

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานเลขาธิการกรม  
กรมกิจการผู้สูงอายุ  
<http://www.Dop.go.th>

## คำนำ

กรมกิจการผู้สูงอายุ กำหนดให้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อ การจัดการข้อร้องเรียน เป็นตัวชี้วัด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการผู้สูงอายุ ในฐานะหน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียน และทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่อง และทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบในกรณียุติเรื่อง ต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน หากไม่ยุติเรื่อง ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม รวมถึงกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้ และวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกันต่อไป

สำนักงานเลขาธิการกรม  
กรมกิจการผู้สูงอายุ  
มกราคม ๒๕๖๕

# สารบัญ

| เรื่อง                                                                     | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล                                                        | ๑    |
| ๒. การจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน                                          | ๑    |
| ๓. สถานที่ตั้ง                                                             | ๑    |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                    | ๑    |
| ๕. วัตถุประสงค์                                                            | ๑    |
| ๖. คำจำกัดความ                                                             | ๒    |
| ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                   | ๒    |
| ๘. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                                       | ๓    |
| ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                            | ๔    |
| ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน                                                  | ๔    |
| ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๔    |
| ๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน                                        | ๕    |
| ๑๓. การรายงานผลการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน                                  | ๕    |
| ๑๔. มาตรฐานการดำเนินงาน                                                    | ๕    |
| ๑๕. ผู้รับผิดชอบ                                                           | ๕    |

## ภาคผนวก

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

## คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมกิจการผู้สูงอายุจึงได้จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ หรือได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการผู้สูงอายุ อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น ๖ เลขที่ ๑๐๓๔ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความเดือดร้อน รับทราบความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ร้องเรียน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ของกรมกิจการผู้สูงอายุ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน และบริการข้อมูลข่าวสารของกรมกิจการผู้สูงอายุ

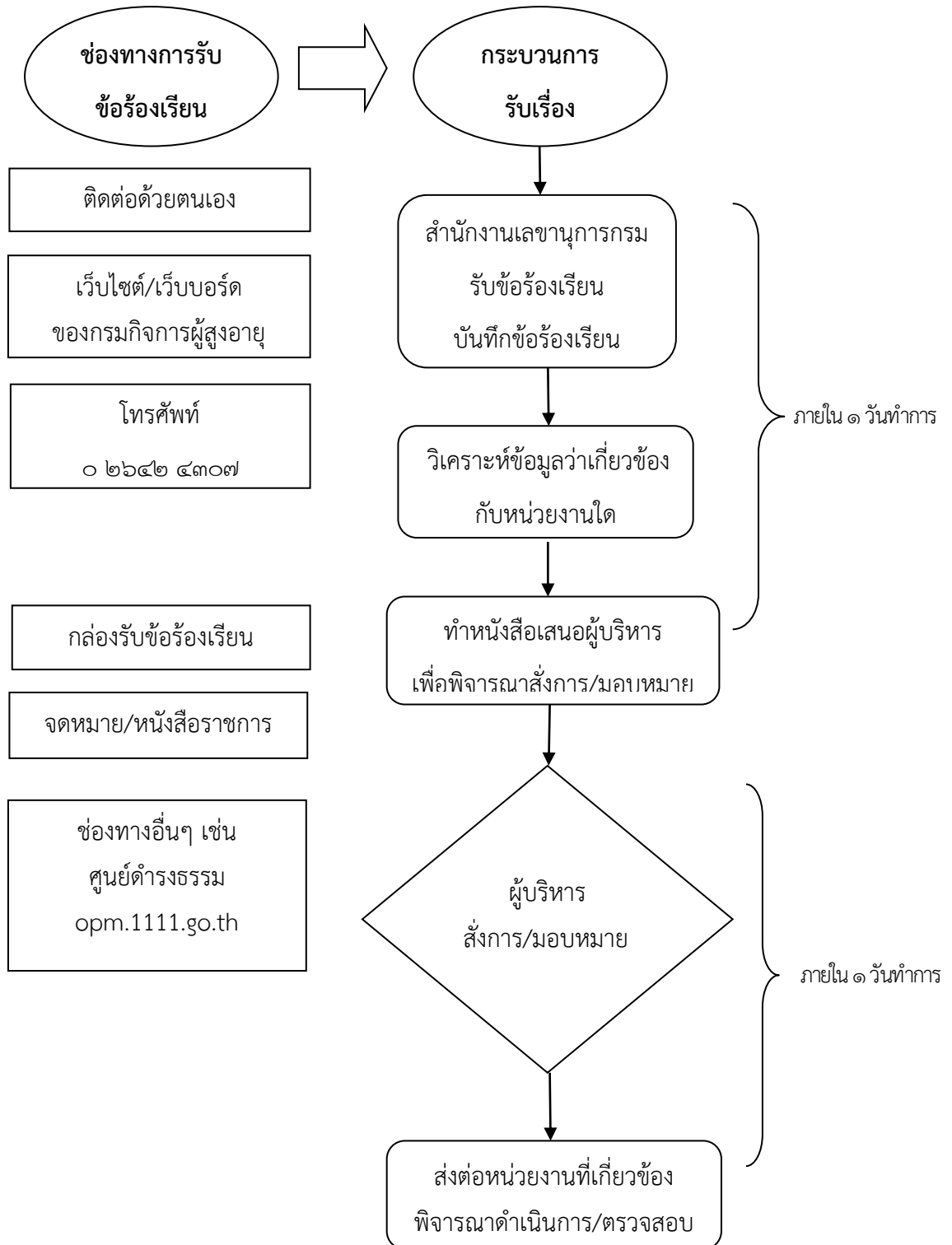
## ๖. คำจำกัดความ

๑. “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
๒. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
๓. “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ
๔. “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล
๕. “ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/เว็บไซต์ เว็บบอร์ด กรมกิจการผู้สูงอายุ/โทรศัพท์/กล่องรับข้อร้องเรียน/ผ่านจดหมายหนังสือราชการ และช่องทางอื่นๆ

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและขั้นตอนการปฏิบัติงาน



#### ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                            | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลา<br>การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน<br>เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา |
|----------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ติดต่อด้วยตนเอง                                    | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | ภายใน ๑ วันทำการ                                                     |
| เว็บไซต์/เว็บบอร์ด<br>กรมกิจการผู้สูงอายุ          | ทุกวัน                         |                                                                      |
| โทรศัพท์<br>๐ ๒๖๔๒ ๔๙๐๑                            | ทุกวัน                         |                                                                      |
| กล่องรับ<br>ข้อร้องเรียน                           | ทุกวัน                         |                                                                      |
| เอกสาร/จดหมาย                                      | ทุกวัน                         |                                                                      |
| ช่องทางอื่น ๆ เช่น<br>ศูนย์ดำรงธรรม opm.1111.go.th | ทุกวัน                         |                                                                      |

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารเพื่อการเผยแพร่ ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

/๑๑.๒ ข้อร้องเรียน...

๑๑.๒ ขอร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการล่าช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เจ้าหน้าที่พุดจาไม่สุภาพ เป็นต้น จัดทำหนังสือเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ขอร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ให้ประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

## ๑๒. การติดตามแก้ปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการติดตามการแก้ปัญหาขอร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับขอร้องเรียน และรายงานผลให้ศูนย์รับขอร้องเรียนทราบด้วย

## ๑๓. การรายงานผลการจัดการปัญหาขอร้องเรียน

๑๓.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๔. มาตรฐานการดำเนินงาน

การดำเนินการแก้ปัญหาขอร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับขอร้องเรียน ศูนย์รับขอร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหาขอร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับขอร้องเรียน

## ๑๕. ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับขอร้องเรียน

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมกิจการผู้สูงอายุ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๖๔๒ ๔๙๐๑ ต่อ ๒๐๓

- เว็บไซต์ <http://www.dop.go.th>



ภาคผนวก

## แบบบันทึกข้อร้องเรียน

### กรมกิจการผู้สูงอายุ

เลขที่รับ.....

วันที่.....

ชื่อ - สกุล ..... อายุ.....ปี

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรสาร..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ☐ ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน

☐ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

โทรสาร..... โทรศัพท์เคลื่อนที่..... E-mail.....

ช่องทางการร้องเรียน ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ กล่องรับข้อร้องเรียน ☐ เว็บไซต์

☐ จดหมาย/หนังสือราชการ ☐ อื่น ๆ.....

ประเภทการร้องเรียน ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ☐ ร้องทุกข์ ☐ ร้องขอข้อมูล

☐ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ☐ อื่น ๆ.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน.....

.....  
.....  
.....  
.....

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ.....

.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

สำหรับเจ้าหน้าที่

การดำเนินการเบื้องต้น

☐ ยุติโดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบทาง.....

☐ ส่งให้ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน.....

เมื่อวันที่.....เวลา.....น.