



# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการงาน

การจัดการซื้อร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ  
ของเจ้าหน้าที่

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติการ/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มการร้องเรียน	

## คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การร้องเรียนการดำเนินการตามคู่มือประชาชน การร้องเรียนการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

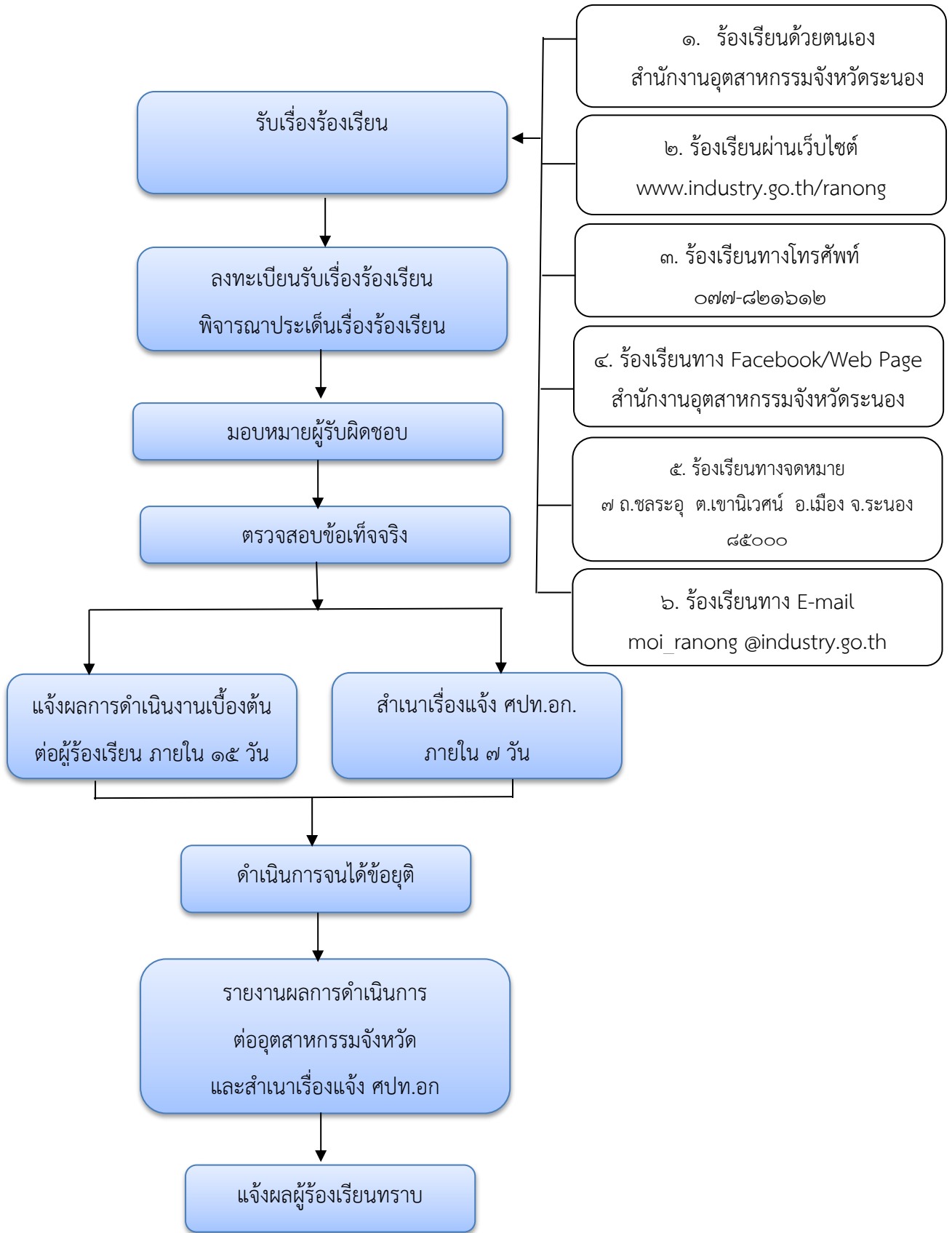
“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line

### ๔. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง



## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กำหนดช่องทางการร้องเรียน
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
๓. ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๘๒๑๖๑๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Web Page สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย เลขที่ ๗ ถ.ชลระอุ ต.เขานิเวศน์ อ.เมือง จ.ระนอง ๘๕๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail moi_ranong@industry.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน
- ๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน เพื่อบรรณเป็นข้อมูลรายงาน สปอ. ทราบ

#### ๙. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เลขานุการตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนฯ รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

#### ๑๑. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๗ วัน และรายงานให้ผู้ร้องเรียนและผู้บริหารทราบ

#### ๑๒. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน

#### ๑๓. จัดทำโดย

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดระนอง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๘๒๑๖๑๒

- หมายเลขโทรสาร ๐๗๗-๘๑๒๓๗๕

- เว็บไซต์ [www.industry.go.th/ranong](http://www.industry.go.th/ranong)

ภาคผนวก



แบบฟอร์มการร้องเรียน

\*\*\*\*\*

วันที่.....

เรียน .....

ด้วยข้าพเจ้า.....

ที่อยู่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน(นาย/นาง/นางสาว).....(ถ้าทราบ)

ตำแหน่ง .....(ถ้าทราบ)

ร้องเรียนกรณี

การปฏิบัติงาน เรื่อง.....

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เรื่อง.....

การร้องเรียนการดำเนินการตามคู่มือประชาชน เรื่อง.....

.....

อื่น ๆ เรื่อง .....

.....

เมื่อวันที่ ..... เวลา..... น. ณ. ....

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน

.....

...../...../.....