



ประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑ ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ “การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน (Service Excellence)” โดยส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ โดยการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน และโดยที่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นการปฏิบัติราชการเกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน สมควรมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เพื่อให้ประชาชนและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรับทราบเป็นการทั่วไป

อาศัยอำนาจตาม มาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงออกประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามข้อตกลงระดับการให้บริการท้ายประกาศนี้

ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ออกประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

# ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

## ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	
1. สายด่วน 1111	วันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง
2. จุดบริการประชาชน 1111 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 -16.30 น.
3. www.1111.go.th	* วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 -16.30 น.
4. ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 -16.30 น.

\* หมายเหตุ ช่องทางเว็บไซต์เปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เฉพาะวันและเวลาราชการ

## ข้อกำหนดการให้บริการ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้	
1. แบบฟอร์มกรอกคำร้อง (ใช้เฉพาะจุดบริการประชาชน) -	จำนวน 1 ฉบับ
2. เอกสาร ___ - ___ ตัวจริง พร้อมสำเนา ___ - ___ ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน ___ ชุด
3. สำเนาเอกสาร ___ - ___ ที่มีการลงนามลงรับรองสำเนาถูกต้อง	จำนวน ___ ชุด
4. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)	จำนวน ___ ใบ

## ค่าธรรมเนียม

\_\_\_ - \_\_\_ บาท (\_\_\_ - \_\_\_ บาทถ้วน)

## ระดับการให้บริการ

ระยะเวลา
1. ช่องทางโทรศัพท์ (สายด่วน 1111) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
2. ช่องทางจุดบริการประชาชนทำเนียบรัฐบาล (จุดบริการประชาชน 1111) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 1.5 วันทำการ
3. ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.1111.go.th) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 วันทำการ

**เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ** : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

**สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ** : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

**4. ช่องทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.1111)** ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 8.5 วันทำการ

**เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ** : ฝ่ายบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องที่มีเอกสารประกอบให้ส่วนที่รับผิดชอบ

**สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ** : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

\* ช่องทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.1111) เริ่มนับเวลาต่างจาก 3 ช่องทางแรก

## คุณภาพ

- จำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่ดำเนินการได้ตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 85

กระบวนการ	ค่าเป้าหมาย
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล 1111 กรณีปกติ (สายด่วน 1111)	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องเรียนที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล กรณีปกติ (จุดบริการประชาชน 1111)	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ กรณีปกติ (เว็บไซต์ <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> )	85
การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ กรณีปกติ (ตู้ ปณ.1111)	85

- ผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการได้คะแนนความพึงพอใจดีเยี่ยมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85

## ขั้นตอนการให้บริการ

### กระบวนการ

- กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย 4 กระบวนการย่อย
- กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล 1111 กรณีปกติ
  - กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน 1111 ทำเนียบรัฐบาล กรณีปกติ
  - กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อีเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)) กรณีปกติ

### หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

ศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(4) กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.1111) กรณีปกติ

- หมายเหตุ : 1. ระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้กำหนดระดับความสำคัญของเรื่องไว้ 4 ระดับ ได้แก่
- |             |                   |
|-------------|-------------------|
| 1) ปกติ     | 2) สำคัญ          |
| 3) สำคัญมาก | 4) สำคัญมากที่สุด |
2. การประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ดำเนินการ ดังนี้
- 2.1 กรณีปกติ จะเรียกข้อมูลจากเรื่องร้องทุกข์ที่มีความสำคัญของเรื่องในระดับ “ปกติ” และ “สำคัญ”
- 2.2 กรณีที่เป็นเรื่องซับซ้อน จะเรียกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่มีความสำคัญของเรื่องในระดับ “สำคัญมาก” และ “สำคัญมากที่สุด”
3. รายละเอียดขั้นตอนของแต่ละกระบวนการปรากฏตามเอกสารภาคผนวก

## การรับเรื่องร้องเรียน

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง 4 ช่องทาง ดังนี้

- สายด่วน 1111
- จุดบริการประชาชน 1111
- [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)
- ตู้ ปณ.1111

ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนภายในองค์กร

หมายเหตุ : รายละเอียดผังกระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนภายในองค์กรตามเอกสารภาคผนวก

## ภาคผนวก

### ๑. คำจำกัดความ

๑.๑ **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

#### ๑.๒ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ  
(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ  
(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง  
(๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

๑.๓ **กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน** หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติ ปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหา หรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือรายย่อย ในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันที เช่น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม ฯลฯ

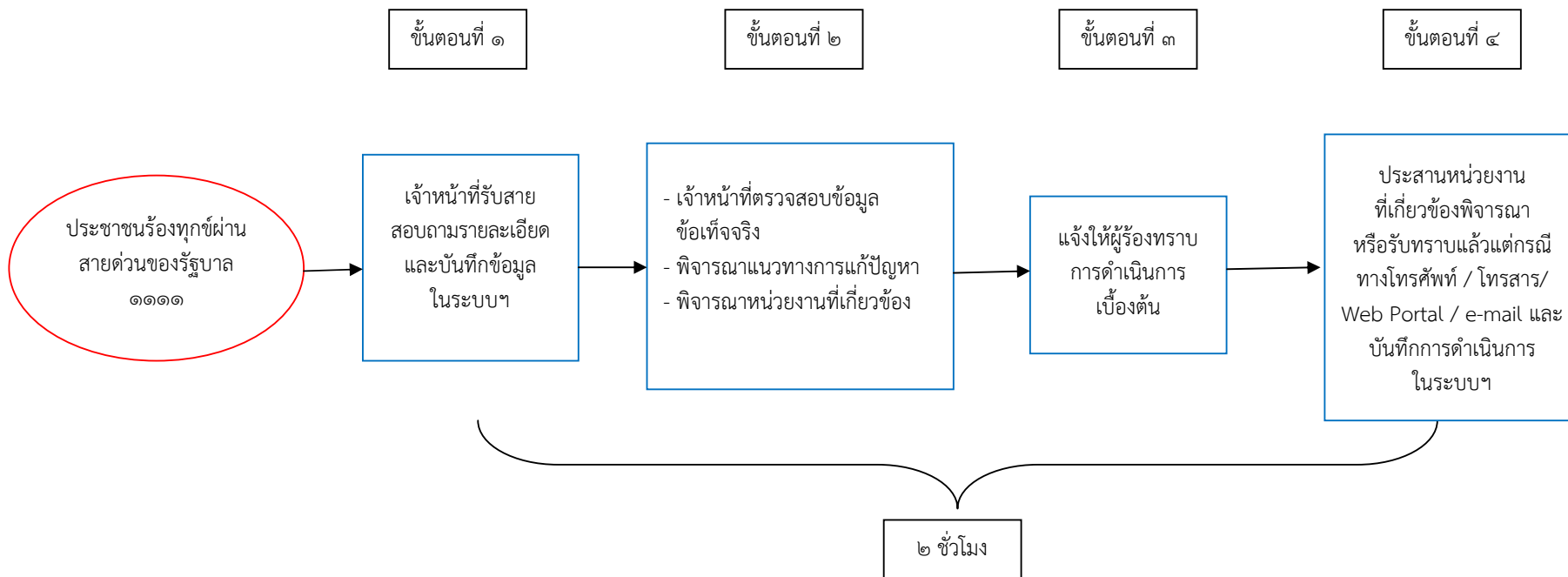
#### ๑.๔ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

## ๒. กระบวนการ(ย่อย) และขั้นตอนการให้บริการ

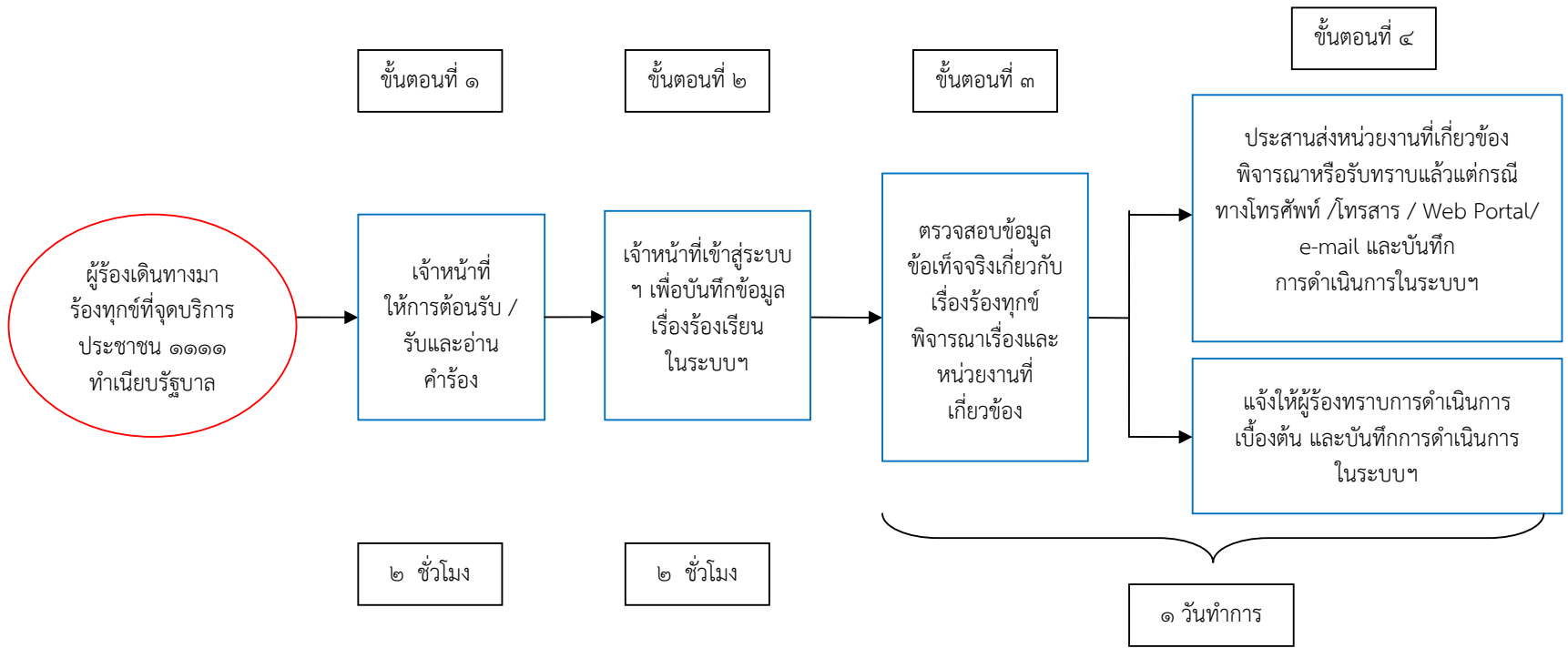
๒.๑ กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล 1111 กรณีปกติ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑  
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง



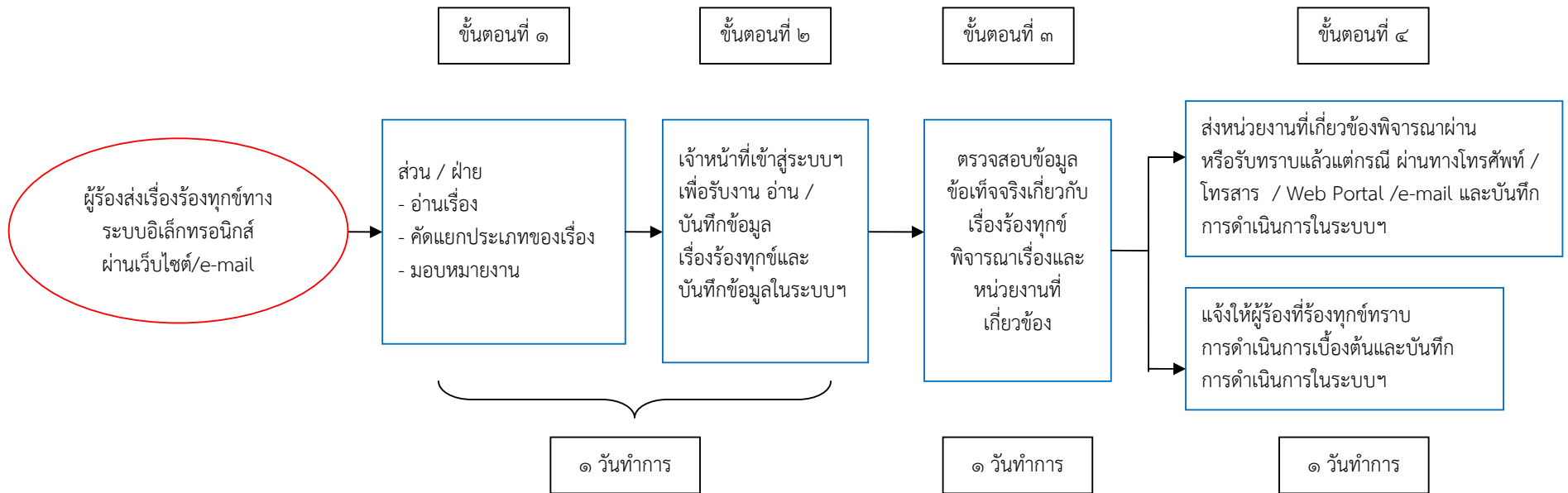
๒.๒ กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล กรณีปกติ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) และประสานส่งหน่วยงานทางโทรศัพท์ / โทรสาร / Web Portal / e-mail สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑.๕ วันทำการ/เรื่อง



๒.๓ กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(เว็บไซต์ www.1111.go.th) กรณีปกติ

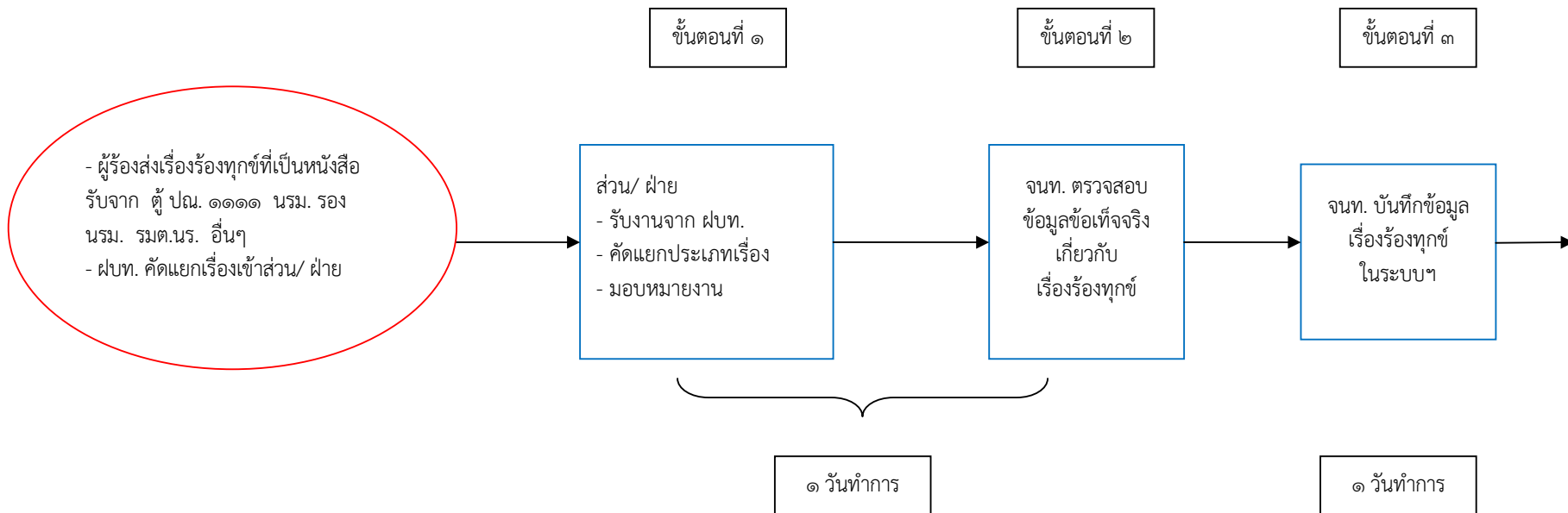
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์  
(เว็บไซต์ www.1111.go.th) กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการระยะเวลาดำเนินการ ๓ วันทำการ/เรื่อง



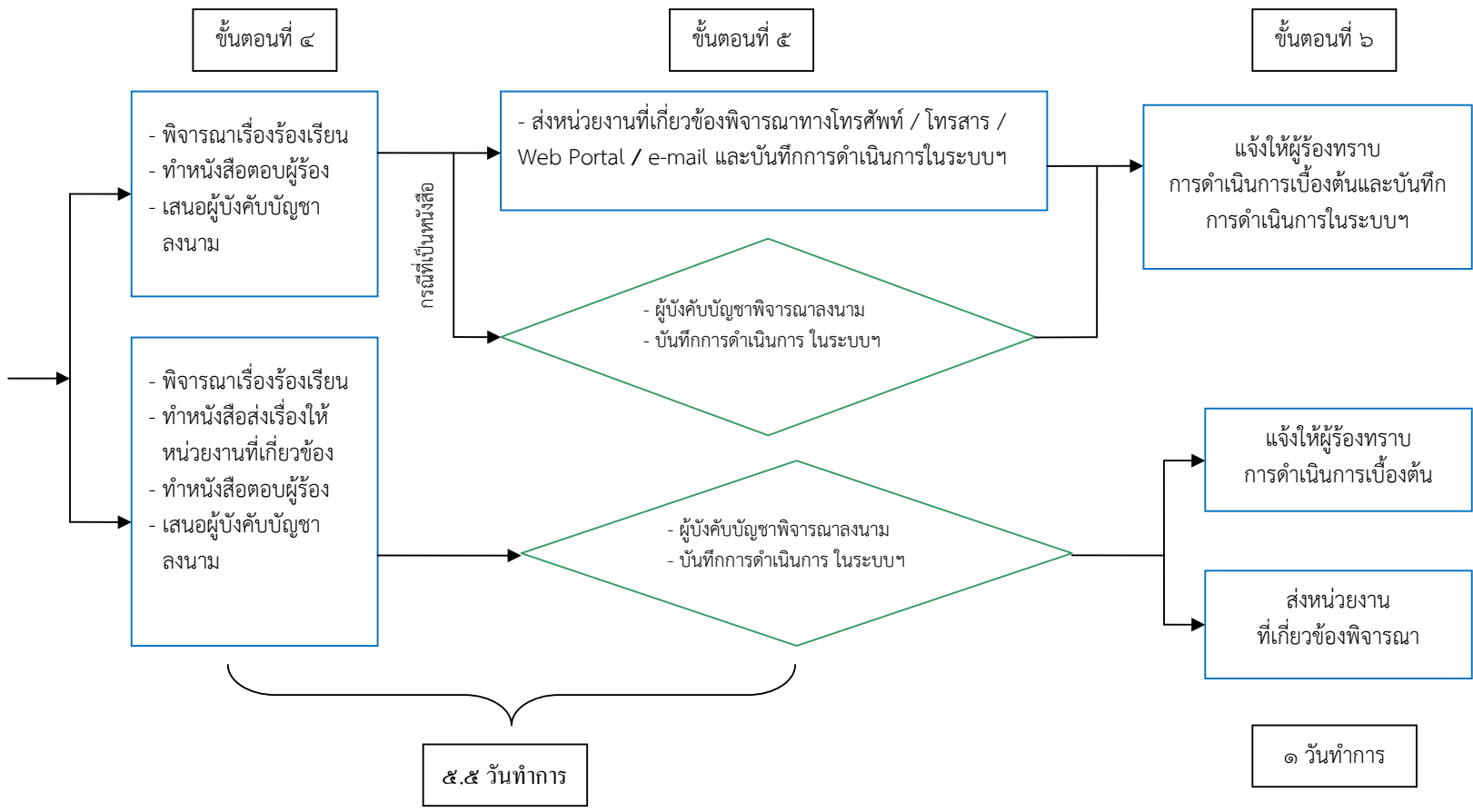


๒.๔ กระบวนการ: การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์กรณีปกติ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์  
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
สรุป ๖ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘.๕ วันทำการ



**กระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์กรณีปกติ**  
**ระยะเวลาดำเนินการ ๘.๕ วันทำการ (ต่อ)**



### ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	⇒ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ⇒ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผอ. ส่วน ที่รับผิดชอบ ⇒ ผอ. ส่วน พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ. ส่วน / หน.ฝบท.
๒		๑ วัน	⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผอ. ส่วนที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ ผอ.ศบช. พิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรง ให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือ กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการให้ ผอ.สผป. เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/การให้บริการเสนอ ผอ. ศบช. พิจารณา	ผอ. ส่วน  ผอ. สผป.
๓		๑ วัน	ผอ.ศบช. พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.ศบช.