

คู่มือการให้บริการ

สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ
เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับประชาชนในการใช้บริการ “รับเรื่องร้องเรียน” ของศูนย์บริการประชาชน สำนักอำนวยการ สป. จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนได้รับรู้ รับทราบถึงแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีกระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องชัดเจนสามารถและความเข้าใจได้ง่าย ภายใต้ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้อง/ผู้รับบริการ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน/ผู้ร้อง ให้สามารถทราบขั้นตอนการเตรียมเอกสาร และแนวทางในการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อไป

ศูนย์บริการประชาชน สอ.สป.

กุมภาพันธ์ 2568



สารบัญ

	หน้า
➤ คำนำ	1
➤ สารบัญ	2
➤ วัตถุประสงค์ (Objectives)/ขอบเขต (Scope)/คำจำกัดความ (Definition)	4
➤ ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	5
➤ วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	6
➤ ค่าธรรมเนียม	6
➤ ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน	7
➤ ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)	8
➤ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	9
➤ ค่าธรรมเนียม	9
➤ แบบฟอร์มการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	10



วัตถุประสงค์ (Objectives)

การจัดคู่มือการปฏิบัติงานและเป็นแนวปฏิบัติการดำเนินงานสำหรับประชาชนสำหรับการแจ้งเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้มาติดต่อเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่สนใจได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
2. เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานอื่น ๆ ได้รับทราบได้ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
3. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

ขอบเขต (Scope)

ขอบเขตการจัดทำกระบวนการหลักการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีการกำหนดสาระของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึง คำจำกัดความ (Definition) หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation) ของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ (Definition)

การจัดทำคู่มือการแจ้งรับเรื่องร้องเรียน มีคำจำกัดความสำหรับการดำเนินงานกระบวนการดังนี้

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานทางการศึกษากับประชาชน บุคลากร

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น/คำติชม/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

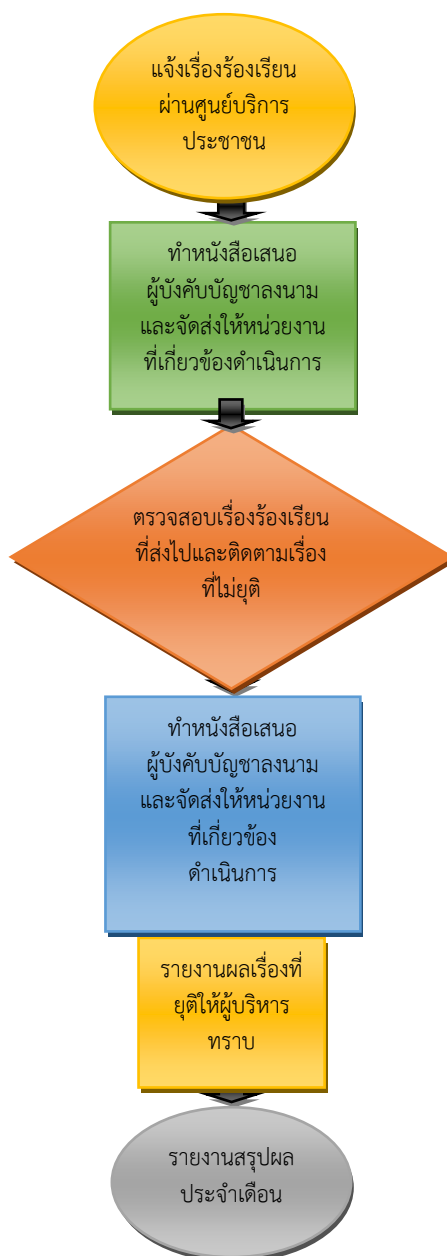
“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการได้แก่ประชาชนและส่วนราชการต่าง ๆ ผ่านช่องทางต่างๆ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ



ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

การดำเนินงานของการรับเรื่องร้องเรียน (ไม่มีค่าธรรมเนียม) มีขั้นตอน ดังนี้



วิธีการขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน (ไม่มีค่าธรรมเนียม)



ช่องทางและขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน

1. ช่องทางในการรับเรื่องเรียนของศูนย์บริการประชาชนนั้น จะมีช่องทางที่สามารถแจ้งเรื่องได้ ดังนี้

- 1) สายด่วนการศึกษา 1579
- 2) เฟซบุ๊กศูนย์บริการประชาชน ศธ. (<https://1579.moe.go.th>)
- 3) เว็บไซต์ <http://1579.moe.go.th>
- 4) ช่องทางไลน์ สายด่วน 1579 (Line Official)
- 5) หนังสือจากส่วนราชการต่าง ๆ
- 6) จดหมาย/หนังสือร้องเรียนจากประชาชน/เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
- 7) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111

2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนาม ดังนี้

2.1 จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หากมีเอกสารหลักฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น CD รูปถ่าย จะต้องดำเนินการจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน

2.2 จัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าในการดำเนินการในเบื้องต้น (กรณีที่มีข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง)

3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและติดตามผล กรณีเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบยังไม่มีผลการรายงานผล จะต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อติดตามผลตามระยะเวลาดังนี้

- ติดตามครั้งที่ 1 หลังจาก 45 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 2 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล
- ติดตามครั้งที่ 3 หลังจาก 30 วันทำการ หากยังไม่มีผลการรายงานผล

4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนาจลงนามในหนังสือเพื่อติดตามผลให้ได้ข้อยุติ

5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้ร้องประชาชนได้รับทราบผ่านช่องทางที่ร้องเรียนมา



ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
1. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด - โดยพิจารณาจากเนื้อหาของข้อร้องเรียน	45 นาที	จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
2. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาผู้อำนวยการลงนามในหนังสือแจ้ง 2.1 หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.2 หนังสือแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้า	30 นาที 30 นาที	ทุกเรื่องร้องเรียนที่แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องจัดส่งข้อมูลเอกสารแนบได้อย่างครบถ้วนชัดเจน ทุกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ
3. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดส่งให้หน่วยงานต่าง ๆ ถ้าไม่มีการรายงานผลยุติเรื่องต้องดำเนินการติดตามเรื่อง	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้อำนวยการลงนามในหนังสือติดตามผล ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	30 นาที	ทุกเรื่องที่ไม่ยุติต้องมีการติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. รายงานผลเรื่องที่ยุติให้ผู้ร้องทราบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องแจ้งผลผู้ร้องทราบ	1 วันนับแต่วันที่ผู้บริหารหน่วยงานลงนาม	ได้รับเอกสารรายงานผลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบครบถ้วนทุกเรื่องเพื่อรายงานผลให้ผู้บริหารได้รับทราบ



กฎหมายที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ร้อง

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
4. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ไม่มี



