

# กระบวนการงาน (ย่อ) และขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ทำเนียบรัฐบาล(จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ กรณีปกติ)

กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาเฝ้าการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)



ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
จุดบริการประชาชน 1111 ทำเนียบรัฐบาล	จุดบริการประชาชน 1111 (สำนักฯ ก.พ. เดิม) ถนนพิษณุโลกเขตดุสิต กทม. 10300 ให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 -16.30 น.	1.5 วันทำการ

ผู้ร้องทุกข์เดินทางมาร้องทุกข์  
ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล  
จุดบริการประชาชน 1111



ขั้นตอนที่ 1

**เจ้าหน้าที่ สปพ.**

- ให้การต้อนรับ
- ตรวจสอบคำร้องทุกข์
- ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้องทุกข์
- สืบค้นเรื่องในระบบ
- คัดแยกหน่วยงาน
- ออกใบรับคำร้องทุกข์

2 ชั่วโมง



ขั้นตอนที่ 2

<p><b>เจ้าหน้าที่ สปพ.</b></p> <p>วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์</p>	<p><b>เจ้าหน้าที่ 24 ชั่วโมง</b></p> <p>วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์ และบันทึกข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์</p>
---	---



ขั้นตอนที่ 3

เจ้าหน้าที่ สปพ. กรณี	เจ้าหน้าที่ สปพ. กรณี	จหนท. 24 ชั่วโมง กรณี	จหนท. 24 ชั่วโมง กรณี
เรื่องที่สามารรถชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/ แนะนำ กับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึก การปฏิบัติงาน เพื่อยุติเรื่อง ในระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	เรื่องที่ต้องดำเนินการ ต่อให้ประสานส่งเรื่อง ให้ส่วน/ฝ่าย ผ่านระบบฯ และแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ	เรื่องที่สามารรถชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/ แนะนำ กับผู้ร้องทุกข์ ให้บันทึก การปฏิบัติงาน เพื่อยุติเรื่อง ในระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	เรื่องที่ต้องดำเนินการ ต่อให้ประสานส่งเรื่อง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ภายในสังกัด) ผ่าน ระบบฯ และแจ้งรหัส เรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง ทุกข์ทราบ
แจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน ข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตาม ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้ง การดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ		แจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบผ่าน ข้อความ SMS สำหรับใช้ในการติดตาม ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแจ้ง การดำเนินการเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ	

1.2  
วันทำการ

จบขั้นตอน

จบขั้นตอน



บริการด้วยใจ ประทับใจทุกครั้งที่มา