชุม ได้แก่ จัดทำ infographic จัดทำสรุปมติที่ประชุมเพื่อแจ้งเวียนเร่งรัดให้หน่วยงานดำเนินการ จัดทำรายงานการประชุมและแจ้งเวียน พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าการดำเนินการตามมติที่ประชุม จัดทำหนังสือติดตามความคืบหน้าตามมติที่ประชุม และจัดทำเอกสารคืนเงินทдрองราชการ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑๐๖ วันทำการ

#### ๙.๙ การดำเนินการกรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๙.๙.๑ ตรวจสอบว่าเงื่อนไขการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๑๙ หรือไม่ กรณีที่เข้าเงื่อนไขดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๒ หากไม่เข้าเงื่อนไข เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ให้แก้ไขคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ วรรค ๒ ตามช่องทางที่เหมาะสม

๙.๙.๒ ตรวจสอบความครบถ้วนของคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ หรือไม่ กรณีที่เอกสารครบถ้วนดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๓ หากไม่ครบถ้วนเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ให้แก้ไขคำร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ข้อ ๒๐ วรรค ๒ ตามช่องทางที่เหมาะสม

๔.๙.๓ สรุปประเด็นตามคำร้องทุกข์ วิเคราะห์ประเด็นตามคำร้องทุกข์ ศึกษาระเบียบกฎหมาย และอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานตามประเด็นที่มีการร้องทุกข์ กรณีประเด็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๔ หากประเด็นเรื่องมีความซับซ้อนมาก เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบว่าเรื่องมีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากจำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาเกินกว่า ๑๐ วันทำการ

๔.๙.๔ สืบค้นเรื่องเดิมและลงบันทึกข้อมูลรายละเอียดคำร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๔.๙.๕ จัดทำหนังสือและส่งคำร้องทุกข์ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อ ๒๘ และแจ้งผู้ร้องทราบการดำเนินการตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อ ๒๘

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑๐ วันทำการ

#### ๙. มาตรฐานงาน

๙.๑ มาตรฐานระยะเวลา วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลา การให้บริการในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดมาตรฐานงานการให้บริการประชาชนในแต่ละ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางการให้บริการ/ กระบวนการย่อย	ระยะเวลาการดำเนินการ ให้บริการ/เรื่อง	ตัวชี้วัด
๑. โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒ ชั่วโมง	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๓. ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑	๔.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน ตู้ปณ. ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔. เว็บไซต์ ( <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> )	๒ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ ( <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> ) ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๕. โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๙.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ วัดร้อยละความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

## ๑๐. ระบบติดตามประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยส่วนแผนและประเมินผลจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการ จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เบรียบเทียบผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐานรายงานผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

## ๑๑. เอกสารอ้างอิง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- ๒) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔
  - หมวด ๑ การจัดระเบียบร่างการในสำนักนายกรัฐมนตรี
  - หมวด ๒ การจัดระเบียบร่างการในกระทรวงหรือทบวง
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๕๓
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๕) พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘

## ๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

- ๑) แบบคำร้องทุกข์

## ๑๓. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนา

ศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำองค์ความรู้ เทคนิคในการปฏิบัติงานจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล การจัดการความรู้ของหน่วยงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์กลาง PSC 100) เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้เทคนิค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานจากการณีตัวอย่างต่าง ๆ เช่น การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กรณีบัตรสนท์

## ๑๔. ภาคผนวก

### ๑๔.๑ รายการข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม กฎหมาย ระเบียบ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ๑) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 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	๙๔,๒๗๐

### ๑๔.๓ ปริมาณงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๔)

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

๑๕. รายชื่อคณะกรรมการผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา	๑. นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ ๒. นายอิทธิพล ช่างกลึงดี ๓. นางมาลินี ภาวีໄລ ๔. นายพันศักดิ์ เจริญ ๕. นางจุฑามาศ ศิริขัยสุทธิกร ๖. นางครีสำอาง โภคสตร์ ๗. นางสาวอัญชนา สาเรือง ๘. นายยงยุทธ ໂ开荒กุล ๙. นางสาวมีนา เหล่าแหหเกียรติ	รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน ผู้เชี่ยวชาญด้านมวลชน ผู้อำนวยการส่วนประสานมวลชนและองค์กรประชาชน ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล ผู้อำนวยการส่วนร่วมของประชาชน ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑ ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ๒ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการส่วนนิติการ
ผู้จัดทำโดย	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐	

\*\*\*\*\*