# คู่มือการปฏิบัติงาน
# เรื่อง
## กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

## สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์
## สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์**

**กระบวนงาน :** กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

**1. วัตถุประสงค์**

1.1 เพื่อให้พนักงานและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง ตลอดจนพัฒนาความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง รวมถึงประชาชนทั่วไปรับทราบและเข้าใจกระบวนการ ขั้นตอน แนวทาง และการตอบสอบต่อการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

1.3 เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง รวมถึงประชาชนทั่วไปมีความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย มีระบบการดำเนินงานที่ชัดเจน ทั้งในด้านขั้นตอน กรอบระยะเวลา มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

**2. ขอบเขต**

คู่มือนี้ครอบคลุมกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย โดยกระบวนการนี้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ (สบท.) โดยเริ่มตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย การดำเนินการพิจารณา จนถึงขั้นตอนการตอบสอบหรือแจ้งผลการพิจารณา และการรายงานผลการดำเนินการ

**3. คำจำกัดความ**

**พนักงานและลูกจ้าง** หมายถึง พนักงานและลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง คำร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง ซึ่งส่งผลกระทบหรือสร้างความเดือดร้อนหรือไม่เป็นธรรมให้กับผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนอาจเกิดจากหลายสาเหตุ อาทิ พฤติกรรมของพนักงานและลูกจ้าง ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน ความไม่โปร่งใส เป็นต้น โดยผู้แจ้งมุ่งประสงค์ที่จะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือได้รับการเยียวยา

**ข้อคิดเห็น** หมายถึง ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยผู้ให้ความเห็นมีความมุ่งหมายที่จะให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง และของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ดีขึ้น โดยไม่ได้มุ่งหมายให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการการใด ๆ กับพนักงานและลูกจ้าง

**คำชมเชย** หมายถึง คำยกย่อง คำสรรเสริญ คำขอบคุณ หรือคำขอบใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง

**ผู้แจ้ง** หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย หรือประชาชนทั่วไปผู้แจ้งข้อร้องเรียน แจ้งข้อคิดเห็น หรือแจ้งคำชมเชยการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง และของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แล้วแต่กรณี

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากพนักงานและโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

**ผู้มีส่วนได้เสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

**4. หน้าที่และความรับผิดชอบ**

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย มีผู้รับผิดชอบและหน้าที่ ดังนี้

4.1 ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่กำกับดูแล บังคับบัญชา และมอบนโยบายการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

4.2 เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีหน้าที่บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้าง มอบนโยบายการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นผู้พิจารณาและอนุมัติผลการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

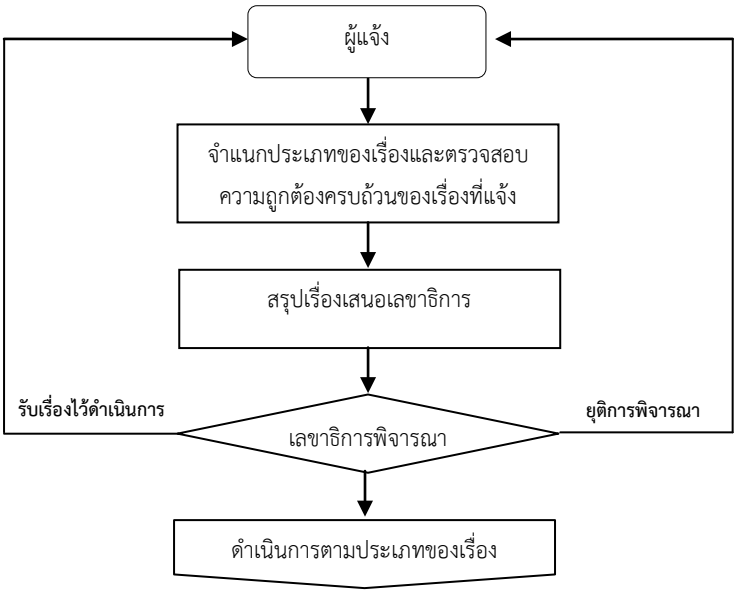
4.3 ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่กำกับดูแล กลั่นกรองและเสนอเรื่องเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

4.4 พนักงานและลูกจ้างสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกระบวนการตามคู่มือนี้

4.5 พนักงานและลูกจ้าง มีหน้าที่ชี้แจงข้อเท็จจริง ปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการอื่นใดในส่วนที่เกี่ยวข้อง

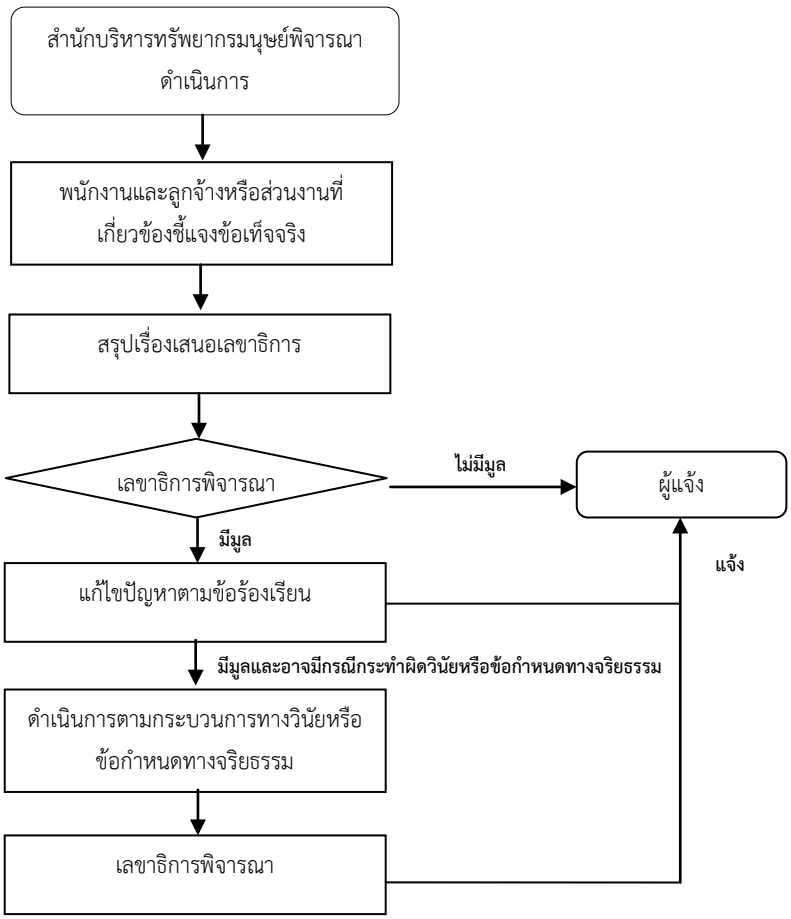
**5. ผังกระบวนงาน (Work Flow)**

**5.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง**

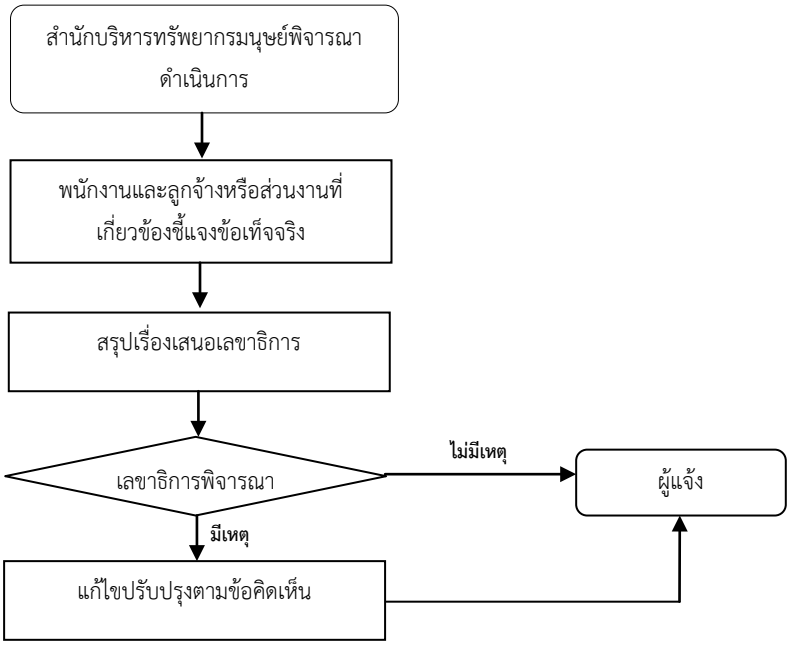



## 5.2 ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ

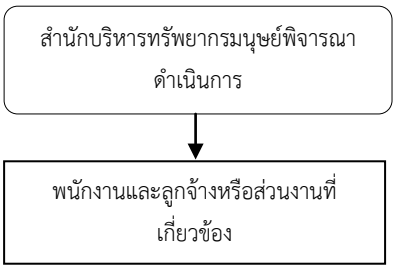
### 5.2.1 กรณีข้อร้องเรียน



**5.2.2 กรณีข้อคิดเห็น**




**5.2.3 กรณีคำชมเชย**




**6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**6.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง**

| ที่ | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ผู้เกี่ยวข้อง | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|
| 1 | ผู้แจ้งแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยผ่านช่องทางต่าง ๆ | สบท. | พนักงานและลูกจ้างสำนักงาน | - แบบคำร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/คำชมเชย |
| 2 | สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกประเภทของเรื่องเป็นข้อร้องเรียน หรือข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย และตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเรื่องที่แจ้งตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด | สบท. | - | - |

**6.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง (ต่อ)**

| ที่ | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ผู้เกี่ยวข้อง | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|
| 3 | สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน | สบท. | รองเลขาธิการ<br>เลขาธิการ | - หนังสือสรุปเรื่องเสนอเลขาธิการ |
| 4 | แจ้งผลการพิจารณา | สบท. | เลขาธิการ<br>ผู้แจ้ง | - หนังสือแจ้งผลการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย |

**6.2 ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ**

**6.2.1 กรณีข้อร้องเรียน**

| ที่ | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ผู้เกี่ยวข้อง | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|
| 1 | เลขาธิการพิจารณาสั่งรับเรื่องไว้ดำเนินการ | เลขาธิการ | สบท. | - |
| 2 | สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์พิจารณาดำเนินการให้พนักงานและลูกจ้างหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง | สบท. | พนักงานและลูกจ้าง | - หนังสือให้พนักงานและลูกจ้างชี้แจงข้อเท็จจริง |
| 3 | พนักงานและลูกจ้างหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง | พนักงานและลูกจ้าง | สบท. | - หนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงของพนักงานหรือลูกจ้าง |
| 4 | สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการตามลำดับชั้น ซึ่งเลขาธิการพิจารณาได้กรณีดังนี้<br>- กรณีมีมูล ให้เลขาธิการสั่งให้พนักงานและลูกจ้างแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ<br>- กรณีมีมูล และการกระทำของพนักงานและลูกจ้างอาจเป็นการกระทำผิดวินัยหรือผิดข้อกำหนดทางจริยธรรม ให้เลขาธิการสั่งให้แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน และสั่งดำเนินการกรณีการกระทำผิดวินัยหรือผิดข้อกำหนดทางจริยธรรมตามขั้นตอนของกระบวนการนั้นต่อไป<br>- กรณีไม่มีมูล ให้เลขาธิการสั่งยุติการพิจารณาและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบ<br>- กรณีอื่นตามที่เลขาธิการเห็นสมควร | สบท. | รองเลขาธิการ<br>เลขาธิการ | - หนังสือสรุปเรื่องการชี้แจงข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน<br>- หนังสือแจ้งผลการพิจารณาของสำนักงาน |

**6.2.1 กรณีข้อร้องเรียน (ต่อ)**

| ที่ | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ผู้เกี่ยวข้อง | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|
| 5 | ดำเนินการตามกระบวนการทางวินัยและข้อกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม | สบท. | คณะกรรมการ<br>รองเลขาธิการ<br>เลขาธิการ | - เอกสารการดำเนินการตามกระบวนทางทางวินัยและข้อกำหนดทางจริยธรรม |
| 6 | เลขาธิการพิจารณาผลงานดำเนินการตามกระบวนการทางวินัยและข้อกำหนดทางมาตรฐานจริยธรรม ตลอดจนแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ | สบท. | คณะกรรมการ<br>รองเลขาธิการ<br>เลขาธิการ<br>ผู้แจ้ง | - เอกสารการดำเนินการตามกระบวนทางทางวินัยและข้อกำหนดทางจริยธรรม<br>- หนังสือแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน |

**6.2.2 กรณีข้อคิดเห็น**

| ที่ | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ผู้เกี่ยวข้อง | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|
| 1 | เลขาธิการพิจารณาสั่งรับเรื่องไว้ดำเนินการ | เลขาธิการ | สบท. | - |
| 2 | สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์พิจารณาดำเนินการให้พนักงานและลูกจ้างหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง | สบท. | พนักงานและลูกจ้าง | - หนังสือให้พนักงานและลูกจ้างชี้แจงข้อเท็จจริง |
| 3 | พนักงานและลูกจ้างหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง | พนักงานและลูกจ้าง | สบท. | - หนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงของพนักงานหรือลูกจ้าง |
| 4 | สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการตามลำดับชั้น ซึ่งเลขาธิการพิจารณาได้กรณีดังนี้<br>- กรณีมีเหตุตามข้อคิดเห็น เลขาธิการสั่งปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน<br>- กรณีไม่มีเหตุตามข้อคิดเห็น เลขาธิการสั่งยุติการพิจารณา<br>- กรณีอื่นตามที่เลขาธิการเห็นสมควร | สบท. | รองเลขาธิการและเลขาธิการ | - หนังสือสรุปเรื่องการชี้แจงข้อเท็จจริงกรณีข้อคิดเห็น |
| 5 | แก้ไขปรับปรุงตามข้อคิดเห็น และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ | พนักงานและลูกจ้าง | สบท.<br>พนักงานและลูกจ้าง<br>ผู้แจ้ง | - หนังสือแจ้งผลการพิจารณาของสำนักงาน |

**6.2.3 กรณีคำชมเชย**

| ที่ | กิจกรรม | ผู้รับผิดชอบ | ผู้เกี่ยวข้อง | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|---|---|---|---|---|
| 1 | เลขาธิการพิจารณาสั่งรับเรื่องไว้ดำเนินการ | เลขาธิการ | สบท. | - |
| 2 | สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์พิจารณาดำเนินการแจ้งให้พนักงานและลูกจ้างที่เกี่ยวข้องทราบ | สบท. | พนักงานและลูกจ้าง | - หนังสือให้พนักงานและลูกจ้างทราบ |

**7. รายละเอียดกิจกรรม**

**7.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง**

7.1.1 ผู้แจ้งแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

7.1.1.1 แจ้งเป็นหนังสือตามแบบที่กำหนดหรือมีสาระสำคัญครบถ้วนตามประเภทของเรื่องที่แจ้ง โดย

(1) ส่งด้วยตนเองที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ชั้น ๕ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

(2) ส่งทางไปรษณีย์ โดยส่งไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ชั้น ๕ อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

(3) ส่งทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๑๔๓ ๘๓๖๑

(4) มอบให้บุคคลอื่นแจ้งหรือส่งแทน

7.1.1.2 แจ้งด้วยวาจา โดย

(1) แจ้งทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๖๗๖

(2) แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

7.1.1.3 แจ้งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยกรอกข้อความ

(1) ผ่านเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน www.ombudsman.go.th หัวข้อ “ร้องเรียน/แสดงข้อคิดเห็น/ชมเชยการปฏิบัติงาน”

7.1.2 สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จำแนกประเภทของเรื่องและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน

7.1.2.1 ประเภทของเรื่อง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

(1) ข้อร้องเรียน

(2) ข้อคิดเห็น

(3) คำชมเชย

7.1.2.2 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน โดยการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ต้องมีข้อมูลซึ่งเป็นสาระสำคัญ ดังนี้

<u>กรณีข้อร้องเรียน</u>

(1) ชื่อ – นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

(2) ชื่อพนักงานหรือลูกจ้างที่เป็นเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียน

(3) รายละเอียดข้อร้องเรียน (ระบุพฤติการณ์หรือเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียน)

(4) คำขอของผู้แจ้งข้อร้องเรียน

(5) เอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

<u>กรณีข้อคิดเห็น</u>

(1) ชื่อ – นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ (อาจไม่ระบุก็ได้)

(2) ชื่อพนักงานหรือลูกจ้างที่เป็นเหตุแห่งการแจ้งข้อคิดเห็น (ถ้ามี)

(3) รายละเอียดข้อคิดเห็น

(4) คำขอของผู้แจ้งข้อคิดเห็น

(5) เอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

<u>กรณีข้อคิดเห็นคำชมเชย</u>

(1) ชื่อ – นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ (อาจไม่ระบุก็ได้)

(2) ชื่อพนักงานหรือลูกจ้างที่จะชมเชย

(3) รายละเอียดการชมเชย

(4) เอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี)

7.1.2.3 สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการ โดยมีหลักเกณฑ์การเสนอพิจารณา ดังนี้

(1) กรณีเรื่องที่แจ้งมีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือครบถ้วนตามข้อ 7.1.2.2 แต่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ให้เสนอยุติการพิจารณา

(1.1) เรื่องที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้ายพระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์

(1.2) เรื่องที่มีลักษณะการใช้ถ้อยคำหยาบคาย หรือเป็นการดูถูกดูหมิ่น หรือหมิ่นประมาทบุคคลอื่น ซึ่งอาจเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา

(1.3) กรณีข้อร้องเรียน เป็นเรื่องที่ไม่ระบุชื่อ – นามสกุลผู้แจ้ง เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการระบุหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

(1.4) กรณีข้อร้องเรียน เป็นเรื่องที่เห็นได้ชัดเจนว่า ผู้แจ้งมิได้มีเจตนาร้องเรียนพนักงานและลูกจ้าง

(1.5) กรณีข้อร้องเรียน ผู้แจ้งให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานไม่เพียงพอ เมื่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมแล้ว ผู้แจ้งไม่สามารถให้ข้อมูลหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติมภายในระยะเวลาอันสมควร

(1.6) กรณีข้อร้องเรียน เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นการกลั่นแกล้ง หรือเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล

(1.7) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(1.8) เรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือเพราะเหตุจากการปฏิบัติงาน และการพิจารณาจะไม่เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เว้นแต่เรื่องนั้นกระทบต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หรือเสื่อมเสียต่อเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่

(1.9) เรื่องที่เคยยุติการพิจารณา โดยไม่ปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่

(2) กรณีเรื่องที่แจ้งมีข้อมูลครบถ้วน และไม่มีลักษณะตามข้อ 7.1.2.3 (1) ให้เสนอรับเรื่องไว้พิจารณา

7.1.2.4 แจ้งการรับเรื่องหรือยุติการพิจารณาตามข้อ 7.1.2.2 หรือ 7.1.2.3 แล้วแต่กรณีให้ผู้แจ้งทราบ

**7.2 ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ**

**7.2.1 กรณีข้อร้องเรียน**

7.2.1.1 เลขาธิการสั่งรับเรื่องไว้พิจารณากรณีมีข้อมูลครบถ้วนและไม่มีลักษณะตามข้อ 7.1.2.3 (1)

7.2.1.2 สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จัดทำหนังสือสรุปเรื่องและความเห็นของเลขาธิการให้พนักงานและลูกจ้าง หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้กับสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

7.2.1.3 พนักงานและลูกจ้าง หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้กับสำนักบิหารทรัพยากรมนุษย์

7.2.1.4 สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการตามลำดับชั้น โดยสามารถพิจารณาได้เป็นกรณี ดังนี้

(1) กรณีมีมูล เลขาธิการพิจารณาสั่งให้แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

(2) กรณีมีมูล และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือข้อกำหนดทางจริยธรรม เลขาธิการสั่งให้แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน และสั่งดำเนินการกระบวนการทางวินัยหรือข้อกำหนดทางจริยธรรมตามขั้นตอนของกระบวนการนั้นต่อไป และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

(3) กรณีไม่มีมูล เลขาธิการสั่งยุติการพิจารณา และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

(4) กรณีอื่นตามที่เลขาธิการเห็นสมควร

7.2.1.5 ดำเนินกระบวนการทางวินัยและข้อกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

7.2.1.6 เลขาธิการพิจารณาผลการดำเนินการกระบวนการทางวินัยและข้อกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

**7.2.2 กรณีข้อคิดเห็น**

7.2.2.1 เลขาธิการสั่งรับเรื่องไว้พิจารณากรณีมีข้อมูลครบถ้วนและไม่มีลักษณะตามข้อ 7.1.2.3 (1)

7.2.2.2 สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จัดทำหนังสือสรุปเรื่องและความเห็นของเลขาธิการให้พนักงานและลูกจ้าง หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้กับสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

7.2.2.3 พนักงานและลูกจ้าง หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้กับสำนักบิหารทรัพยากรมนุษย์

7.2.2.4 สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการผ่านรองเลขาธิการตามลำดับชั้น โดยสามารถพิจารณาได้เป็นกรณี ดังนี้

(1) กรณีมีเหตุตามข้อคิดเห็น เลขาธิการสั่งแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานและแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

(2) กรณีไม่มีเหตุตามข้อคิดเห็น เลขาธิการสั่งยุติการพิจารณา และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

(3) กรณีอื่นตามที่เลขาธิการเห็นสมควร

7.2.2.5 พนักงานและลูกจ้าง และส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามข้อสั่งการของเลขาธิการ และแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ

**7.2.3 กรณีคำชมเชย**

7.2.3.1 เลขาธิการสั่งรับเรื่องไว้พิจารณากรณีมีข้อมูลครบถ้วนและไม่มีลักษณะตามข้อ 7.1.2.3 (1)

7.2.3.2 สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์จัดทำหนังสือสรุปเรื่องและความเห็นของเลขาธิการให้พนักงานและลูกจ้าง หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้กับสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

**8. มาตรฐานงาน**

การปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย กำหนดมาตรฐานงาน โดยจำแนกตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้

| ที่ | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ระยะเวลา |
|---|---|---|
| | **ขั้นตอนการรับเรื่อง** | |
| 1 | จำแนกประเภทของเรื่องและตรวจสอบความถูกต้อง | 1 วัน |
| 2 | สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการ | 1 วัน |
| 3 | แจ้งผู้แจ้งทราบ | ภายใน 7 วัน นับแต่เลขาธิการพิจารณา |
| | **ขั้นตอนการพิจารณาดำเนินการ** | |
| **1. กรณีข้อร้องเรียน** | | |
| 1 | พนักงานและลูกจ้างหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง | 30 - 60 วัน |
| 2 | สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการพิจารณา | 2 - 3 วัน |
| 3 | แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนตามความยุ่งยากและซับซ้อน | 30 - 60 วันหรือมากกว่า |
| 4 | แจ้งผู้แจ้งทราบ | ภายใน 7 วัน นับแต่เลขาธิการพิจารณา |
| 5 | ดำเนินการตามกระบวนการทางวินัยหรือข้อกำหนดทางจริยธรรม | ตามมาตรฐานงานกระบวนงานทางวินัยหรือข้อกำหนดทางจริยธรรม |
| 6 | แจ้งผู้แจ้งทราบ | ภายใน 7 วัน นับแต่เลขาธิการพิจารณา |
| **2. กรณีข้อคิดเห็น** | | |
| 1 | พนักงานและลูกจ้างหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริง | 30 - 60 วัน |
| 2 | สรุปเรื่องเสนอเลขาธิการพิจารณา | 2 - 3 วัน |
| 3 | แก้ไขปัญหาตามข้อคิดเห็น | 30 - 60 วันหรือมากกว่า |
| 4 | แจ้งผู้แจ้งทราบ | ภายใน 7 วัน นับแต่เลขาธิการพิจารณา |

| ที่ | ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ระยะเวลา |
|---|---|---|
| **3. กรณีคำชมเชย** | | |
| 1 | สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์แจ้งพนักงานและลูกจ้างและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง | 1 วัน |

**9. ระบบติดตามประเมินผล**

การปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย กำหนดระบบติดตามประเมินผล ดังนี้

9.1 รายงานผลการปฏิบัติงานต่อสำนักนโยบายและแผนเป็นรายเดือนและรายไตรมาส

9.2 รายงานผลกรณีข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างรายไตรมาส

9.3 นำผลข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยไปประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

9.4 นำผลการปฏิบัติงานตามคู่มือไปประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาถึงผลสำเร็จของงานตามมาตรฐานที่กำหนด

**10. แนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน**

การปฏิบัติงานตามกระบวนการมีระบบการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือ ตามลำดับ ดังนี้

10.1 ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานและระยะเวลาที่กำหนด

10.2 รองเลขาธิการผู้กำกับดูแลสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและหนังสือที่เสนอ

10.3 เลขาธิการพิจารณาผลการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ตลอดจนพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควร

**11. เอกสารอ้างอิง**

11.1 ประกาศสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เรื่อง ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และคำชมเชยของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**12. เอกสารแนบท้าย**

12.1 แบบแจ้งข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

12.2 แบบแจ้งข้อคิดเห็นการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

12.3 แบบแจ้งคำชมเชยการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

12.4 แบบรายงานการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**แบบแจ้งข้อร้องเรียน**

**การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

**เรื่อง** ☐ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างผู้ตรวจการแผ่นดิน

☐ ขอร้องเรียนเกี่ยวกับการการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**เรียน** เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**๑. ข้อมูลของผู้แจ้งข้อร้องเรียน**

ชื่อ..... นามสกุล .....

เลขประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง/อื่นๆ (โปรดระบุ.....) : .....

ที่อยู่สำหรับการติดต่อ : บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....

ถนน.....ตรอก/ซอย.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ : ..... โทรสาร : .....

E-mail : .....

**๒. ข้อมูลของพนักงานและลูกจ้างที่เป็นเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียน**

ชื่อ..... นามสกุล .....

ตำแหน่ง .....

สังกัด.....

**๓. วัน เวลา และสถานที่เกิดเหตุ**

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

สถานที่เกิดเหตุ.....

.....

.....

**๔. รายละเอียดข้อร้องเรียน** (ระบุพฤติการณ์หรือเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**๕. คำขอ** (ระบุสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการ)

.....

.....

**๖. หลักฐานประกอบข้อร้องเรียน**

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง

☐ หลักฐานอื่น ๆ เช่น เอกสาร ภาพถ่าย แผนที่ (โปรดระบุ) :

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

๕. .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามที่ระบุข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้แจ้งข้อร้องเรียน

**แบบแจ้งข้อคิดเห็น**

**การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

**เรื่อง** ขอแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง

**เรียน** เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**๑. ข้อมูลของผู้แจ้งข้อคิดเห็น**

ชื่อ..... นามสกุล .....

เลขประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง/อื่นๆ (โปรดระบุ.....) :.....

ที่อยู่สำหรับการติดต่อ : บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....

ถนน.....ตรอก/ซอย.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ : ..... โทรสาร : .....

E-mail : .....

**๒. ข้อมูลของพนักงานและลูกจ้างที่เป็นเหตุแห่งการแจ้งข้อคิดเห็น (อาจไม่ระบุก็ได้)**

ชื่อ..... นามสกุล .....

ตำแหน่ง .....

สังกัด.....

**๓. รายละเอียดข้อคิดเห็น**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**๔. คำขอ** (ระบุสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินดำเนินการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**๕. หลักฐานประกอบข้อคิดเห็น (ถ้ามี)**

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง

☐ หลักฐานอื่น ๆ เช่น เอกสาร ภาพถ่าย แผนที่ (โปรดระบุ) :

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

๕. .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามที่ระบุข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้แจ้งข้อคิดเห็น

**แบบแจ้งคำชมเชย**

**การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

**เรื่อง** ขอชมเชยการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง

**เรียน** เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

**๑. ข้อมูลของผู้แจ้งคำชมเชย (อาจไม่ระบุก็ได้)**

ชื่อ..... นามสกุล .....

เลขประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง/อื่นๆ (โปรดระบุ.....) :.....

ที่อยู่สำหรับการติดต่อ : บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน/อาคาร.....

ถนน.....ตรอก/ซอย.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์ : ..... โทรสาร : .....

E-mail : .....

**๒. ข้อมูลของพนักงานและลูกจ้างที่จะชมเชย (อาจไม่ระบุก็ได้)**

ชื่อ..... นามสกุล .....

ตำแหน่ง .....

สังกัด.....

**๓. รายละเอียดคำชมเชย**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**๔. หลักฐานประกอบคำชมเชย (ถ้ามี)**

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/หนังสือเดินทาง

☐ หลักฐานอื่น ๆ เช่น เอกสาร ภาพถ่าย แผนที่ (โปรดระบุ) :

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

๕. .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามที่ระบุข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้แจ้งคำชมเชย

**แบบรายงาน**

**การแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย**

**การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน**

---

☐ ไตรมาส ที่ ๑ ☐ ไตรมาส ที่ ๒ ☐ ไตรมาส ที่ ๓ ☐ ไตรมาส ที่ ๔

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. .....

**กรณีไม่พบ**

☐ ไม่พบการร้องเรียน ☐ ไม่พบการแสดงความคิดเห็น ☐ ไม่พบคำชมเชย

**กรณีพบ**

**๑. ประเด็นของเรื่อง**

☐ การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สรุปผล ดังนี้

จำนวน.....เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ.....เรื่อง

☐ การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สรุปผล ดังนี้

จำนวน.....เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ.....เรื่อง

☐ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สรุปผล ดังนี้

จำนวน.....เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ.....เรื่อง

☐ การชมเชยการปฏิบัติงาน สรุปผล ดังนี้

จำนวน.....เรื่อง

ดำเนินการแล้วเสร็จ.....เรื่อง

**๒. ช่องทางการรับเรื่อง**

☐ ไปรษณีย์ จำนวน ..... เรื่อง ☐ ยื่นด้วยตนเอง จำนวน ..... เรื่อง

☐ โทรศัพท์ หมายเลข ๑๖๗๖ จำนวน .....เรื่อง ☐ โทรสาร จำนวน ..... เรื่อง

☐ เว็บไซต์สำนักงาน จำนวน ..... เรื่อง

☐ อื่น ๆ ได้แก่..... จำนวน ..... เรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง .....

ผู้รายงาน