

คู่มือการปฏิบัติงาน



คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
(กรณีการรับเรื่องราวเรียนเป็นหนังสือ)

ของ

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม

กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์
๒๗ กรกฎาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๒
๓. คำจำกัดความ	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓ - ๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖ - ๘
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๘ - ๑๒
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๑๒
๙. เอกสารอ้างอิง	๑๒
๑๐.แบบฟอร์มที่ใช้	๑๒

ภาคผนวก

๑. กฎระเบียบ/คำสั่ง
๒. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
๓. รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์
(กรณีการรับเรื่องราวเรียนเป็นหนังสือ)
กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ โดยมีมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน สามารถพัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม โดยการนำเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามขั้นตอน ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๑.๔ เพื่อแก้ไข คลี่คลาย และนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และกระทรวงคมนาคมอีกด้วย

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องจากระบบสารบรรณ ของสำนักงานรัฐมนตรี จนถึงกรณีการสั่งการของผู้บริหารไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เพื่อสั่งการไปยังหน่วยงานในสังกัดตามสายการบังคับบัญชา รวมทั้งการรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาในส่วนของสำนักงานรัฐมนตรีทราบ โดยสำนักงานรัฐมนตรีจะมีหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน หรือเสนอเก็บรวมเรื่อง หรือเสนอแนวทางอื่นๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ข้อยุติต่อไป

๓. คำจำกัดความ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ ตามระเบียบ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑) การลงนามในหนังสือสั่งการ หนังสือตอบผู้ร้อง ลงนามโดยรัฐมนตรี เลขานุการรัฐมนตรี ผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรี

๒) การลงนามในบันทึกสรุปการวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่อง การเสนอความเห็นต่าง ๆ ลงนามโดยหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

๓) การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบประเด็นการร้องเรียน การวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่อง การเสนอความเห็นต่างๆ การจัดทำหนังสือตอบผู้ร้อง รวมทั้งการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน ดำเนินการโดยนักจัดการงานทั่วไป และนักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี

๔) การจัดพิมพ์หนังสือตอบผู้ร้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม ดำเนินการโดยเจ้าพนักงานธุรการ กลุ่มงานเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี

๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (กรณีการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ)

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ความทันเวลาและถูกต้อง

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการเสนอเรื่องได้รวดเร็ว ถูกต้องภายในกำหนด ๓ วัน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องจากระบบ สารบรรณ สำนักงาน - รัฐมนตรี	<pre> graph TD A([รับเรื่อง]) --> B[ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน] </pre>	ไม่เกิน ๑๕ นาที	เจ้าพนักงานธุรการ
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เบื้องต้น ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยการจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หากครบถ้วนก็ดำเนินการ ต่อไป หากไม่ครบตาม องค์ประกอบจะเสนอ เก็บเรื่อง	<pre> graph TD B[ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน] --> C[ไม่ครบ] B --> D[ครบ] C --> E[เก็บเรื่อง] D --> F[วิเคราะห์สรุปเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้บังคับบัญชา] </pre>		นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย- และแผน
วิเคราะห์ สรุป เสนอ ความเห็น โดยวิเคราะห์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลการร้องเรียนจาก แหล่งต่าง ๆ, กฎหมาย เฉพาะของหน่วยงาน, กฎหมายต่าง ๆ, มติ ครม. มติคณะกรรมการ ฯลฯ พร้อมทั้งเสนอความเห็น ประกอบการวินิจฉัย สั่งการ	<pre> graph TD F[วิเคราะห์สรุปเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้บังคับบัญชา] --> G(()) </pre>	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย- และแผน

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
<p>ผู้บริหารสำนักงานรัฐมนตรีพิจารณา หากพิจารณาแล้วมีมูลความจริง จะสั่งการไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เพื่อสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<pre> graph TD Start(()) --> Decision{เสนอเรื่องให้ ผู้บังคับบัญชา พิจารณา} Decision --> NoOrder[ไม่สั่งการ] Decision --> Order[สั่งการ] NoOrder --> Collect[เก็บ] Order --> Manager[ผู้บริหาร สปก. สั่งการหน่วยงาน] </pre>	<p>ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้</p>	<p>รัฐมนตรี/ เลขานุการรัฐมนตรี/ ผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรี</p>
<p>กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องจากระบบสารบรรณ สำนักงาน - รัฐมนตรี</p>	<pre> graph TD Report[หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการพิจารณา] </pre>	<p>๑๕ นาที</p>	<p>เจ้าพนักงานธุรการ</p>
<p>ตรวจสอบประเด็นการร้องเรียน ซึ่งอาจจะมีข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เฉพาะของหน่วยงานหรือกฎหมายต่าง ๆ มติกรรม. มติคณะกรรมการต่าง ๆ ฯลฯ หากตรงประเด็น เสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม หากไม่ตรงประเด็น นำเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการให้หน่วยงานชี้แจงให้ตรงประเด็น</p>	<pre> graph TD Start(()) --> Check{ตรวจสอบประเด็นเรื่อง ร้องเรียน} Check --> NotCorrect[ไม่ตรง ประเด็น] Check --> Correct[ตรง ประเด็น] NotCorrect --> End1(()) Correct --> End2(()) </pre>	<p>ไม่เกิน ๓ วันทำการ</p>	<p>นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย- และแผน</p>

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
<p>จัดทำร่างหนังสือตอบผู้ร้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา ลงนาม หรือนำเสนอเก็บรวมเรื่อง หากหน่วยงานได้ตอบชี้แจงผู้ร้อง หรือได้มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว</p>		<p>ไม่เกิน ๓ วันทำการ</p>	<p>นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย- และแผน</p>
<p>นำเสนอร่างหนังสือตอบผู้ร้อง หรือนำเสนอเพื่อทราบ หากหน่วยงานได้ดำเนินการแล้ว</p>		<p>ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้</p>	<p>รัฐมนตรี/ เลขาธิการรัฐมนตรี/ ผู้ช่วยเลขาธิการรัฐมนตรี</p>
<p>จัดทำสำเนาให้กองเจ้าของเรื่อง โดยสำนักงานรัฐมนตรีเก็บต้นฉบับ</p>		<p>ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง</p>	<p>นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน</p>
<p>ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย เก็บรวมเรื่องอย่างเป็นระบบ</p>		<p>ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง</p>	<p>นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน</p>

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) เจ้าพนักงานธุรการ กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องราวร้องทุกข์จากระบบสารบรรณ สำนักงานรัฐมนตรี โดยมีระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ นาที

๒) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หากครบถ้วนก็จะดำเนินการต่อไป หากไม่ครบตามองค์ประกอบ ไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ เจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง หากไม่สามารถดำเนินการได้จะดำเนินการจำหน่ายออกจากสารบบ โดยคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการดังต่อไปนี้

๒.๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๒.๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

๒.๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

หากคำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบ หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการจะให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

๒.๕) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากกระบวนหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ซ้ำพยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยพิจารณาดำเนินตามหนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้ และหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่อง แจ้างหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่า กระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง

๓) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จะพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ไว้พิจารณา โดยจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

๓.๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๓.๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหาย เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือ วิธีอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๓.๓) เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าเข้าหลักเกณฑ์ตามข้อ ๓.๑) และข้อ ๓.๒) จะดำเนินการ ดังนี้

๓.๓.๑) ตรวจสอบข้อมูล รวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากมี ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี มติคณะกรรมการ ฯลฯ ก็สืบค้นเอกสารเพื่อ แนบเรื่องประกอบการนำเสนอต่อไป

๓.๓.๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- ชื่อ/นามสกุล และวันที่ร้องเรียน
- เหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- คำขอให้กระทรวงคมนาคมพิจารณาดำเนินการ
- ข้อกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี มติคณะกรรมการ ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- การเสนอความเห็น และข้อสังเกตเพื่อประกอบการวินิจฉัย (ถ้ามี)

๔) ผู้บริหารสำนักงานรัฐมนตรี สั่งการไปยังสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เพื่อสั่งการไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕) เจ้าหน้าที่พนักงานธุรการ กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ รับรายงานเรื่องร้องเรียนจากระบบ สารบรรณ สำนักงานรัฐมนตรี

๖) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ตรวจสอบประเด็นรายงานการ ร้องเรียน และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการดังนี้

- ตรวจสอบประเด็นการตอบชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าตรงประเด็นกับที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือไม่ กรณีตอบไม่ตรงตามประเด็นที่ร้องเรียน สำนักงานรัฐมนตรีจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานตอบชี้แจงให้ตรงประเด็น หรืออาจจะประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงาน ซึ่งเมื่อได้ข้อมูลเพิ่มเติมแล้วจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป กรณีหน่วยงานตอบชี้แจงตรงประเด็น เจ้าหน้าที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

- ตรวจสอบเอกสารประกอบการชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณีไม่ครบตามที่รายงาน จะประสานงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อให้จัดส่งเอกสารให้ครบถ้วนต่อไป

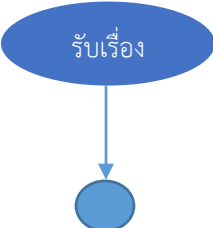
๓) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จัดทำร่างหนังสือตอบผู้ร้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาลงนาม หรือนำเสนอเก็บรวมเรื่อง หากหน่วยงานได้ตอบชี้แจงผู้ร้อง หรือได้มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว

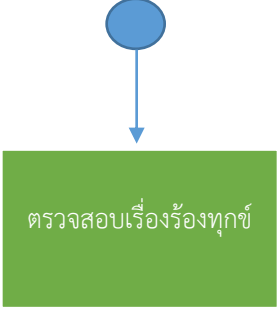

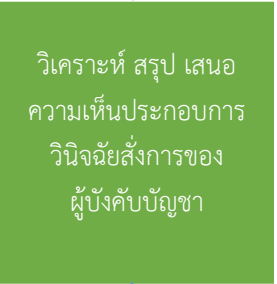

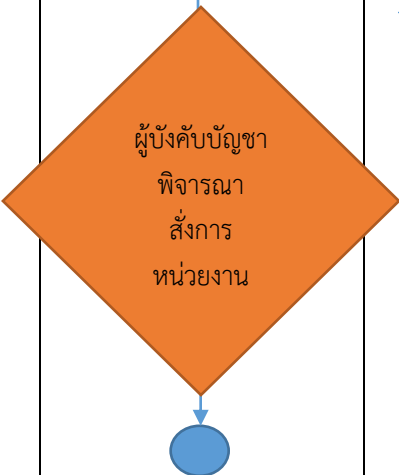
๔) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นำเสนอร่างหนังสือตอบผู้ร้องผ่านหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรีเพื่อผู้บริหารลงนาม หรือนำเสนอเพื่อทราบ หากหน่วยงานได้ดำเนินการตอบชี้แจง หรือได้แก้ไขปัญหาย่างเป็นรูปธรรมแล้ว

๕) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จัดทำสำเนาให้กองเจ้าของเรื่องโดยสำนักงานรัฐมนตรีเก็บต้นฉบับ



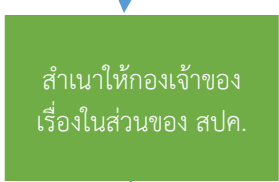
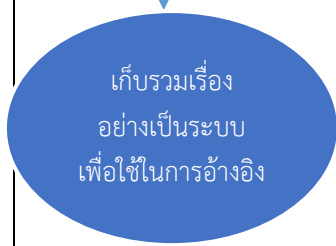
๑๐) นักจัดการงานทั่วไป/นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จัดเก็บเรื่องอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงต่อไป

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		ไม่เกิน ๑๕ นาที	เจ้าพนักงานธุรการรับเรื่องจากระบบสารบรรณ	รับเรื่องได้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	เจ้าพนักงานธุรการ

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.	 <p>ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์</p>	 <p>ไม่เกิน ๓ วันทำการ</p>	<p>ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์เบื้องต้น ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ หากครบถ้วนก็จะดำเนินการต่อไป หากไม่ครบตามองค์ประกอบจะเสนอเก็บเรื่อง</p>	<p>เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเสนอมาถูกต้องครบถ้วนตามระเบียบฯ สามารถดำเนินการต่อไปได้</p>	<p>นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน</p>
๓.	 <p>วิเคราะห์ สรุป เสนอ ความเห็นประกอบการ วินิจฉัยสั่งการของ ผู้บังคับบัญชา</p>		<p>วิเคราะห์ สรุป เสนอความเห็น โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลการร้องเรียนจากแหล่งต่างๆ, กฎหมายเฉพาะของหน่วยงาน, กฎหมายต่างๆ, มติ ครม. มติคณะกรรมการฯลฯ พร้อมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการ</p>	<p>- การสรุปเรื่องร้องเรียน ถูกต้องครบถ้วนตรงตามประเด็นที่ร้องเรียน - ผู้บริหารสั่งการสอดคล้องกับความเห็นที่เสนอ</p>	<p>นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน</p>
๔.	 <p>ผู้บังคับบัญชา พิจารณา สั่งการ หน่วยงาน</p>	<p>ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้</p>	<p>ผู้บริหารสำนักงานรัฐมนตรี สั่งการไปยังสำนักงานปลัดฯ เพื่อสั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>		<p>รัฐมนตรี/เลขาธิการ/ ผู้ช่วยเลขาธิการฯ</p>

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๕.		๑๕ นาที	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์รับเรื่องจากระบบสารบรรณ สำนักงาน – รัฐมนตรี	รับเรื่องได้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	เจ้าพนักงานธุรการ
๖.			ตรวจสอบรายงานการชี้แจงประเด็นการร้องทุกข์จากหน่วยงานโดยต้องชี้แจงให้ตรงประเด็น	การตอบชี้แจงตรงประเด็นกับที่ร้องเรียนทำให้สามารถตอบชี้แจงผู้ร้องได้ตรงประเด็น	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์ นโยบาย- และแผน
๗.		ไม่เกิน ๓ วันทำการ	กรณีตอบไม่ตรงตามประเด็นที่ร้องทุกข์	สามารถตรวจสอบและชี้แจงได้ว่าไม่ตรงประเด็นจุดไหนอย่างไร	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน
๘.			สำนักงานรัฐมนตรีจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานตอบชี้แจงให้ตรงประเด็นหรืออาจจะขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานซึ่งเมื่อได้ข้อมูลจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อดำเนินการต่อไป	ผู้บริหารสั่งการตามที่เสนอ	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๙.	 <p>จัดทำหนังสือตอบชี้แจง ผู้ร้องเสนอ ผู้บังคับบัญชาลงนาม</p>	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	จัดทำร่างหนังสือตอบ ผู้ร้อง ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่ แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเสนอ ผู้บังคับบัญชาลงนาม หรือนำเสนอเก็บรวม เรื่อง หากหน่วยงานได้ ตอบชี้แจงผู้ร้อง หรือ ได้มีการดำเนินการ อย่างเป็นทางการแล้ว	การร่าง หนังสือตอบผู้ ร้อง ทำได้ ถูกต้องตาม ระเบียบฯ และแล้วเสร็จ ภายในกำหนด	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน
๑๐.	 <p>ผู้บังคับบัญชา พิจารณาลงนาม ในร่างหนังสือ ตอบผู้ร้อง หรือ เพื่อทราบ</p>	ไม่สามารถกำหนด ระยะเวลาได้	นำเสนอร่างหนังสือ ตอบผู้ร้อง หรือนำเสนอ เพื่อทราบ หาก หน่วยงานได้ดำเนินการ แล้ว		รัฐมนตรี/เลขานุการ/ ผู้ช่วยเลขานุการฯ
๑๑.	 <p>สำเนาให้กองเจ้าของ เรื่องในส่วนของ สปก.</p>	ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	จัดทำสำเนาให้กอง เจ้าของเรื่อง โดย สำนักงานรัฐมนตรีเก็บ ต้นฉบับ	จัดทำสำเนาได้ ถูกต้องครบถ้วน ภายในกำหนด	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน
๑๒.	 <p>เก็บรวมเรื่อง อย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการอ้างอิง</p>	ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง	ดำเนินการเสร็จ เรียบร้อย เก็บรวมเรื่องอย่างเป็น ระบบ	การจัดเก็บ เรื่องได้ ครบถ้วน ถูกต้องภายใน เวลาที่กำหนด	นักจัดการงานทั่วไป/ นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน

๑) ปฏิบัติงานได้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๒) หนังสือตอบผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๓) ร้อยละความสำเร็จในการเสนอเรื่องได้รวดเร็ว ถูกต้อง ภายในกำหนด ๓ วัน

๘. ระบบติดตามประเมินผล

การประชุมติดตามเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงคมนาคม โดยมีผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงคมนาคม เป็นประธานกรรมการ ตามคำสั่งกระทรวงคมนาคม ที่ ๓๗๑/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงคมนาคม สั่ง ณ วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

๙. เอกสารอ้างอิง

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- คำสั่งกระทรวงคมนาคม ที่ ๓๗๑/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงคมนาคม สั่ง ณ วันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบคำขอร้องทุกข์

ภาคผนวก



คำสั่งกระทรวงคมนาคม
ที่ ๘๖๒/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงคมนาคม

ตามคำสั่งกระทรวงคมนาคมที่ ๒๔๔/๒๕๕๗ สังกัด ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงคมนาคม ให้มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงคมนาคม

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของคณะกรรมการดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในภารกิจของ กระทรวงคมนาคม ทั้งในส่วนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการระบบการขนส่ง และการให้บริการประชาชนของหน่วยงานในสังกัด ได้รับการพิจารณา แก้ไขปัญหา ตลอดจนบรรเทา ความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว เป็นรูปธรรม และเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล จึงให้ยกเลิกคำสั่งกระทรวงคมนาคมที่ ๒๔๔/๒๕๕๗ สังกัด ณ วันที่ ๓๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ และแต่งตั้ง คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงคมนาคม โดยมีองค์ประกอบ และอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. องค์ประกอบ

- | | |
|---|------------------|
| ๑.๑ ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงคมนาคม
(นายธีระพงษ์ รอดประเสริฐ) | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ ปลัดกระทรวงคมนาคม | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓ รองปลัดกระทรวงคมนาคม
(ด้านอำนวยการ) | กรรมการ |
| ๑.๔ รองปลัดกระทรวงคมนาคม
(หัวหน้ากลุ่มภารกิจการพัฒนาโครงสร้าง
พื้นฐานด้านทางหลวง) | กรรมการ |
| ๑.๕ รองปลัดกระทรวงคมนาคม
(หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง) | กรรมการ |
| ๑.๖ ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม
ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน | กรรมการ |
| ๑.๗ หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด
หรือผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกร้องเรียน | กรรมการ |
| ๑.๘ โฆษกกระทรวงคมนาคม | กรรมการ |
| ๑.๙ ผู้แทนสำนักกฎหมาย
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม | กรรมการ |

๑.๑๐	ผู้แทนสำนักอุทธรณ์เงินค่าทดแทน สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๑.๑๑	ผู้แทนสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๑.๑๒	ผู้แทนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๑.๑๓	ผู้แทนกองสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ
๑.๑๔	ผู้แทนสำนักงานรัฐมนตรี	กรรมการ
๑.๑๕	ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ และเลขานุการ
๑.๑๖	หัวหน้ากลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ และ ผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๑๗	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	กรรมการ และ ผู้ช่วยเลขานุการ

๒. อำนาจหน้าที่

๒.๑ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

๒.๒ พิจารณาและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจภายใน
กระทรวงเพื่อนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วและทันที่

๒.๓ เจรจา หาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เกิดผลสัมฤทธิ์
อย่างเป็นรูปธรรม

๒.๔ เชิญเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาให้ข้อเท็จจริง
หรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือ
ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือ
เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

๒.๕ แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงคมนาคมได้ตามความจำเป็น

๒.๖ ปฏิบัติการอื่นใดตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

แบบคำร้องทุกข์

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ

๒. สำเนาบัตรอื่น ๆ (ระบุ)

๓. หลักฐานประกอบคำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๓.๑ จำนวน แผ่น

๓.๒ จำนวน แผ่น

ด้วยข้าพเจ้า เกิดวันที่ เดือน

พ.ศ. อายุ ปี อาชีพ อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

อาคาร ซอย ถนน

ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์

โทรศัพท์มือถือ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ ๑.

๒.

๓.

โดยมีรายละเอียดการร้องทุกข์ ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำสุภาพ)

.....

คำร้องขอให้ช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์

๑.

เนื่องจาก

๒.

เนื่องจาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(.....

ผู้ร้องทุกข์

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| ๑. นางสาวศุภจิตต์ เอื้อสุขภักดี | หัวหน้ากลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ |
| ๒. นางสาวอัจฉรา สิทธามนัลยากุล | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| ๓. นายสุรชัย ศรีกล้า | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| ๔. นางสาวทิพวัลย์ เขจรลาภ | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |