



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จัดทำโดย ส่วนแผนและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน.

๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๓

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 หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๓.๒ **ผู้ร้องทุกข์** หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

๓.๓ **กรณี เรื่องปกติไม่ซับซ้อน** หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาก็ได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ รายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ได้ในทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ

๓.๔ **กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน** หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขปัญหในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๘) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๙) 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 บัตรสนเท่ห์ 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

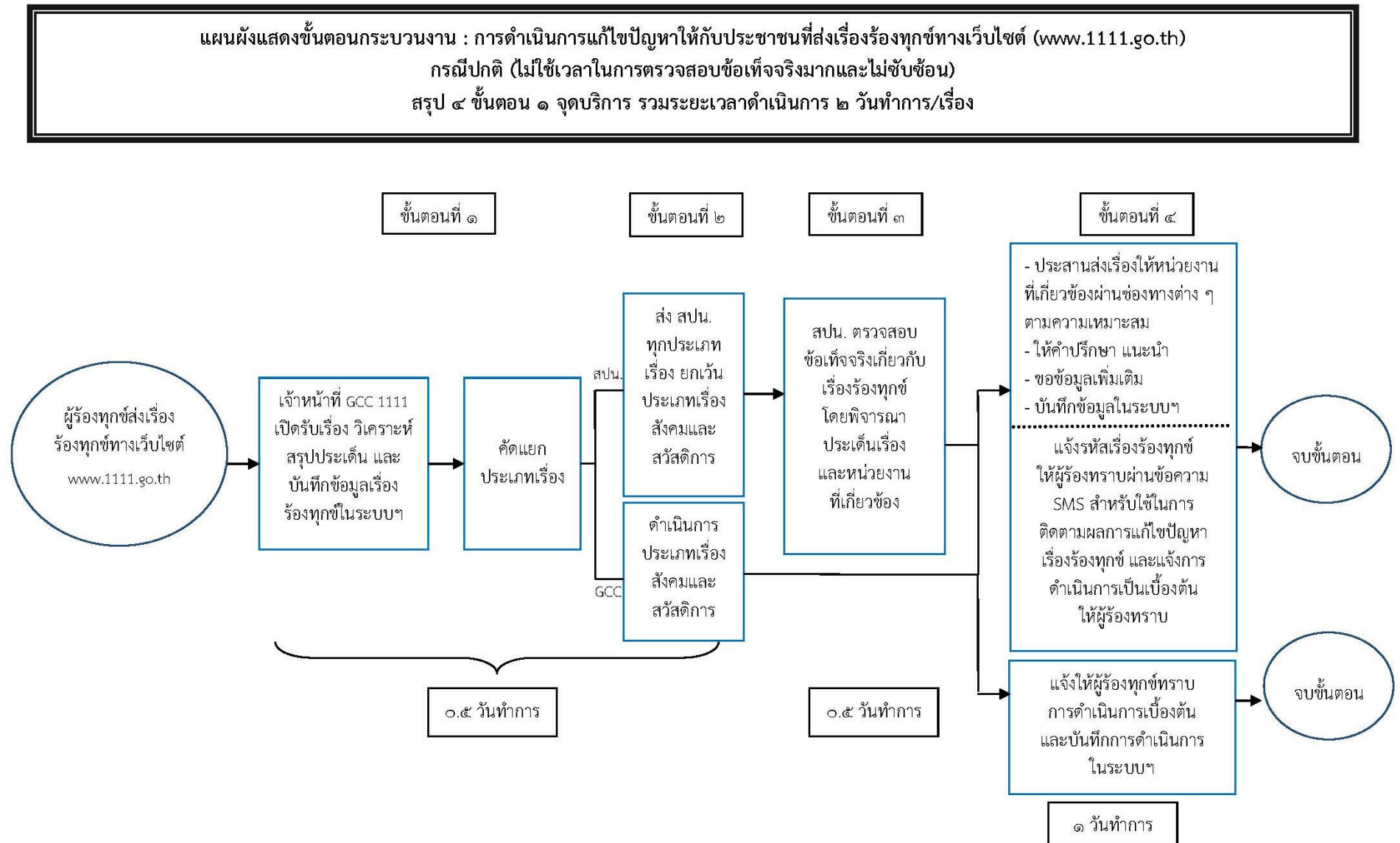
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑ ผู้อำนวยการสำนัก : กำกับ ควบคุม ดูแล พิจารณานำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมมาก

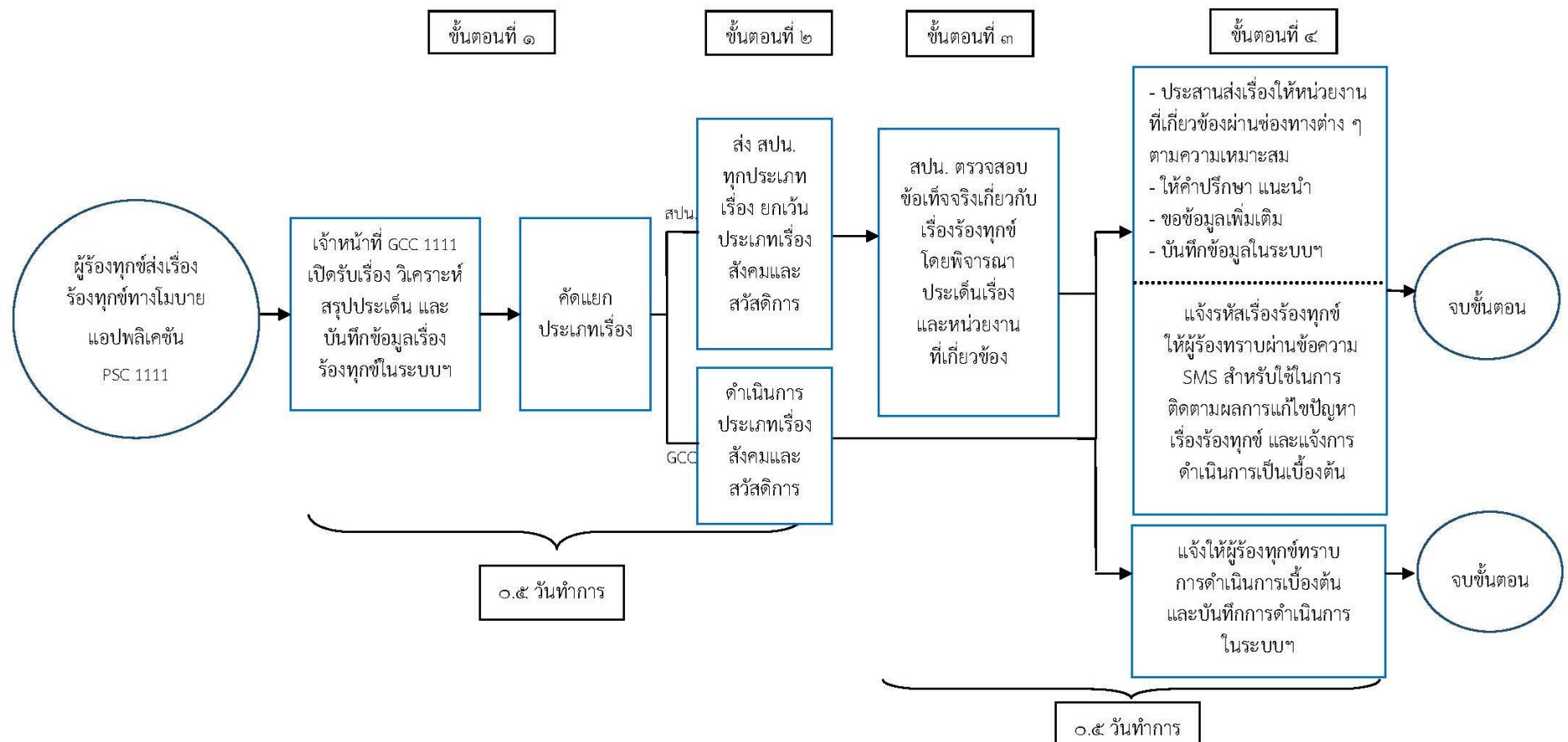
๖.๒ ผู้อำนวยการส่วน : รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยการกำกับดูแล การอำนวยความสะดวก การสอบทาน

๖.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนที่รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ : รับมอบหมายงาน วิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตามลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๗. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Mobile Application (PSC 1111)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ/เรื่อง



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ เว็บไซต์ (www.1111.go.th)

๘.๑.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุปรประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ และคัดแยกประเภทเรื่อง

๘.๑.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ สปน. ทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการ

๘.๑.๓ สปน. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๑.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ และบันทึกการดำเนินการในระบบฯ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ วันทำการ

๘.๒ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111

๘.๒.๑ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 เปิดรับเรื่อง วิเคราะห์ สรุปรประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ และคัดแยกประเภทเรื่อง

๘.๒.๒ เจ้าหน้าที่ GCC 1111 ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ สปน. ทุกประเภทเรื่อง ยกเว้น ประเภทเรื่องสังคมและสวัสดิการ

๘.๒.๓ สปน. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ โดยพิจารณาประเด็นเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒.๔ ประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษา แนะนำ ขอข้อมูลเพิ่มเติม บันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ และบันทึกการดำเนินการในระบบฯ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๑ วันทำการ

๙. มาตรฐานงาน

๙.๑ มาตรฐานระยะเวลา วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดมาตรฐานงานการให้บริการประชาชนในแต่ละช่องทาง ดังนี้

ช่องทางการให้บริการ/ กระบวนงานย่อย	ระยะเวลาการดำเนินการ ให้บริการ/เรื่อง	ตัวชี้วัด
๑. โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒ ชั่วโมง	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๒. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. ไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑	๘.๕ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ที่สามารถดำเนินการ
--------------------------	--------------	---

		ภายในระยะเวลาที่กำหนด
๔. เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด
๕. โบบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๑ วันทำการ	ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านโบบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ที่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

๙.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ วัดร้อยละความสมบูรณ์และถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑๐. ระบบติดตามประเมินผล

ศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยส่วนแผนและประเมินผลจะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐานรายงานผู้บริหารทราบทุก 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.๒๕๕๖
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- ๗) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๕๘

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

-

๑๓. ข้อเสนอแนะ/ เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ ปัญหาอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

ศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำองค์ความรู้ เทคนิคในการปฏิบัติงานจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (เครื่องคอมพิวเตอร์กลาง PSC 100) เพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้เทคนิคแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานจากกรณีตัวอย่างต่าง ๆ เช่น การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กรณีบัตรสนเท่ห์

- ๘ -

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. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๒)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากทุกช่องทาง	เรื่อง	๙๗,๗๐๙	๘๔,๒๗๐	๘๐,๓๑๙

๑๔.๓ ปริมาณงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๔)

ผลงาน/ผลผลิต	หน่วยนับ	๒๕๖๓	๒๕๖๔	๒๕๖๕
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากทุกช่องทาง	เรื่อง			

๑๕. รายชื่อคณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

- | | |
|------------------------------|---|
| ๑. นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ | รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ๒. นายอิทธิพล ช่างกลิ้งดี | ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน |
| ๓. นายพันศักดิ์ เจริญ | ผู้อำนวยการส่วนประสานมวลชนและองค์กรประชาชน |
| ๔. นางจุฬามาศ ศิริชัยสุทธิกร | ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล |
| ๕. นางสาวอัญชญา สาเรือง | ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์ ๑ |
| ๖. นายยงยุทธ โหระกุล | ผู้อำนวยการส่วนดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์ ๒ |
| ๗. นางสาวมีนา เหล่าหะเกียรติ | ผู้อำนวยการส่วนนิติการ |
| ๘. นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช | รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการส่วนการมีส่วนร่วมของประชาชน |

จัดทำโดย

ส่วนแผนและประเมินผล
 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 เลขที่ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐
