



คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนัก/กลุ่มงาน :

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารเลขที่

แก้ไขครั้งที่ ๐๑ ฉบับที่

หน้า



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน
(แก้ไขครั้งที่ ๑/๒๕๖๘)



คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนัก/กลุ่มงาน :

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารเลขที่

แก้ไขครั้งที่ ๐๑ ฉบับที่

หน้า

ข้อมูล	ชื่อ-นามสกุล	ลงชื่อ	วันที่
ผู้จัดทำ	นางสาวอภิญญา เสรีวัฒน์ ตำแหน่ง: นักวิเคราะห์รัฐวิสาหกิจชำนาญการพิเศษ สำนัก/กลุ่มงาน : กองพัฒนารัฐวิสาหกิจ ๒		
ผู้รับผิดชอบ	นางอุรวิวรรณ ทวีสิทธิ์ ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการกองพัฒนารัฐวิสาหกิจ ๒ สำนัก/กลุ่มงาน : กองพัฒนารัฐวิสาหกิจ ๒		



คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนัก/กลุ่มงาน :

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารเลขที่

แก้ไขครั้งที่ ๐๑ ฉบับที่

หน้า

สารบัญ

ตอนที่

- ๑.
- ๒.
- ๓.
- ๔.
- ๕.
- ๖.
- ๗.
- ๘.

หัวข้อ

- วัตถุประสงค์
ขอบเขต
หน้าที่ความรับผิดชอบ
ผังกระบวนการทำงาน
ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร
การติดตามและประเมินผล

บันทึกการประกาศใช้

คำอธิบาย : วันที่ผู้บันทึกองค์ความรู้ได้ดำเนินการบันทึกรายละเอียดองค์ความรู้ลงในแบบฟอร์มครบถ้วน สมบูรณ์ และพร้อมเผยแพร่บนระบบการจัดการความรู้ของ สคร.

แก้ไขครั้งที่	วัน เดือน ปี	รายละเอียดการแก้ไข
๐๑	๙ ธันวาคม ๒๕๖๗	ปรับปรุงวัตถุประสงค์

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้ใช้สำหรับนักวิเคราะห์รัฐวิสาหกิจ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ขอบเขต

เริ่มตั้งแต่ สคร. ได้รับหนังสือร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ หรือผู้ร้องเรียน และได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์ของ สคร. จนกระทั่ง สคร. ตอบกลับผู้ร้อง และ Upload เอกสารที่เกี่ยวข้องลง E-Filling

๓. ผู้รับผิดชอบ

นางสาวอภิญญา เสรีวัฒน์ นักวิเคราะห์รัฐวิสาหกิจชำนาญการพิเศษ



คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนัก/กลุ่มงาน :

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารเลขที่

แก้ไขครั้งที่ ๐๑ ฉบับที่

หน้า

๔. ผังกระบวนการทำงาน

คำอธิบาย : ส่วนนี้เป็นการอธิบายเนื้อหา ขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติขององค์ความรู้ โดยสามารถอธิบายเป็นหัวข้อสั้นๆ ผ่านสัญลักษณ์มาตรฐานการจัดทำแผนผังวิธีปฏิบัติ (Flow Chart) ให้กระชับ ครบถ้วน และเข้าใจง่าย

สัญลักษณ์						
ความหมาย	เริ่มต้น/สิ้นสุด	การปฏิบัติงาน	การตัดสินใจ/อนุมัติ	เชื่อมต่อกระบวนการความรู้อื่นๆ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ทิศทางการไหล

ลำดับที่	ขั้นตอน/การปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน		
	<p style="text-align: center;">จุดเริ่มต้น</p> <p>↓</p> <p>สคร. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ หรือผู้ร้องเรียนโดยตรง ผ่านหนังสือร้องเรียน หรือช่องทางกรรณการร้องเรียนทางเว็บไซต์ของ สคร.</p> <p>↓</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <p>สคร. มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p> </td> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <p>สคร. <u>ไม่มี</u>ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>↓</p> <p>ร่างหนังสือขอข้อมูลไปยังรัฐวิสาหกิจ และร่างหนังสือแจ้งให้ผู้แทนกระทรวงการคลัง ในคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจทราบ และกำกับติดตาม</p> </td> </tr> </table>	<p>สคร. มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>สคร. <u>ไม่มี</u>ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>↓</p> <p>ร่างหนังสือขอข้อมูลไปยังรัฐวิสาหกิจ และร่างหนังสือแจ้งให้ผู้แทนกระทรวงการคลัง ในคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจทราบ และกำกับติดตาม</p>	ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ ๑ - ๓ หรือสำนัก/กอง/ศูนย์ที่เป็นเจ้าของเรื่องร้องเรียน
<p>สคร. มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>สคร. <u>ไม่มี</u>ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>↓</p> <p>ร่างหนังสือขอข้อมูลไปยังรัฐวิสาหกิจ และร่างหนังสือแจ้งให้ผู้แทนกระทรวงการคลัง ในคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจทราบ และกำกับติดตาม</p>				



คู่มือการปฏิบัติงาน

สำนัก/กลุ่มงาน :

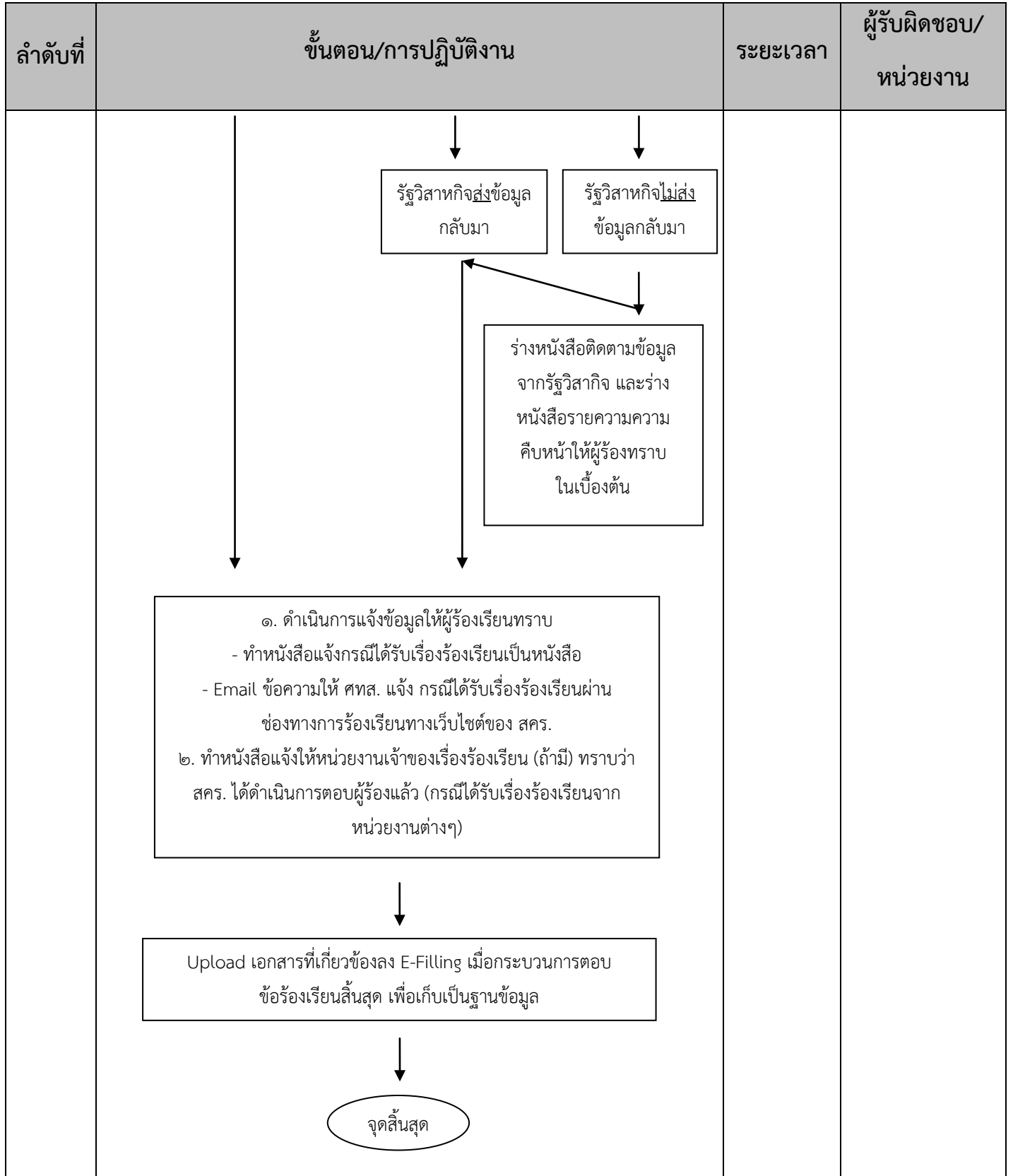
สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ


เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารเลขที่

แก้ไขครั้งที่ ๐๑ ฉบับที่


หน้า



 <p>คู่มือการปฏิบัติงาน สำนัก/กลุ่มงาน : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ</p>	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๑ ฉบับที่
		หน้า

๕. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ขั้นตอน/การปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
๑.	<p>เมื่อ สคร. ได้รับข้อร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ทางตรง: ผู้ร้องเรียนโดยตรงมายัง สคร. ▪ ทางอ้อม: ผู้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการคลัง หรือสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น <p>ผ่านช่องทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ หนังสือร้องเรียน ▪ เว็บไซต์ สคร. <p>หาก</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ สคร. มีข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนโดยตรง และรายงานให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนทราบว่า สคร. ได้ดำเนินการตอบผู้ร้องแล้ว ▪ สคร. ไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ทำหนังสือขอข้อมูลจากรัฐวิสาหกิจ และแจ้งให้กรรมการผู้แทนกระทรวงการคลังทราบ และติดตาม 	๑๕ วัน	<p>กรณี สคร. มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน: จัดทำหนังสือชี้แจงผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>กรณี สคร. ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน: จัดทำหนังสือสอบถามข้อมูลไปยังรัฐวิสาหกิจ</p>	<p>กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ ๑ - ๓ หรือสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ร้องเรียน</p>
๒.	<p>หากรัฐวิสาหกิจไม่ส่งข้อมูล/ข้อเท็จจริง ให้ สคร. ทราบภายใน ๓๐ วัน ให้ สคร. ทำหนังสือทวงถามความคืบหน้าจากรัฐวิสาหกิจ และแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้อง และหน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียนทราบในเบื้องต้นก่อน</p>	๗ วัน	<p>จัดทำหนังสือทวงถามความคืบหน้า</p>	<p>กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ ๑ - ๓ หรือสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ร้องเรียน</p>
๓.	<p>เมื่อ สคร. ได้รับข้อมูล/ข้อเท็จจริงจากรัฐวิสาหกิจแล้ว ให้แจ้งกลับผู้ร้อง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ เป็นหนังสือ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ ▪ Email ข้อความให้ ศทส. แจ้งกลับผู้ร้องกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนทางเว็บไซต์ของ สคร. <p>จากนั้น จัดทำหนังสือรายงานความคืบหน้าให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) ทราบว่า สคร. ได้ดำเนินการตอบผู้ร้องแล้ว</p>	๗ วัน	<p>รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ</p>	<p>กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ ๑ - ๓ หรือสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ร้องเรียน และ ศทส.</p>

 <p>คู่มือการปฏิบัติงาน สำนัก/กลุ่มงาน : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ</p>	เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่ ๐๑ ฉบับที่
		หน้า

ลำดับ	ขั้นตอน/การปฏิบัติงาน	ระยะเวลา	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
๔.	Upload เอกสารที่เกี่ยวข้องลง E-Filling เมื่อกระบวนการตอบข้อร้องเรียนสิ้นสุด เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล	๑ - ๒ วัน	Upload เอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนลง E-Filling	กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ ๑ - ๓ หรือสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่เป็นเจ้าของเรื่อง ร้องเรียน

๖. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๖.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๗. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

ลำดับ	ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.	การจัดการข้อร้องเรียน	E-filling	กพส. ๒	ไม่มีกำหนด

๘. การติดตามและประเมินผล

๘.๑ การติดตาม

ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ ติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบทุก ๓ เดือน

๘.๒ การประเมินผล

ความถูกต้องและรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน

รายการ	คะแนนที่ได้รับ				
	๑	๒	๓	๔	๕
๑. ความถูกต้องรวดเร็วในการตอบกลับผู้ร้อง กรณี สคร. มีข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนแล้ว	ภายใน ๑๙ วันทำการ	ภายใน ๑๘ วันทำการ	ภายใน ๑๗ วันทำการ	ภายใน ๑๖ วันทำการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ
๒. ความรวดเร็วในการจัดทำหนังสือขอข้อมูลจากรัฐวิสาหกิจ					
๓. ความถูกต้องและรวดเร็วในการตอบกลับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายหลังได้รับข้อมูลจากรัฐวิสาหกิจแล้ว	ภายใน ๑๐ วันทำการ	ภายใน ๑๐ วันทำการ	ภายใน ๙ วันทำการ	ภายใน ๘ วันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ