



(นางสาวจินันทร มาตนะ)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ



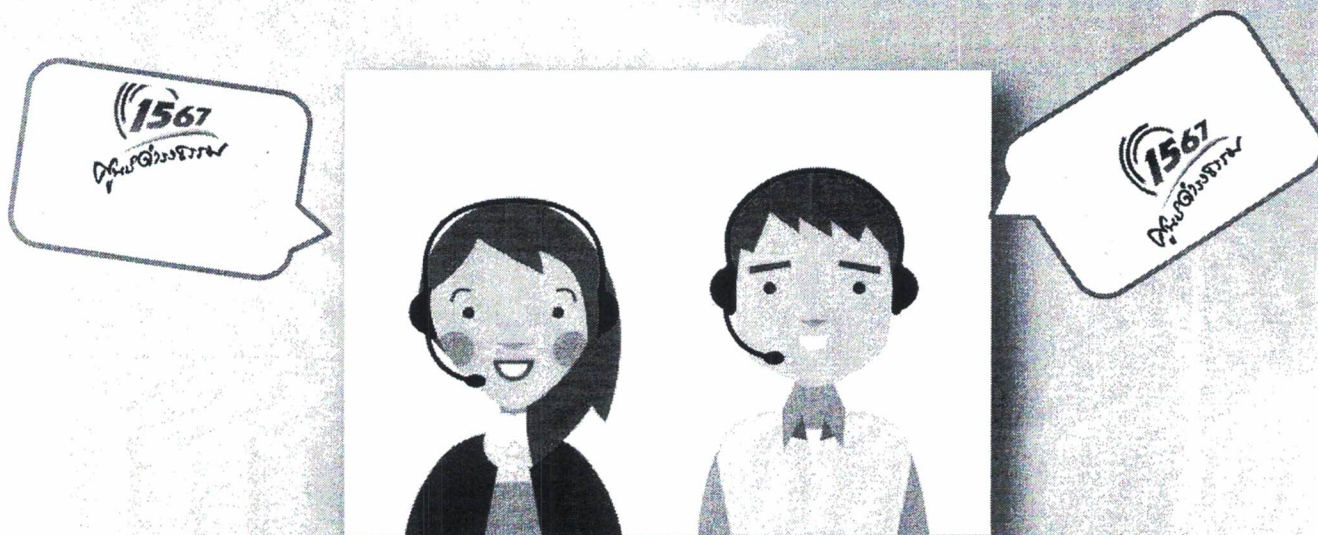
คู่มือการปฏิบัติงาน



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

๑. วัตถุประสงค์



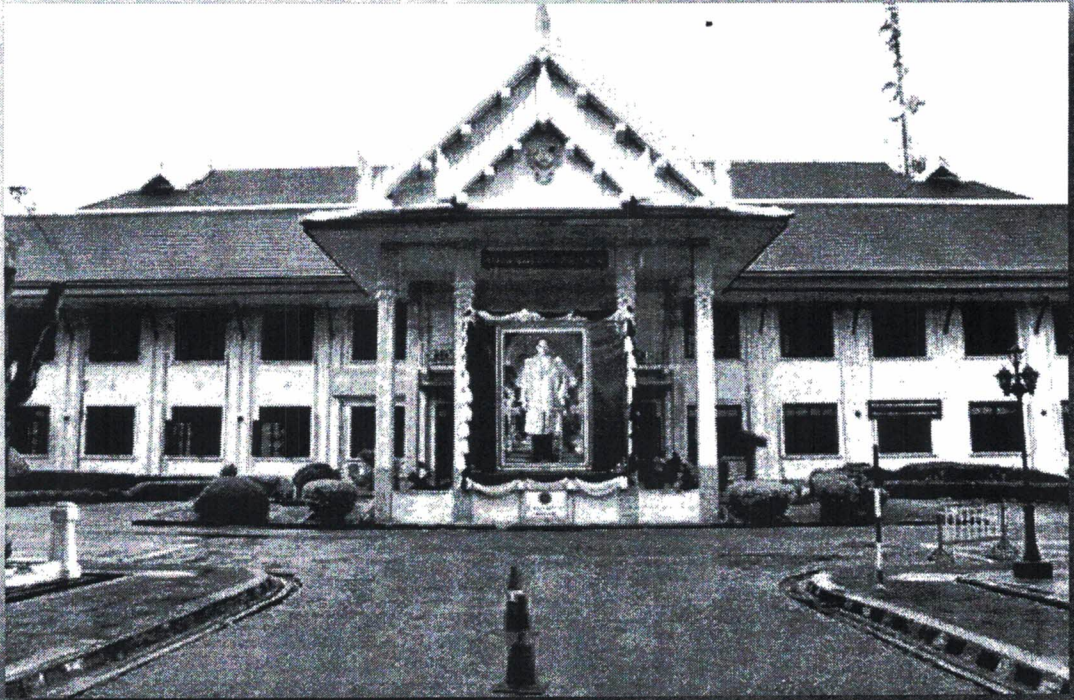
- ๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของรัฐ และนโยบายจังหวัดนครศรีธรรมราช
- ๑.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานที่กำหนดไว้



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

๒. ขอบเขต



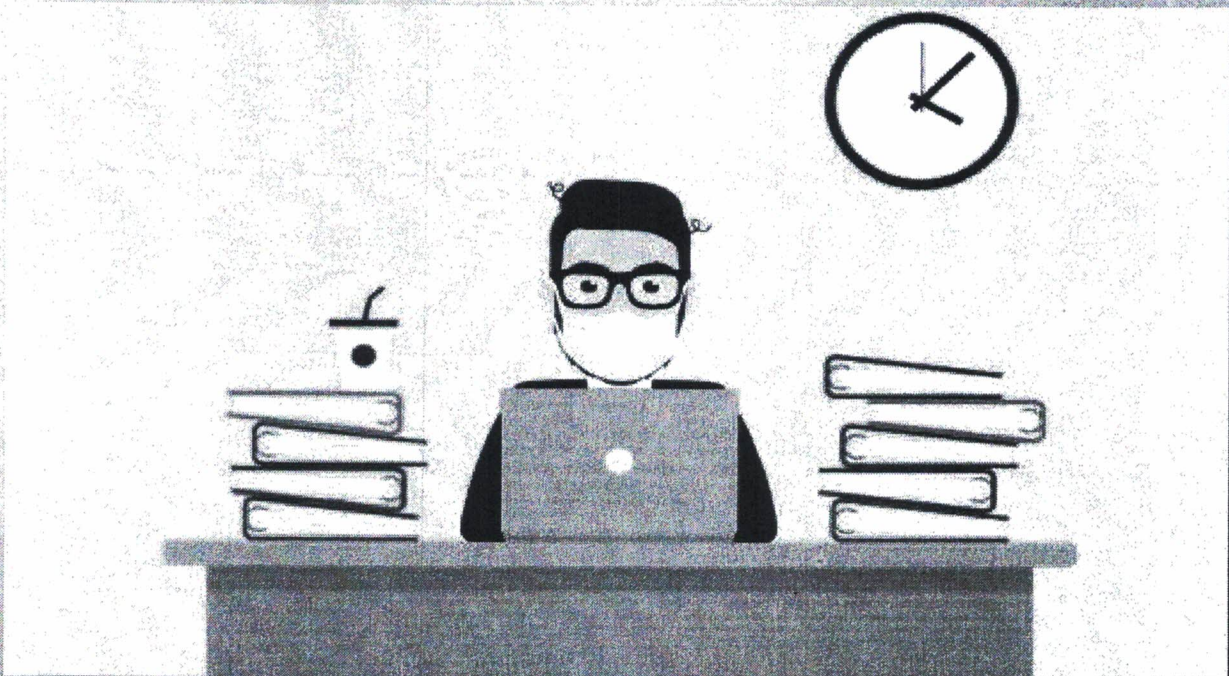
แนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนได้ร้องทุกข์ใน ๕ ช่องทาง ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่อง การพิจารณาเรื่อง การขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งให้ผู้ร้องทราบผล



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

๓. คำจำกัดความ



๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแสติชมเสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

๓.๒ ผู้ร้องทุกข์ หมายความว่ารวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน หรือผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

๓.๓ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึงเรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไข ปัญหาโดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม ฯลฯ



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

๓.๔ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กั้นกรอง และเสนอ
ความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น
ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย



๓.๕ ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นครศรีธรรมราชจัดไว้บริการประชาชนในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. มาด้วยตนเอง เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ในกรณีที่ประชาชนเดินทาง มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ชั้น ๒ (หลังเก่า)

๒. จดหมาย เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องราวร้องทุกข์ เพื่อบริการให้บริการรับเรื่อง ร้องราวร้องทุกข์จากประชาชนจากจดหมาย ดังนี้

- จดหมายทางไปรษณีย์ (ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนราชดำเนิน ต.ในเมือง อ.เมืองนครศรีธรรมราช 80000)
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ damrongtum075@gmail.com

๓. โทรศัพท์สายด่วน 1567 เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในลักษณะ

Call Center

๔. เว็บไซต์ เป็นช่องทางการรับเรื่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มุ่งเน้นการให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีเว็บไซต์ต่าง ๆ ดังนี้

- www.nakhonsithammarat.go.th
- www.กระทรวงมหาดไทย

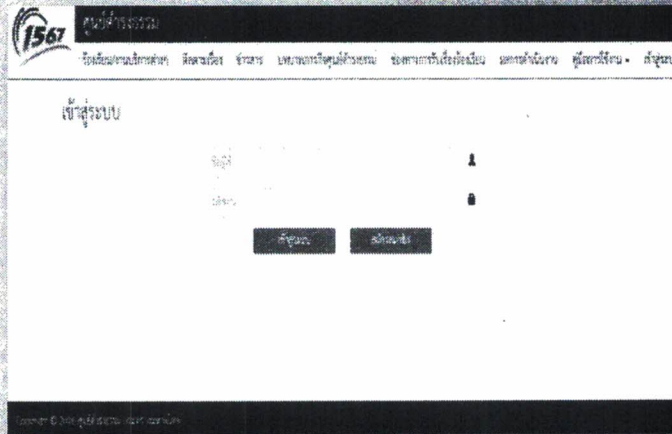
๕. สื่อโซเชียล

- Facebook ผู้ว่าราชการจังหวัด
- คลิปบอร์ด จังหวัดนครศรีธรรมราช
- เพจต่างๆที่ประชาชนสนใจ



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย



๓.๖ ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน หมายถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นระบบกลางเพื่อสนับสนุนการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๓.๗ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครราชสีมา และเจ้าหน้าที่ที่ส่วนราชการมอบหมายให้ปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องทุกข์ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

๓.๘ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องและได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ใน กระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควร แก่กรณี

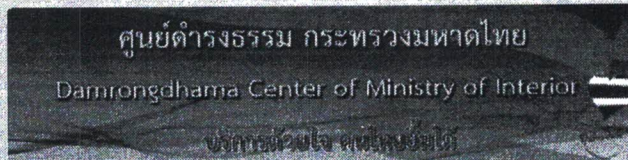
(๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายที่พันวิสัยดำเนินการของหน่วยงานระดับจังหวัด



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

กระทรวงมหาดไทย

๕.ตัวชี้วัดที่สำคัญ



ส่วนที่ 1 จาก 2

แบบสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2564

สำหรับงานแบบพวง

พวงจากส่วนที่ 1 - ไปยังส่วนต่อไป



๕.๑ ร้อยละความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเป้าหมาย
ร้อยละ 80

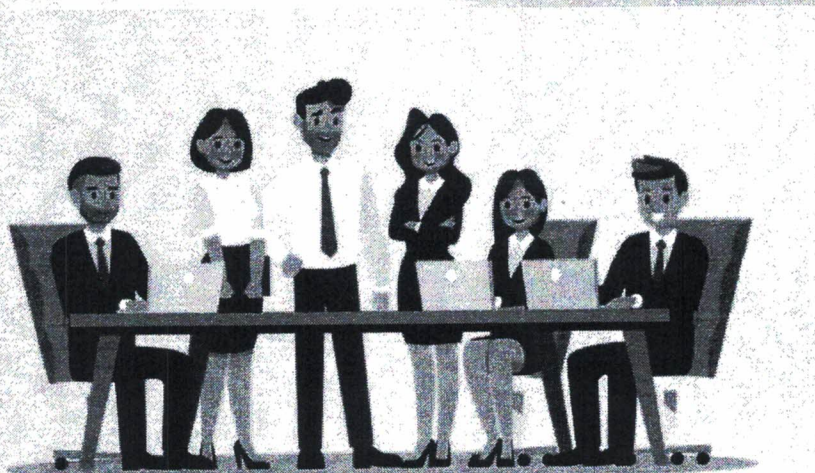
๕.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนและสามารถแก้ไขปัญหาจนได้ ข้อยุติ
ค่าเป้าหมายร้อยละ 80



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ



๖.๑ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช : กำกับ ควบคุม ดูแล พิจารณานำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป กรณีเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ หรือมีผลกระทบต่อส่วนรวมมาก

๖.๒ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์งานดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช : รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ โดยการกำกับดูแล การอำนวยความสะดวก การสอบทาน

๖.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราชที่รับผิดชอบงานด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ : รับมอบหมายงาน วิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตามลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

๗.แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow)



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

กระบวนการงาน (ย่อ) และขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ (สายด่วน 1567)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

	ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่
	สายด่วน 1567	- วันจันทร์ – ศุกร์ (เวลาราชการ) - เวลา 12.00 – 13.00, 16.30 – 18.00 น. (ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ) - เทศกาล

ประชาชนร้องทุกข์ผ่านสายด่วน

ขั้นตอนที่ ๑

เจ้าหน้าที่ Call Center รับสาย สอบถามรายละเอียดและบันทึกข้อมูล
เรื่องราวร้องทุกข์ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ Call Center วิเคราะห์ และสรุปประเด็นร้องทุกข์
เพื่อพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ ๓

ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึก
การดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๔

ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงาน และบันทึกเสนอผู้บริหาร แจ้งให้ผู้ร้อง
ทราบการดำเนินการ

จบขั้นตอน

๒ ชั่วโมง

กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

	ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/ สถานที่	ระยะเวลายมาตรฐานการ ให้บริการ
	จดหมาย	ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช ถนนราชดำเนิน ต.ในเมือง อ.เมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000	5 วันทำการ

รับเรื่องร้องทุกข์จากไปรษณีย์

ขั้นตอนที่ ๑

รับจากไปรษณีย์ → คัดแยกประเภทเรื่อง → มอบหมายงาน

1

วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

1

วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๓

- ประสานส่งเรื่องในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
- ให้คำปรึกษาแนะนำ
- ข้อมูลเพิ่มเติม
- แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น
- บันทึกข้อมูลในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
- แจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผล การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

3

วันทำการ

จบขั้นตอน

กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ทำเนียบรัฐบาล

(จุดบริการประชาชนสายด่วน 1567)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

	ช่องทาง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่ ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ถนนราชดำเนิน ต.ในเมือง อ.เมือง นครราชสีมา 80000	ระยะเวลาดำเนินการให้บริการ 1.5 วันทำการ
---	--	--	---

ผู้ร้องทุกข์เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ ๑

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

- ให้การต้อนรับ
- ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์
- คัดแยกหน่วยงาน
- ตรวจคำร้องทุกข์
- สืบค้นเรื่องในระบบ
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์และบันทึกข้อมูลในระบบ MOI

เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์และบันทึกข้อมูลในระบบ MOI

ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่ สปน.

กรณีเรื่องที่สามารรถชี้แจงทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำ กับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึกการปฏิบัติงาน เพื่อยุติเรื่องในระบบ

แจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้น

เจ้าหน้าที่ สปน.

กรณีเรื่องที่ดำเนินการต่อให้ประสานส่งเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์

กรณีเรื่องที่สามารรถชี้แจงทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำ กับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึกการปฏิบัติงาน เพื่อยุติเรื่องในระบบ

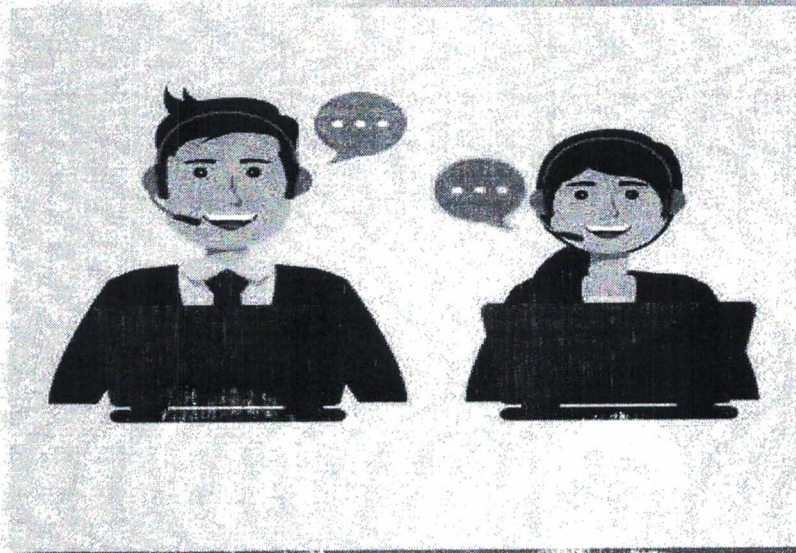
แจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเบื้องต้น

กรณีเรื่องดำเนินการต่อให้ประสานเรื่องในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ภายในจังหวัด) แจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ

1.2 วันทำการ

จบขั้นตอน

จบขั้นตอน



๘.๑ โทรศัพท์ด่วนของรัฐบาล

๘.๑.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช 1567 รับสาย สืบค้น สอบถาม รายละเอียดของเรื่อง เช่น ชื่อผู้ร้องวัน เวลา สถานที่ พฤติการณ์ วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ เป็นต้น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบ MOT, Excel

๘.๑.๒ สำหรับเรื่องกรณีปกติ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จะวิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีเป็นเรื่อง ชับซ้อน เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จะส่งเรื่องให้ สปบ. ดำเนินการ ตามขั้นตอนผ่านระบบ ฯ

๘.๑.๓ แจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการเบื้องต้น

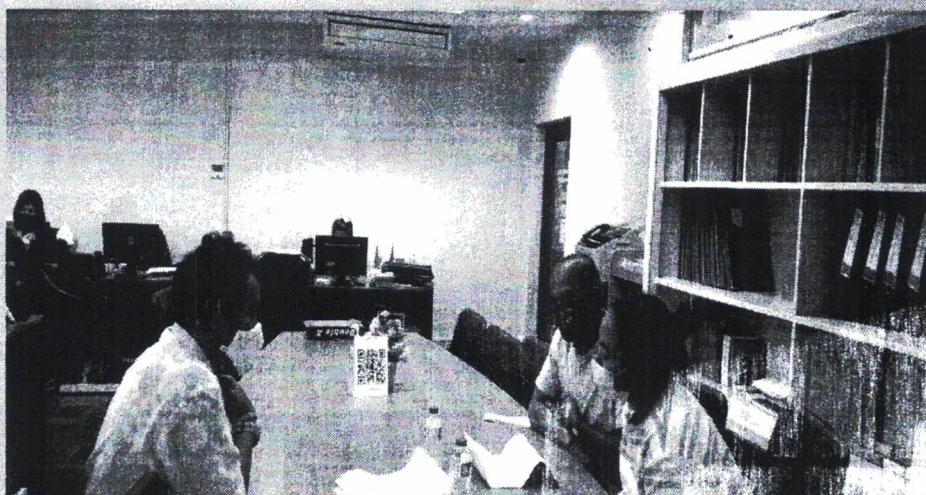
๘.๑.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึกการดำเนินการในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งรหัสร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่านข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตามผลการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๒ ชั่วโมง



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

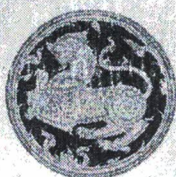


8.2 จุดบริการ 1567

๘.๒.๑ เจ้าหน้าที่ สปน. ให้การต้อนรับผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยตรวจคำร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์ สืบค้นเรื่องในระบบ คัดแยกหน่วยงาน และออกใบรับคำร้องทุกข์

๘.๒.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนในความรับผิดชอบของอำเภอที่มาให้บริการ ณ ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครศรีธรรมราช เจ้าหน้าที่หน่วยงานจะวิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูล ในระบบ

๘.๒.๓ กรณีเรื่องที่สามารช้แจ้งทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึก การปฏิบัติงาน เพื่อยุติในระบบฯ กรณีเรื่องที่ต้งดำเนินการต่อให้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขปัญหาลงเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ ร้องทราบ



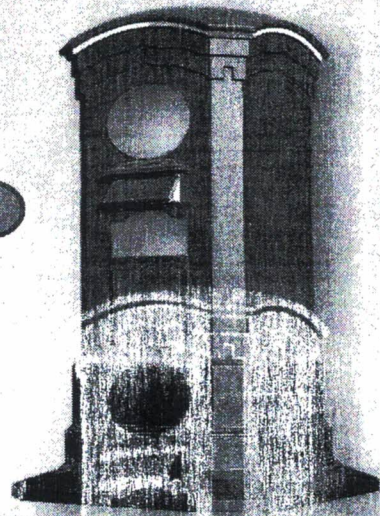
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

ที่อยู่ ตำบล ในเมือง

อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

นครศรีธรรมราช 80000



๘.๓ ไปรษณีย์

๘.๓.๑ เจ้าหน้าที่ สปน. สืบค้นและคัดแยกประเภทไปรษณีย์

๘.๓.๒ ตรวจคำร้องทุกข์

๘.๓.๓ วิเคราะห์ สรุปประเด็น และบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในระบบฯ

๘.๓.๔ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม ให้คำปรึกษาแนะนำ และหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมตามละเอียดเรื่องไม่เพียงพอ แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น และบันทึกข้อมูลในระบบฯ พร้อมทั้งแจ้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งการดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ

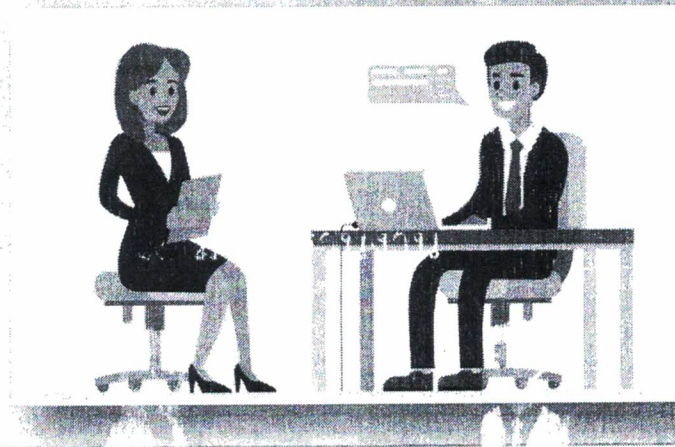
หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ/เรื่อง ๓.๕ วันทำการ



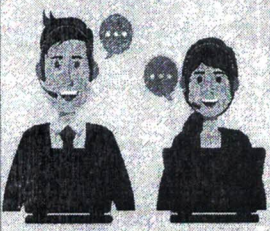
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

กระทรวงมหาดไทย

๙. มาตรฐานงาน



๙.๑ มาตรฐานระยะเวลา วัดระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดมาตรฐานงานการให้บริการประชาชนในแต่ละช่องทาง ดังนี้

	ช่องทาง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
	สายด่วน 1567	ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ฝ่าย สายด่วน 1567 ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 80	2 ชั่วโมง
	ช่องทาง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นครศรีธรรมราช	ร้อยละความพึงพอใจและความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นครศรีธรรมราช ค่าเป้าหมายร้อยละ 80	3 วันทำการ
	ช่องทาง	ตัวชี้วัด	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
	ไปรษณีย์	ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ผ่านไปรษณีย์ ค่าเป้าหมายร้อยละ 80	5 วันทำการ

๙.๒ มาตรฐานในเชิงคุณภาพ วัดร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยผ่านแบบและประเมินผล จะดำเนินการประมวลผลข้อมูลการดำเนินการ ของระบบการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเกณฑ์มาตรฐานรายงานผู้บริหาร ทราบทุก ๖ เดือน



ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

กระทรวงมหาดไทย