

ផ្ទៃក្រឡាគំនិត

ការត្រួតពិនិត្យ និងការកែលម្អ
និងការអនុវត្តន៍



ក្រុមការងារប្រឹក្សាបច្ចេកទេស
ស្ថាប័នរដ្ឋបាល ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា
ឆ្នាំ ២០២២

คำนำ

กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ตามวัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์การมาโดยลำดับ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ร่วมรับผิดชอบตัวชี้วัดด้านการพัฒนาองค์การ ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละของกระบวนการหลักที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในส่วนของกระบวนการหลัก “การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี” จึงได้ปรับปรุงการดำเนินงานเป็นคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ ขึ้น

กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ
สิงหาคม ๒๕๕๙

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี	๑
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ (Objectives)	๒
๒. ขอบเขต (Scope)	๒
๓. คำจำกัดความ (Definition)	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	๓
๕. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	๖
๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)	๓/
๘. ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation)	๓/
๙. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	๔
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Form)	๔
ภาคผนวก	๙

ภาคผนวก ๑ แบบฟอร์ม

ภาคผนวก ๒ เทคนิควิธีการรับเรื่องร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖
ข้อ ๑ ให้สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการมีภารกิจเกี่ยวกับราชการทางการเมือง
เพื่อสนับสนุนภารกิจของรัฐมนตรี ประสานนโยบายระหว่างกระทรวง โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่องเพื่อเสนอต่อรัฐมนตรี รวมทั้ง
เสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี

(๒) สนับสนุนการทำงานของรัฐมนตรีในการดำเนินงานทางการเมืองระหว่างรัฐมนตรี
คณะรัฐมนตรี รัฐสภาและประชาชน

(๓) ประสานงานการตอบกระทู้ ชี้แจงญัตติ ร่างพระราชบัญญัติ และกิจการอื่น
ทางการเมือง

(๔) ประสานงานและติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายของรัฐมนตรีกับ
ส่วนราชการในสังกัดและองค์กรในกำกับของกระทรวง

(๕) ดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

(๖) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานรัฐมนตรี
หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ในกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี
กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดำเนินการ ดังนี้

กระบวนการย่อยที่ ๑ ผู้ร้องมาด้วยตนเอง / รับเรื่องทางโทรศัพท์

กระบวนการย่อยที่ ๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นจดหมาย / หนังสือ, กลุ่มคน (Mob)
และทางเว็บไซต์ (www.moe-news.net)

กระบวนการย่อยที่ ๓ จัดทำรายงานความก้าวหน้า การติดตามเรื่องร้องทุกข์
ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

๑. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ (Objectives)

๑.๑ เพื่อเป็นกรอบแนวทาง และมาตรฐานการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของบุคลากรกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๒ เพื่อให้ผู้ต้องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ได้ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๓ เพื่อเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. ขอบเขต (Scope)

ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ตั้งแต่การรับเรื่อง เสนอผู้มีอำนาจสั่งการ ประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น

๓. คำจำกัดความ (Definition)

๓.๑ รัฐมนตรี หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ และผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (ตามคำสั่งมอบหมายงาน)

๓.๒ เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือจากผู้ร้องมีถึงรัฐมนตรี

๓.๓ ผู้ร้อง หมายถึง ผู้ที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

๓.๔ ผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ร้องมาร้องเรียนด้วยตนเองหรือโทรศัพท์มายังสำนักงานรัฐมนตรีเพื่อร้องทุกข์ร้องเรียนหรือขอคำปรึกษา

๓.๕ เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นจดหมายหรือหนังสือ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร หรือมาเขียนคำร้องและยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

๓.๖ เรื่องร้องทุกข์จากกลุ่มคน (Mob) หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะเดินทางมายังกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อยื่นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

๓.๗ เรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ (www.moe-news.net)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

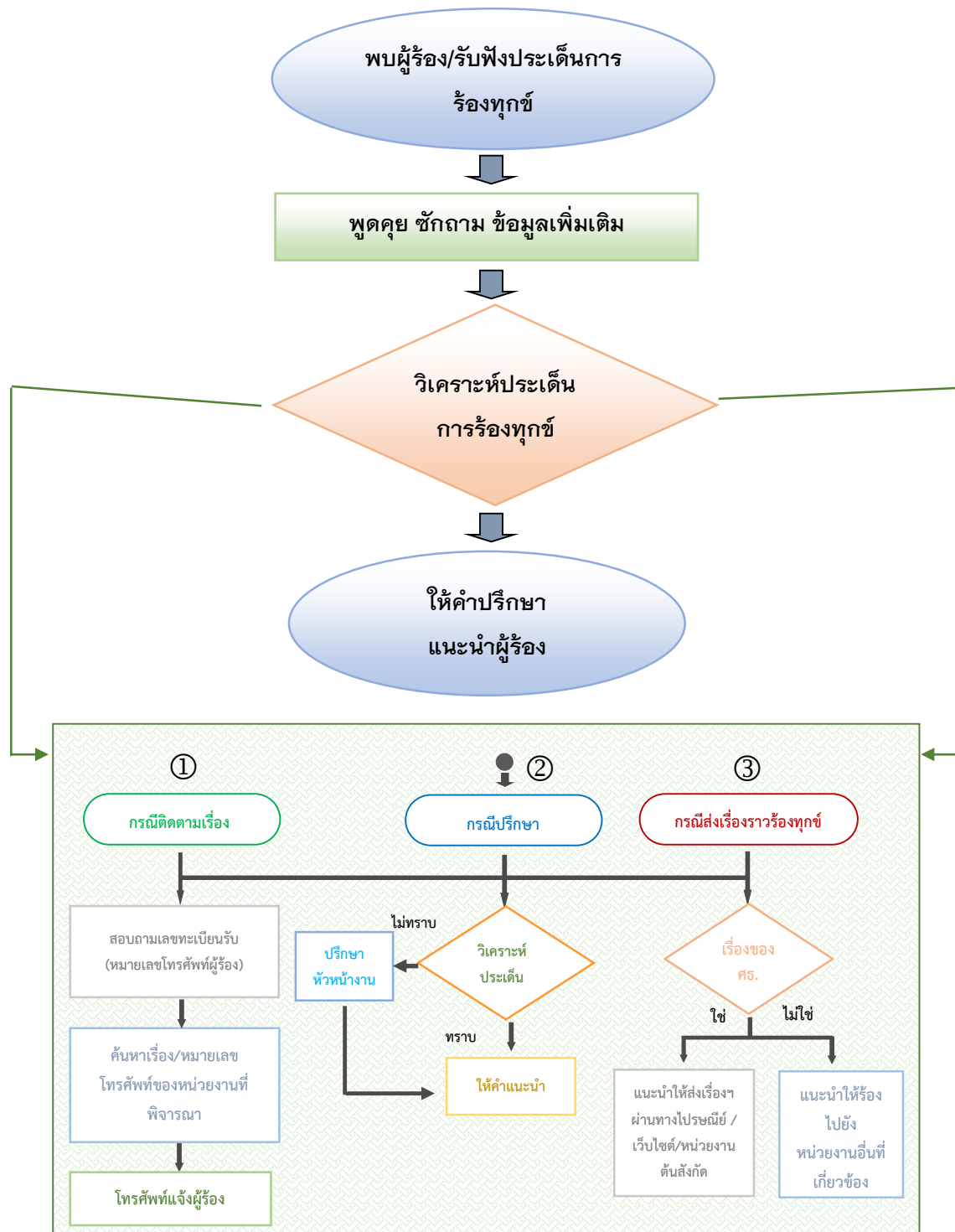
๔.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ : จัดทำบันทึกสรุป วิเคราะห์ เสนอความเห็นเสนอผู้มีอำนาจ

๔.๒ หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี : ลงนามบันทึกเสนอ ผู้มีอำนาจ

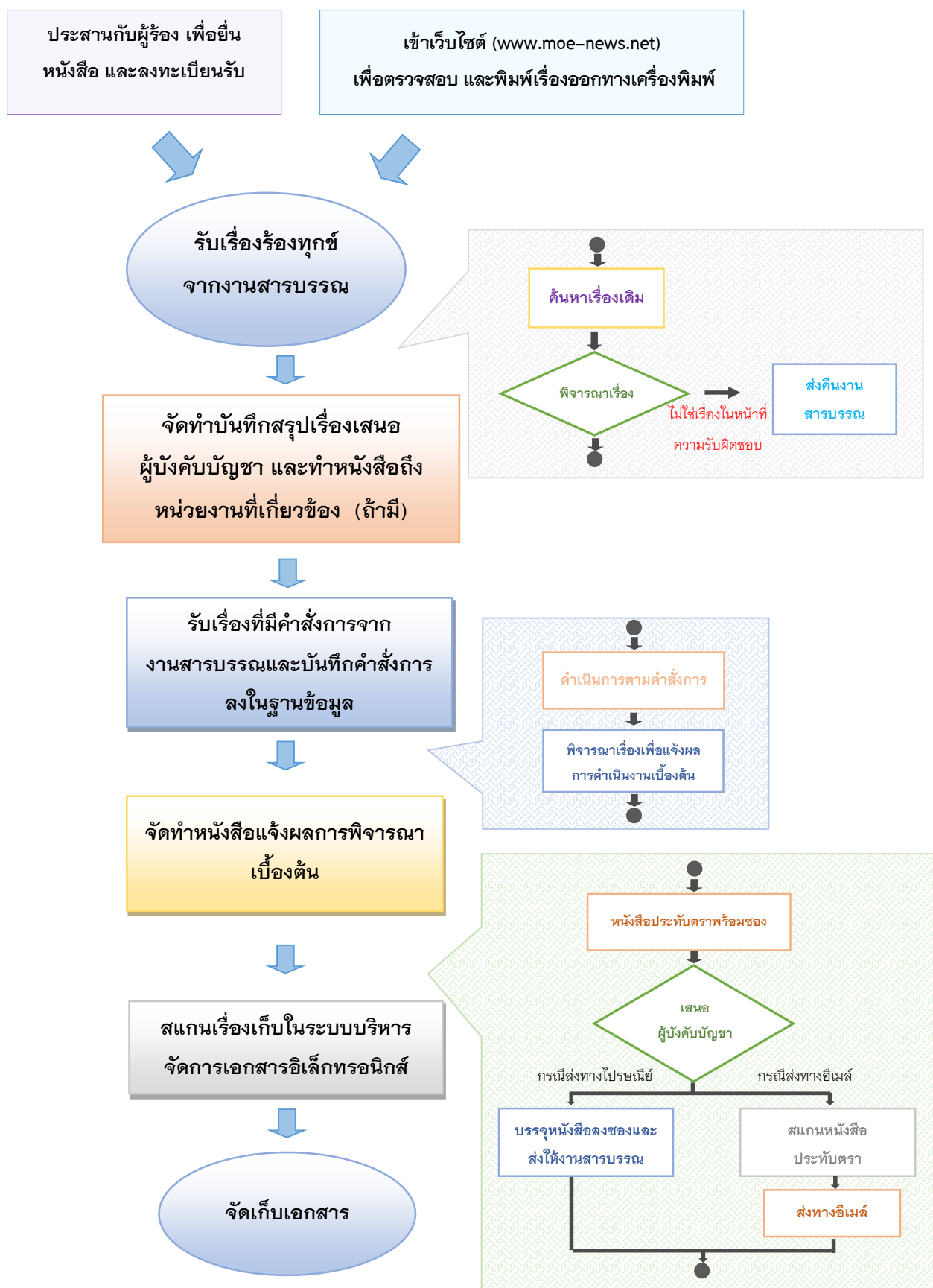
๔.๓ ผู้มีอำนาจ : วินิจฉัยสั่งการ

๕. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

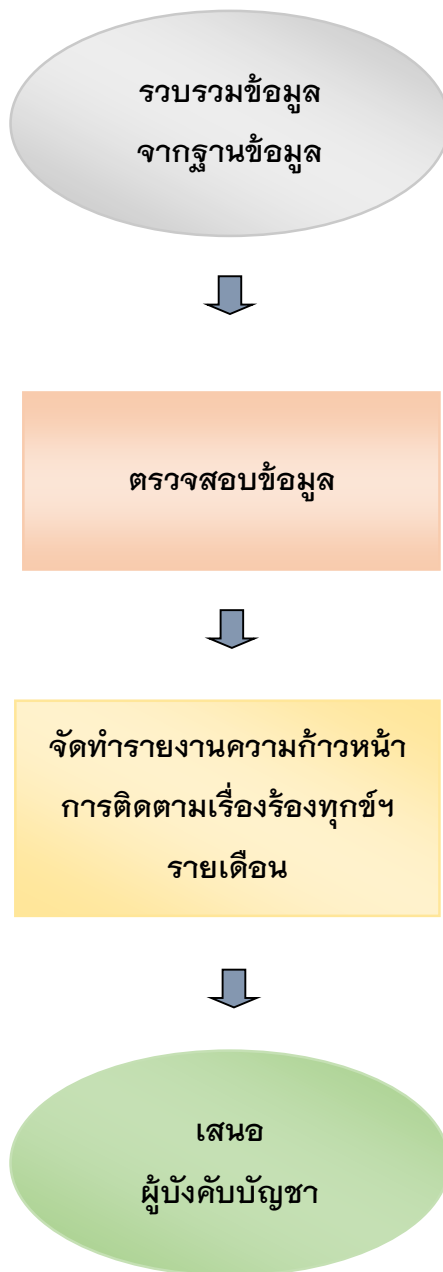
๕.๑ กระบวนการย่อยที่ ๑ ผู้ร้องมาด้วยตนเอง / รับเรื่องทางโทรศัพท์



๕.๒ กระบวนการย่อยที่ ๒ การรับเรื่องร้องทุกข์เป็นจดหมาย / หนังสือ / กลุ่มคน (Mob) และทางเว็บไซต์ (www.moe-news.net)



๕.๓ กระบวนการย่อยที่ ๓ จัดทำรายงานความก้าวหน้า การติดตามเรื่องร้องทุกข์
ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

๖.๑ กระบวนการย่อยที่ ๑ ผู้ร้องมาด้วยตนเอง / รับเรื่องทางโทรศัพท์ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง / ผู้ร้องติดต่อผ่านทางโทรศัพท์
๒. พุดคุย ชักถาม รับฟังประเด็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ
๓. วิเคราะห์ประเด็นการร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ ทั้งนี้ให้มีการปรึกษาหารือในกลุ่มงาน และหัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
๔. ให้คำปรึกษา แนะนำ ผู้ร้อง

๖.๒ กระบวนการย่อยที่ ๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นจดหมาย / หนังสือ, กลุ่มคน (Mob) และทางเว็บไซต์ (www.moe-news.net) ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. กรณี การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ ต้องเข้าเว็บไซต์ www.moe-news.net เพื่อตรวจสอบ และพิมพ์เรื่องออกทางเครื่องพิมพ์ และนำเรื่องไปลงทะเบียนรับ

กรณี การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน (Mob) : ประสานกับผู้ร้อง ให้ยื่นหนังสือและลงทะเบียนรับที่สำนักงานรัฐมนตรี หากผู้ร้องประสงค์จะยื่นหนังสือต่อข้าราชการทางการเมือง ให้ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

๒. รับเรื่องจากงานสารบรรณ หรือจากหัวหน้ากลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ

๓. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา (ผู้มีอำนาจ) เพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) แล้วเสนอเอกสารต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๔. รับเรื่องที่มีคำสั่งแล้ว จากงานสารบรรณ และบันทึกคำสั่งการลงในฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

๕. จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบ

๖. สแกนเรื่องเก็บในระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

๗. จัดเก็บเอกสาร

๖.๓ กระบวนการย่อยที่ ๓ จัดทำรายงานความก้าวหน้า การติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จากฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดเป็นสารสนเทศของกลุ่มงาน

๓. จัดทำรายงานความก้าวหน้า การติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

๔. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

๓. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) รายละเอียดในภาคผนวก ๑

๓.๑ กระบวนการย่อยที่ ๑ ผู้ร้องมาด้วยตนเอง / รับเรื่องทางโทรศัพท์

๑. รับฟังเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้องที่มาด้วยตนเอง / โทรศัพท์ ทุกครั้ง ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ร้อง

๒. กรณี ผู้ร้องประสงค์ส่งเรื่อง (เอกสาร) ร้องทุกข์ จะนำเข้าสู่กระบวนการย่อยที่ ๒

๓.๒ กระบวนการย่อยที่ ๒ การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นจดหมาย / หนังสือ / กลุ่มคน (Mob) และทางเว็บไซต์

๑. จัดทำบันทึกสรุปเรื่องร้องทุกข์ เสนอรัฐมนตรี โดยมีเอกสารข้อมูลประกอบครบถ้วน ถูกต้องตามแบบฟอร์มทุกเรื่อง และเสนอเรื่องพิจารณาสั่งการได้ภายใน ๒ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

๒. มีการบันทึกคำสั่งการของผู้มีอำนาจ ลงในฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ได้ถูกต้องครบถ้วน ทุกเรื่อง

๓. มีการแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องที่สามารถติดต่อได้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่มีคำสั่งการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเรื่องร้องทุกข์ ทั้งหมด

๔. มีการจัดเก็บเอกสารเรื่องร้องทุกข์ ด้วยระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทุกเรื่อง

๓.๓ กระบวนการย่อยที่ ๓ การจัดทำรายงานความก้าวหน้า การติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

มีการจัดทำรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี และเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน

๔. ระบบการติดตามประเมินผล (Evaluation)

๔.๑ เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูล เรื่องร้องทุกข์ ที่ผู้มีอำนาจสั่งการได้พิจารณาจบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับเรื่องไปพิจารณาแล้ว จากฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทุกเดือน

๔.๒ สรุปข้อมูลบัญชีเรื่อง เพื่อติดตามผลการพิจารณา ทุกเดือน

๔.๓ จัดพิมพ์บัญชีเรื่อง และหนังสือประสานหน่วยงาน เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามในหนังสือ เพื่อขอติดตามเรื่องที่ยังไม่ทราบผลการพิจารณา

๔.๔ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อติดตาม ขอทราบผลการพิจารณา

๙. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

- ๙.๑ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๙.๒ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๙.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๙.๔ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน กล่าวโทษว่ากระทำความผิดวินัย
- ๙.๕ กฎกระทรวง ฉบับที่ ๔ (พ.ศ. ๒๕๔๐) ออกตามความในพระราชบัญญัติ วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๙.๖ หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นว ๘๒๖/๒๕๔๒ ลงวันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๔๒ เรื่องข้าราชการต้องหาในคดีอาญาหรือคดีแพ่งหรือคดีล้มละลาย
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๙.๘ ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง ความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ต้องรายงานให้กระทรวงการคลังตรวจสอบ

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Form)

- ๑๐.๑ แบบฟอร์มบันทึกสรุปเรื่อง รายละเอียดในภาคผนวก ๒/๑
- ๑๐.๒ แบบฟอร์มหนังสือราชการภายใน รายละเอียดในภาคผนวก ๒/๒
- ๑๐.๓ แบบฟอร์มหนังสือราชการภายนอก รายละเอียดในภาคผนวก ๒/๓
- ๑๐.๔ แบบฟอร์มหนังสือราชการประทับตรา รายละเอียดในภาคผนวก ๒/๔
- ๑๐.๕ แบบฟอร์มซอง รายละเอียดในภาคผนวก ๒/๕
- ๑๐.๖ แบบฟอร์มหนังสือราชการประสานหน่วยงานติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ รายละเอียดในภาคผนวก ๒/๖
- ๑๐.๗ แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้า การติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี รายละเอียดในภาคผนวก ๒/๗

ภาคผนวก

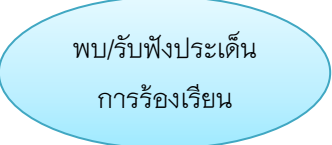
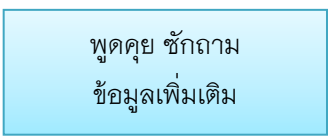
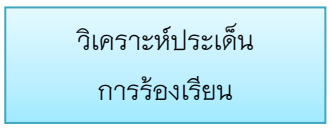
- ภาคผนวก ๑ ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ภาคผนวก ๒ แบบฟอร์ม
- ภาคผนวก ๓ เทคนิควิธีการรับเรื่องร้องทุกข์

ตารางที่ ๙ ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการ : ๔. การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

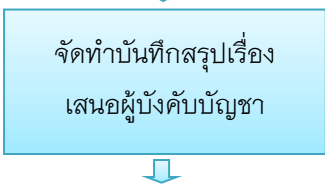
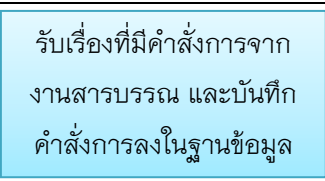
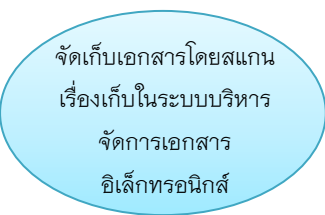
กระบวนการย่อย : ๔.๑ การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี: ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่องทางโทรศัพท์

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : -

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	 	๑. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง/ผู้ร้องติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	ขึ้นอยู่กับ สถานการณ์ ผู้ร้องทุกข์ซึ่ง เจ้าหน้าที่จะ ควบคุมเวลา แต่ละกรณี ไม่เกิน ๖๐ นาที	๑. รับฟังเรื่องร้องทุกข์จากผู้ร้องที่มาด้วยตนเอง/ หรือทางโทรศัพท์ ทุกครั้ง ให้คำแนะนำ เบื้องต้นแก่ผู้ร้อง ๒. กรณีที่ผู้ร้องประสงค์ส่งเรื่อง (เอกสาร) ร้องทุกข์ จะนำเข้าสู่กระบวนการย่อยที่ ๒	-	กลุ่มงานรับเรื่องราว ร้องทุกข์
๒.	 	๒. สอบถามประเด็นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ				
๓.	 	๓. วิเคราะห์ประเด็นการร้องเรียน				
๔.		๔. ให้คำปรึกษา				

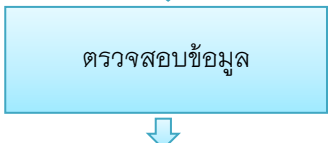
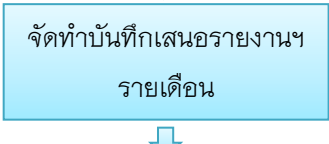
กระบวนการย่อย : ๔.๒ การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี : รับเรื่องที่เป็นจดหมาย/หนังสือ, กลุ่มคน (Mob) และทางเว็บไซต์ (www.moe-news.net)

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ร้อยละของการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรีได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑. รับเรื่องจากงานสารบรรณ	๕ นาที	-	-	กลุ่มงานรับ เรื่องราวร้องทุกข์
๒.		๒. วิเคราะห์ กลั่นกรองเรื่อง	๓๐ นาที	จัดทำบันทึกสรุปเรื่องร้องทุกข์ฯ เสนอรัฐมนตรี โดยมีเอกสารข้อมูลประกอบครบถ้วน ถูกต้อง ตามแบบฟอร์มทุกเรื่อง และเสนอเรื่อง เพื่อ พิจารณาสั่งการได้ภายใน ๒ วันทำการ นับจาก วันที่ได้รับเรื่องจากงานสารบรรณ ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	๑.บันทึกสรุปเรื่อง ๒.เอกสารประกอบ การเสนอ	
		๓. ทำบันทึกสรุปเรื่องพร้อมแนบเรื่องเดิม (ถ้ามี)	๖๐ นาที			
		๔. ทำหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(ถ้ามี)				
		๕. เสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตามลำดับชั้น	๓๐ นาที			
๓.		๖. รับเรื่องที่มีคำสั่งการจากงานสารบรรณ	๕ นาที	มีการบันทึกคำสั่งการตามคำสั่งการลงใน ฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ฯ ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทุกเรื่อง	ตรวจสอบจาก ฐานข้อมูลเรื่องราว ร้องทุกข์ฯ (MS – Access)	
		๗. บันทึกคำสั่งการลงในฐานข้อมูลเรื่องร้อง ทุกข์ฯ	๑๐ นาที			
๔.		๘.ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น	๖๐ นาที	มีการแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้อง ทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่มีคำสั่งการฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของเรื่องร้องทุกข์ฯ ทั้งหมด	สำเนาหนังสือแจ้ง ผู้ร้อง	
		๙.เสนอผู้บังคับบัญชาลงนามแจ้งผู้ร้อง	๓๐ นาที			
๕.		๑๐. สแกนเรื่องเก็บในระบบบริหารจัดการ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑๐ นาที	มีการจัดเก็บเอกสารเรื่องร้องทุกข์ฯ ด้วยระบบ บริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทุกเรื่อง	ตรวจสอบในระบบ บริหารจัดการ เอกสาร อิเล็กทรอนิกส์	
		๑๑. ส่งเรื่องต่อให้งานสารบรรณจัดส่งหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งการ	๕ นาที			

กระบวนการย่อย : ๔.๓ การจัดทำรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี รายเดือน

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : มีรายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ (รายงานปี) เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนตุลาคม

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการ ดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑. รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากฐานข้อมูลเรื่องราวย่อยร้องทุกข์	๓/ วัน	มีการจัดทำรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี เสนอผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน	บันทึกเสนอรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี รายเดือน	กลุ่มงานรับเรื่องรายย่อยร้องทุกข์
๒.		๒. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล				
๓.		๓. จัดทำบันทึกสรุปรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์ ที่มีคำสั่งแล้ว และยังไม่ได้สั่งการ				
๔.		๔. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ				

แบบฟอร์มบันทึกสรุปเรื่อง

บันทึกสรุปเรื่อง
นำเสนอ รมว.ศธ. (ระบุชื่อ)

←→	เรื่อง.....	←→
ก้นหน้า		ก้นหลัง
๓ ซม.	จาก.....	๒ ซม.
	เอกสารเลขที่.....ลงวันที่.....เลข ๙ร	
	สรุปประเด็นสำคัญ	
ตรวจสอบ	เรื่องเดิม (ถ้ามี).....	
.....		
.....		
...../...../.....	ข้อพิจารณา	
		
		
		
	ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)	
		
		
		
	ข้อเสนอ	
	เพื่อโปรด.....	
		(.....)
		หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่ม..... โทร.

ที่ เลขรับ สร วันที่.....

เรื่อง

เรียน รมว.ศธ. (.....ระบุชื่อ.....)

๑. สกอ. เสนอขอความเห็นชอบ กรณี.....

.....

๒. สร. ขอเรียนข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

๒.๑ ที่มาของเรื่อง หรือการดำเนินการที่ผ่านมา

๒.๒ การดำเนินงานในปัจจุบัน

๒.๓ สร.ได้ประสานงานเพิ่มเติมทราบว่า

๒.๔ ข้อเท็จจริงข้อสุดท้ายส่วนมากจะเป็นอำนาจในการอนุมัติฯ

๓. ข้อพิจารณา (กรณีที่มีมากกว่า ๑ ข้อ ให้ระบุเป็นหัวข้อเพิ่มเติมเป็น ๓.๑ – ๓.x ได้)

๔. เห็นควร (อนุมัติ / เห็นชอบ / รับทราบ) (กรณีที่มีมากกว่า ๑ ข้อ ให้ระบุเป็นหัวข้อเพิ่มเติมเป็น ๔.๑ – ๔.x ได้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรด (ทราบ / อนุมัติ / เห็นชอบ / ลงนาม) หรือสุดแต่จะกรุณามีดำริ

(.....)

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

แบบฟอร์มหนังสือราชการภายใน

	ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น หนึ่งเท่า หรือ Single * ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม * บันทึกข้อความ
ส่วนราชการ ศทก. โทร. ๓๑๓	
ที่ นร ๐๑๐๔/ว วันที่ ตุลาคม ๒๕๕๓	
เรื่อง โครงการฟอนด์มาตรฐานราชการไทย	
เรียน ผู้บริหาร ผด.นร. หน.ส่วนราชการภายใน สปน. หน.ตสภ. ผอ.กพบ. นิตกร ๙ ชช. ผอ.ส.กกภ. ผอ.สพช. ผอ.สพว. และ ผอ.สธช.	
ตาม ที่ สกธ. ได้แจ้งว่าคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมปรึกษา เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓ ได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยดำเนินการติดตั้งฟอนด์สารบรรณและฟอนด์อื่น ๆ ทั้งหมด จำนวน ๑๓ ฟอนด์ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ และกรมทรัพยากรทางปัญญา เพื่อเข้าไปในระบบปฏิบัติการ Thai OS และใช้ฟอนด์ดังกล่าวแทนฟอนด์เดิม ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ โดยได้รับความเห็นและข้อสังเกตของสำนักงานกฤษฎามนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) ที่เห็นควรให้จัดพิมพ์ตัวเลขเป็นเลขไทยโดยขอให้ส่วนราชการในสังกัด สปน. ทราบและถือปฏิบัติต่อไป นั้น	
(1 Enter+Before 6 pt) ในการนี้ ศทก. ได้ดำเนินการดาวน์โหลดฟอนด์ทั้ง ๑๓ ฟอนด์ มาติดตั้งในระบบอินทราเน็ตของ สปน. (http://intraopm/intranet/ --> งานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร --> ดาวน์โหลด ๑๓ ฟอนด์มาตรฐานราชการไทย) พร้อมคู่มือการติดตั้งสำหรับให้ทุกหน่วยงานใน สปน. ดาวน์โหลดไปติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว	
(1 Enter+Before 6 pt) จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ	
(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter) (นางมณีนรัตน์ นิลพันธ์) ผอ.ศทก. (1 Enter)	

แบบฟอร์มหนังสือราชการภายนอก

ที่ นร ๐๑๐๔/



(1 Enter+Before 6 pt)

กรกฎาคม ๒๕๕๓

(1 Enter+Before 6 pt)

ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

← กั้นหน้า ๓ ซม. →

เรื่อง ขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

เรียน ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๑๐๑๑/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ

← ระยะย่อหน้า ๒.๕ ซม. → ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

← กั้นหลัง ๒ ซม. →

(1 Enter+Before 6 pt)

(1 Enter+Before 12 pt)

ขอแสดงความนับถือ

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

(นายเอนก เพิ่มวงศ์เสนีย์) (1 Enter)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1 Enter)

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๖๔ (1 Enter)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๗๒๒ (1 Enter)

แบบฟอร์มหนังสือราชการประทับตรา



ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ **Single**

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

ที่ นร ๐๑๐๔/
(1 Enter+Before 6 pt)
ถึง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

(2 Enter+Before 12 pt)

ระยะย่อหน้า ๒.๕ ซม. → ตามหนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๑๐๑๑/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓ แจ้งว่า
สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) จะทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลผ่าน Website
(www.fpo.go.th) ของ สศค. เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงฐานข้อมูลมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการ
← กั้นหน้า ๓ ซม. → ของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ฐานข้อมูลบน Website ของ สศค. เรียบร้อยแล้ว ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้
(1 Enter+Before 6 pt)
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
กรกฎาคม ๒๕๕๓ (1 Enter)

(เว้น ๓ บรรทัด = 4 Enter)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(1 Enter)
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๖๔ (1 Enter)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๗๒๒

แบบการจำหน่ายของ ส่งไปรษณีย์

 (ชั้นความเร็ว) (ส่วนราชการที่ออกหนังสือ) ที่ ศธ ๐๑๐๐/		ชำระค่าฝากส่งเป็นรายเดือน ใบอนุญาตที่ ๔/๒๕๔๖ ไปรษณีย์ศึกษาธิการ
	คำขึ้นต้น ชื่อผู้รับ สถานที่ ที่ตั้ง รหัสไปรษณีย์	

แบบฟอร์มหนังสือราชการประสานหน่วยงานติดตามรายงานผลการพิจารณา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๕๓ ภายใน ๑๐๒๖
ที่ ศธ ๐๑๐๐/ วันที่

เรื่อง การติดตามหนังสือเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

เรียน

ตามหนังสือบันทึกข้อความ สำนักงานรัฐมนตรี ที่ ศธ ๐๑๐๐/..... ลงวันที่
เรื่อง กรณี
ความละเอียดดังแจ้งแล้ว นั้น

ในการนี้ กรณีเรื่องดังกล่าวได้ส่งเลยไปพอสมควรแล้ว สำนักงานรัฐมนตรี จึงขอความ
อนุเคราะห์มายังท่านเพื่อโปรดเร่งรัดการพิจารณา ตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใด กรุณาแจ้งให้ทราบ
เพื่อสำนักงานรัฐมนตรีจะได้รายงานรัฐมนตรีต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(.....)

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรัฐมนตรี กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๒๖๒๘ ๖๓๕๓ ภายใน ๑๐๒๖

ที่ ศธ ๐๑๐๐/ วันที่

เรื่อง รายงานความก้าวหน้า การติดตามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือฯ รายเดือน

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรี ได้สรุปรายงานความก้าวหน้าการติดตามเรื่องร้องทุกข์
ตรวจสอบ ร้องเรียน หรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี รายเดือน..... จำแนกตามกลุ่มเรื่อง และ
การสั่งการของผู้มีอำนาจ ดังนี้

๑. เรื่องที่เสนอผู้มีอำนาจและมีปัญหา

กลุ่ม/เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	
	สั่งการแล้ว	อยู่ระหว่าง การพิจารณา
กลุ่มที่ ๑ ร้องทุกข์ ร้องเรียน		
๑. กล่าวหาข้าราชการ ขัดแย้งผู้บังคับบัญชา		
๒. แจ้งทุจริต คอร์รัปชั่น		
๓. นโยบายเรียนฟรี ๑๕ ปี		
๔. ค่าตอบแทน วิทยฐานะ เงินเดือน		
๕. พฤติกรรมไม่เหมาะสม		
๖. ร้องเรียนพฤติกรรมผู้บริหารหน่วยงาน		
กลุ่มที่ ๒ ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์		
๗.ทุนการศึกษา : กยศ., กรอ.		
๘. ครูอัตราจ้าง พนักงานราชการ		
๙. ขอช่วยราชการ โอน-ย้าย ข้าราชการ		
๑๐. ขอความอนุเคราะห์ จชต.		
๑๑. ขอรับการสนับสนุน,ขอให้สนับสนุนโรงเรียน		
๑๒. ตำแหน่งหน้าที่		
๑๓. หนังสือครุ, กู้ ขพค., กองทุนเงินกู้		
๑๔. การสอบ ขอเทียบวุฒิ เทียบโอน		

/กลุ่มที่ ๓...

กลุ่ม/เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	
	ส่งการแล้ว	อยู่ระหว่าง การพิจารณา
กลุ่มที่ ๓ เรื่องเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน		
๑๕. ตีความกฎหมาย,เสนอขอแก้ไขกฎหมาย,อุทธรณ์ ๑๖. รายงานกรณีในพื้นที่ ๑๗. เสนอความเห็นด้านการศึกษา ๑๘. รายงานข้อเท็จจริง ๑๙. รายงานความรับผิดชอบทางละเมิด ๒๐. รายงานข้าราชการต้องหาคดี ๒๑. การดำเนินการตามขั้นตอนของศาล		
กลุ่มที่ ๔ เรื่องอื่นๆ :		
๒๒. อื่นๆ		
รวมจำนวน		

๒. เรื่องที่มีบัญชา จำแนกตามองค์กรหลัก/หน่วยงานในกำกับ

กลุ่ม/เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)								
	สพ.	สพฐ.	สอศ.	สกอ.	สทศ.	สทศ.	คุรุสภา	สสวท.	อื่นๆ
กลุ่มที่ ๑ ร้องทุกข์ ร้องเรียน									
๑. กล่าวหาข้าราชการ ขัดแย้งผู้บังคับบัญชา ๒. แจ้งทุจริต คอร์รัปชัน ๓. นโยบายเรียนฟรี ๑๕ ปี ๔. ค่าตอบแทน วิทยฐานะ เงินเดือน ๕. พฤติกรรมไม่เหมาะสม ๖. ร้องเรียนพฤติกรรมผู้บริหารหน่วยงาน									
กลุ่มที่ ๒ ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์									
๗. ทวนการศึกษา : กยศ., กรอ. ๘. ครูอัตราจ้าง พนักงานราชการ ๙. ขอช่วยราชการ โอน-ย้าย ข้าราชการ ๑๐. ขอความอนุเคราะห์ จชต. ๑๑. ขอรับการสนับสนุน,ขอให้สนับสนุนโรงเรียน ๑๒. ตำแหน่งหน้าที่ ๑๓. หนังสือครู, คุฯ ชพค., กองทุนเงินกู้ ๑๔. การสอบ ขอเทียบวุฒิ เทียบโอน									
กลุ่มที่ ๓ เรื่องเกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน									
๑๕. ตีความกฎหมาย,เสนอขอแก้ไขกฎหมาย,อุทธรณ์ ๑๖. รายงานกรณีในพื้นที่ ๑๗. เสนอความเห็นด้านการศึกษา ๑๘. รายงานข้อเท็จจริง ๑๙. รายงานความรับผิดชอบทางละเมิด ๒๐. รายงานข้าราชการต้องหาคดี ๒๑. การดำเนินการตามขั้นตอนของศาล									
กลุ่มที่ ๔ เรื่องอื่นๆ :									
๒๒. อื่นๆ									
รวมจำนวน									

/๓. เรื่องร้องทุกข์...

๓. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เสนอรัฐมนตรี จำนวน เรื่อง จำแนกได้ดังนี้
- ๒.๑ มีคำสั่งการมอบหมายหน่วยงานดำเนินการ จำนวน เรื่อง
 - ๒.๒ รายงาน/ดำเนินการเป็นที่ยุติแล้ว จำนวน เรื่อง
 - ๒.๓ อยู่ระหว่างพิจารณาสั่งการ จำนวน เรื่อง

รายละเอียดดังรายงานที่แนบ ทั้งนี้ ในส่วนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการของต้นสังกัดตามสาย
บังคับบัญชา สำนักงานรัฐมนตรี จะได้ติดตามและรายงานเพื่อทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(.....)
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

เทคนิควิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องรับฟัง/อ่านเอกสารอย่างตั้งใจ สะเอียด รอบคอบ โดยเฉพาะกรณี ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง / โทรศัพท์ ให้แสดงท่าที/วาจา ที่เป็นมิตร และเอาใจใส่ ตั้งใจฟัง

(๒) กรณี บัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจ้งเบาะแส การกระทำผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจน น่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้ และเป็นปัญหาส่วนรวม ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวัง แต่ไม่ทำลายกำลังใจ

(๔) กรณีร้องทุกข์ในสิ่งที่เป็นไปได้ ให้รับฟังและเสนอทางเลือก เพื่อให้ผู้ร้องได้ระบาย หรือคิดเชิงเหตุผล ตามความเป็นจริง

๒. เทคนิคการเจรจาทอรองกับผู้ร้องรายบุคคล และเป็นหมู่คณะ (Mob)

(๑) เจ้าหน้าที่ประเมินบุคลิกภาพ ท่าทีผู้ร้อง เพื่อเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม ในการเจรจา รับฟัง/โต้ตอบ กับผู้ร้องให้เหมาะสม ถ้ามีเรื่องเดิม ให้ตรวจสอบสถานภาพเรื่อง เพื่อเป็นข้อมูลแจ้งผู้ร้องด้วย

(๒) กรณีผู้ร้องเป็นหมู่คณะ (mob) เสนอให้มีตัวแทนมาเจรจา จัดสถานที่รับรอง ขณะรอเจ้าหน้าที่รับฟังข้อเสนอ ความต้องการ ข้อร้องเรียนให้ชัดเจน แจ้งประสาน ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

(๓) ในการเจรจากับผู้ร้อง ต้องจัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม มีความสุภาพ อุดมคติ อุดหนุน เข้าใจเรื่องเพื่อรับฟังข้อเสนอ ความต้องการ เปิดโอกาสให้ผู้ร้องได้ระบาย ความคับข้องใจ และแจ้งข้อร้องทุกข์

(๔) กรณีที่ผู้ร้องมีลักษณะจิตไม่ปกติ ให้รับฟังและให้ผู้ร้องได้ระบาย ผ่อนคลาย ปัญหา แล้วหาทางดับท เพื่อปิดการสนทนา โดยไม่ต้องรับเรื่องไว้

(๕) กรณีที่ผู้ร้องไม่ยอมกลับ หลังการเจรจา หรือจะทำร้ายตัวเอง เจ้าหน้าที่อาจทอเวลา เพื่อให้ผู้ร้องเหนื่อยล้า หรือให้ความช่วยเหลืออื่นทดแทน เช่น ช่วย ค่ายานพาหนะเพื่อกลับ หรือถ้าจำเป็นให้ รพภ./ตำรวจมาเชิญตัว

๓. การประสานเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

(๑) กรณีที่ผู้ร้องมาติดตาม หรือกลุ่มคนมาเรียกร้องในประเด็นต่างๆ เจ้าหน้าที่ต้องหาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือติดตามข้อมูลปัจจุบัน เพื่อเตรียมการล่วงหน้า และใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในหน่วยงาน องค์กรต่างๆ เพื่อประสานข้อมูล

(๒) ในการรับฟังข้อร้องเรียนจากกลุ่มคน (mob) ที่เป็นประเด็นตามกระแส ส่งผลกระทบต่อวงกว้าง ให้ประสานแจ้งหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มาร่วมรับฟัง/แก้ปัญหา หรือบางกรณีอาจส่งต่อ mob ให้หน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ และรายงานผล

คณะทำงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
ร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี

นางสาวศิริรัตน์ ทิวะศิริ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

นางทัศนีย์ นิमितสมานจิตต์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ว่าที่ร้อยตรี นรินทร์ ก้อนแก้ว

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

นายวีระ ด้านพนิชย์สกุล

พนักงานวิเคราะห์และจัดเก็บเอกสาร