



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

กระทรวงคมนาคม

หน่วยงานที่จัดทำ : สบก. - ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

วันที่จัดทำ : มีนาคม 2564

หน่วยงานที่นำไปใช้ : สบก. - ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ครั้งที่แก้ไข : 00

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	11 - 3
2. ขอบเขต	11 - 3
3. คำจำกัดความ	11 - 3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	11 - 3
5. ข้อกำหนดที่สำคัญ	11 - 4
6. Work Flow กระบวนการ	11 - 5
7. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	11 - 6
8. เอกสารอ้างอิง	11 - 8
9. แบบฟอร์มที่ใช้	11 - 8

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ สนข. ใช้เป็นแนวทาง และมีกระบวนการและวิธีการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียน การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการ และการติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของ สนข. หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ผู้ใช้คู่มือสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน : เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องต่อ สนข. ผ่านช่องทางการติดต่อต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง การไม่ได้รับความสะดวก ความไม่โปร่งใสหรือไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือจากการได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ สนข.

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ : เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สนข. มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนข.

คำชมเชย : เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สนข. มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สนข.

ผู้ร้องเรียน : บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียนต่อ สนข.

การจัดการข้อร้องเรียน : กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน

ผู้รับบริการ : ผู้ที่มารับบริการซึ่งเป็นผลผลิตของ สนข. โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการและภาคเอกชนด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้เกี่ยวข้องของ สนข. : ผู้ที่ สนข. อาจคาดหมายได้ว่าจะนำผลผลิตของ สนข. ไปใช้ หรือมารับบริการจาก สนข. โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

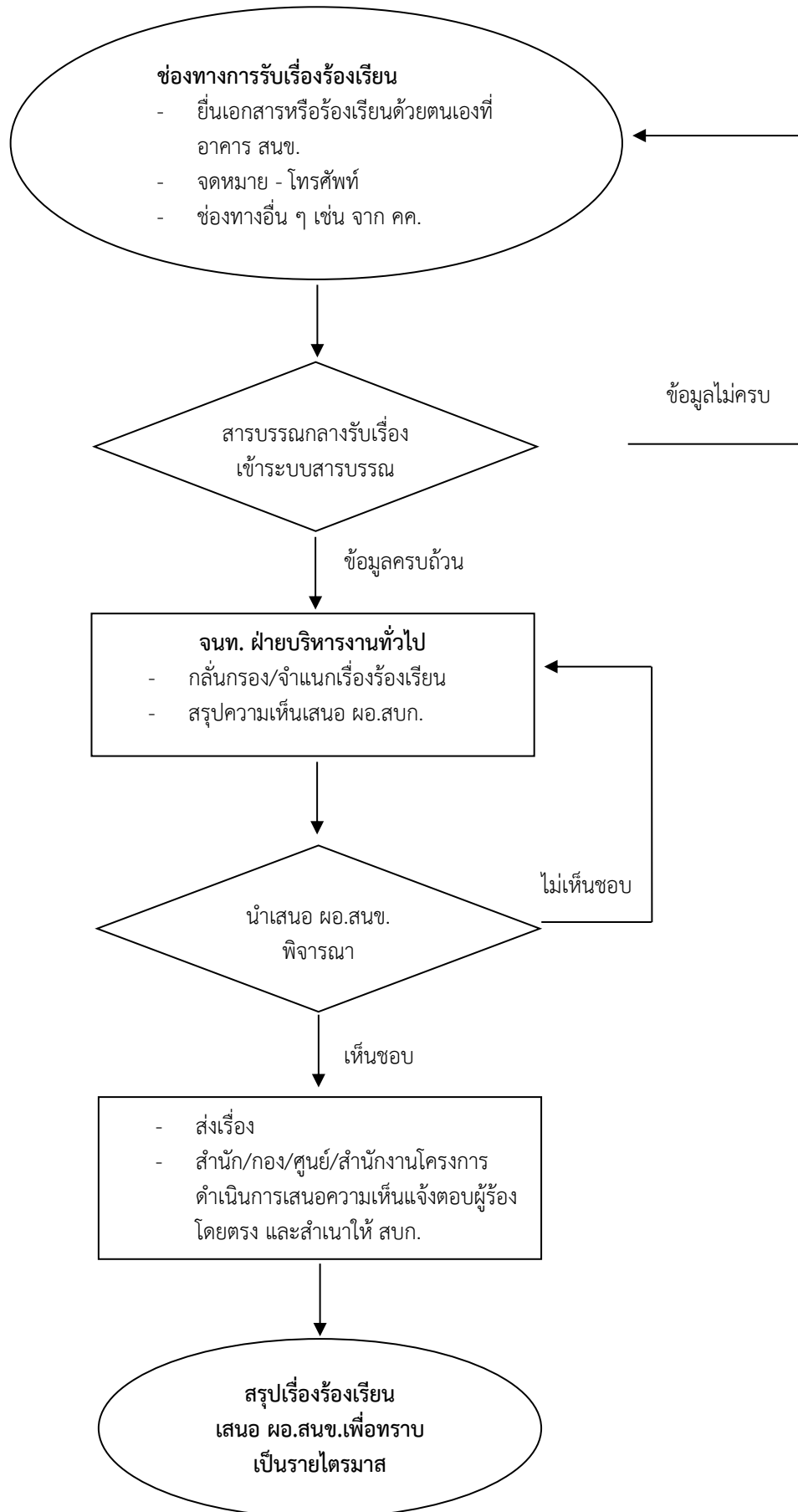
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป : กลั่นกรอง/จำแนกเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเข้าระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ และส่งเรื่องร้องเรียนให้ ผอ.สนข. พิจารณาสั่งการสำนัก/กอง/ศูนย์/สำนักงานโครงการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตอบผู้ร้องโดยตรง และสำเนาให้ สบก. เพื่อทราบ และสรุปเสนอ ผอ.สนข. เป็นรายไตรมาส

5. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
การจัดการข้อร้องเรียนของ สนข. มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขหรือ ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการปฏิบัติราชการของ สนข.	ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	ร้อยละ 80

6. Work Flow กระบวนการ



7. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ แบ่งเป็น 3 กระบวนการย่อย ดังนี้

(1) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ สนข.

No.	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานคุณภาพ /จุดควบคุม
1.	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
2.	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง เข้าระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ พิจารณากลับกรอง/จำแนก	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	0.5 วัน
3.	จนท.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สรุปรเสนอ ความเห็นต่อ ผอ.สบก. เพื่อพิจารณาลงนาม ถึง ผอ.สนข.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	0.5 วัน
4.	ผอ.สนข. พิจารณา/สั่งการ สำนัก/กอง/ศูนย์/สำนักงานโครงการ ที่เกี่ยวข้องตอบผู้ร้อง โดยตรงและสำนักให้ สบก.เพื่อทราบ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1 วัน
5.	จนท.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป นำส่งเรื่อง ร้องเรียน สำนัก/กอง/ศูนย์/สำนักงาน โครงการ ที่เกี่ยวข้องตอบผู้ร้องโดยตรง	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	13 วัน
6.	จนท.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สรุปรเรื่องร้องเรียน เป็นรายไตรมาส เสนอ ผอ.สนข. เพื่อทราบ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	-
รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น			15 วัน

(2) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ สนข.

No.	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานคุณภาพ /จุดควบคุม
1.	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ		
2.	เจ้าหน้าที่รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณากลับกรอง/จำแนก	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1 วัน
3.	ผอ.สบก. พิจารณากลับกรอง/จำแนกเรื่องร้องเรียนที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ สนข. (ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย)	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1 วัน
4.	สรุปข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนเสนอไปยัง ผอ.สนข. เพื่อทราบ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	5 วัน
รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น			7 วัน

(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ สนช.

No.	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานคุณภาพ /จุดควบคุม
1.	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ		
2.	เจ้าหน้าที่รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ พิจารณากลับกรอง/จำแนก	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1 วัน
3.	ผอ.สบก. พิจารณากลับกรอง/จำแนกรื่องร้องเรียนที่อยู่และไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ สนช. (ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย)	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1 วัน
4.	สรุปข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนเสนอไปยัง ผอ.สนช. เพื่อทราบ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	5 วัน
รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น			7 วัน

8. เอกสารอ้างอิง

- 8.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550
- 8.2 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540
- 8.3 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551
- 8.4 พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
- 8.5 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
- 8.6 มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของ สนช.

9. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ/คำชมเชย