



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานพินิจภัณฑ์เกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
(องค์การมหาชน)

กลุ่มนิติการ  
พฤษภาคม ๒๕๖๙

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครศรีอยุธยา (องค์การมหาชน) หรือ พกฉ. จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ และเพื่อแก้ไข คลื่นคลาย และนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้ร้องเรียนที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

กลุ่มนิติการ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนครศรีอยุธยา (องค์การมหาชน) หรือ พกฉ. โดยสามารถนำเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริง และเสนอความเห็นเพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการของผู้อำนวยการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องตามขั้นตอน ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จะเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ พกฉ. ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตลอด รวมถึงบุคคลภายนอกเพื่อเป็นช่องทางในการร้องเรียนอื่น ๆ

กลุ่มนิติการ

ณ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๙

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล .....	๑
๒. นิยาม .....	๑
๓. วัตถุประสงค์ .....	๑-๒
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน.....	๒
๕. ช่องทางการแจ้งร้องเรียน .....	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน .....	๔
๘. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow.....	๕
๙. หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน .....	๕
๑๐. ภาคผนวก.....	
๑๑. แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน.....	๗

## ๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชน หรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออก โดยผ่านกระบวนการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือ หน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ย่อมต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูล สาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ต้องดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ หน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของประชาชน

## ๒. นิยาม

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานของสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

### ๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อแก้ไข คลื่นคลาย และนำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียนด้วยความโปร่งใส และเป็นธรรม รวมถึงเป็นการสร้างความเข้าใจอันดีต่อผู้ร้องเรียนที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน

### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑) หลักเกณฑ์การร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงาน

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑) ละเว้นหรือละเลยการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และ กฎหมายอื่นที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๒) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๑.๓) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนือ อำนาจหน้าที่

๒) เรื่องร้องเรียน ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อย ต้องระบุข้อมูล ดังนี้

๒.๑) ชื่อ ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ , ID Line หรือ E-mail ที่ติดต่อได้

๒.๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๒.๓) ชื่อผู้ปฏิบัติงาน หรือหน่วยงาน ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๔) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบ เรื่องที่ร้องเรียน ต้องปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนเพียงพอที่จะ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒.๕) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล หรือหลักฐานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อการพิจารณา เช่น คลิปเสียง คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย บทสนทนาผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ (ถ้ามี)

๒.๖) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน (กรณีแจ้งด้วยตนเอง หรือแจ้งโดยส่งเป็นหนังสือ)

อนึ่ง ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ โดยมีได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวลือ ให้เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หากเรื่องร้องเรียนที่มีรายการหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้อยู่ดีเรื่อง

- ๓) เรื่องร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงาน ที่ไม่อาจรับพิจารณา
  - ๓.๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีหลักฐานเพียงพอ
  - ๓.๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลรายการตามข้อ ๒)

#### ๕. ช่องทางการแจ้งร้องเรียน

๑) สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หมู่ ๑๓ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๒๐ โดยหนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒) เว็บไซต์ สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) : <http://www.wisdomking.or.th>

๓) e-mail : [saraban@wisdomking.or.th](mailto:saraban@wisdomking.or.th)

๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๒ โทรสาร ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๔

๕) ส่งไปรษณีย์มาที่ กกฉ.

#### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) กลุ่มนิติการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ปฏิบัติงานผ่านทางช่องทางต่าง ๆ และลงทะเบียนรับเรื่อง

๒) กลุ่มนิติการดำเนินการคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนและเสนอผู้อำนวยการทราบและพิจารณา

๓) กรณีผู้อำนวยการเห็นสมควรให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน อาจแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายผู้ปฏิบัติงานให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงก็ได้ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง

ในการพิจารณาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการในทางลับ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔) เมื่อได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือผู้ได้รับมอบหมายในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

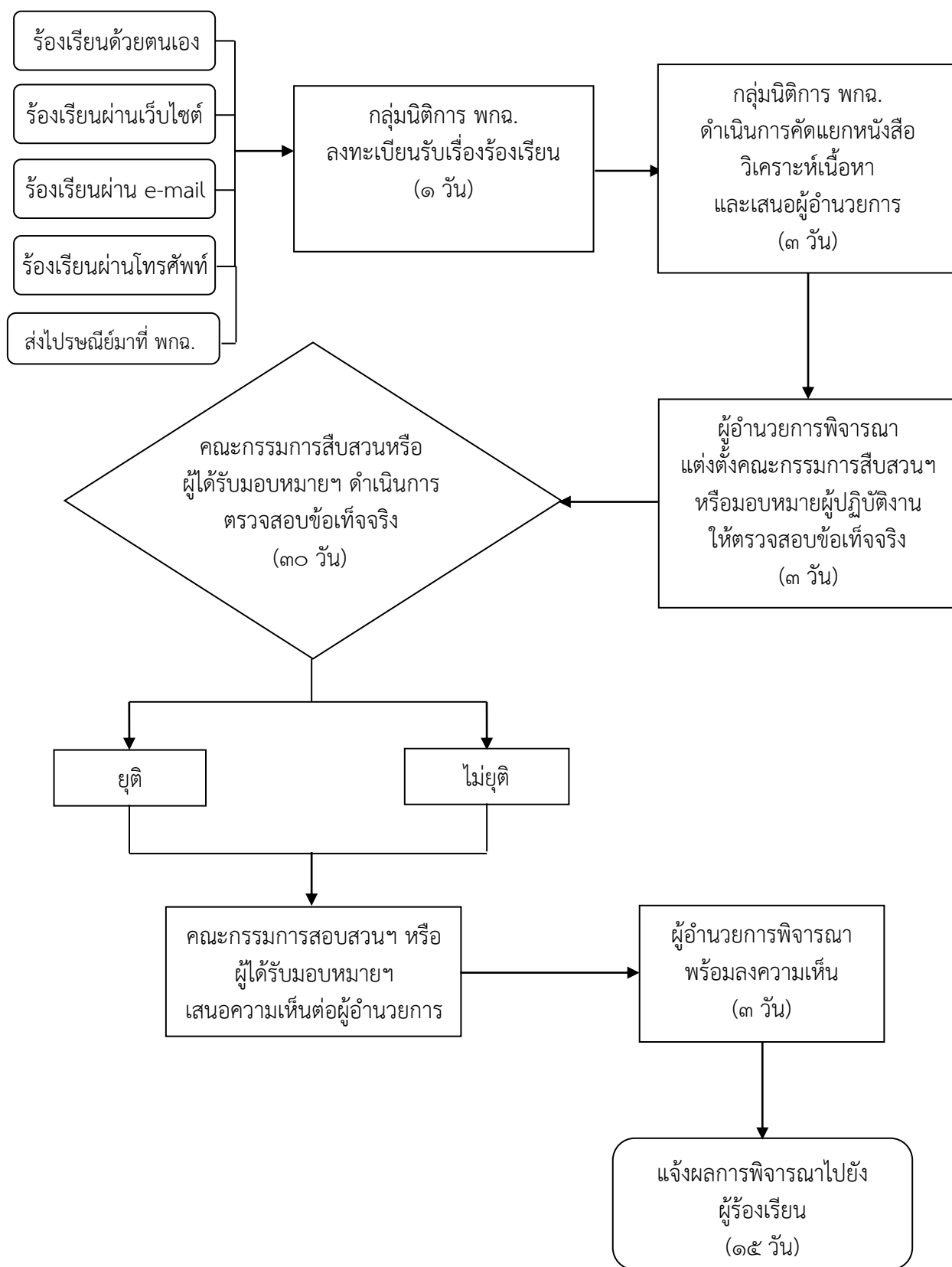
หากคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ได้รับมอบหมายเห็นว่า เป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการและยุติเรื่อง

๕) กลุ่มนิติการแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่เสร็จสิ้นการพิจารณาหรือยุติเรื่อง



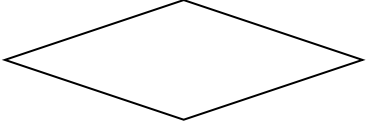
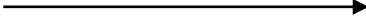
๖) กลุ่มนิติการบันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนและจัดเก็บเรื่อง

### ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



#### ๘. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการ
	กิจกรรม
	การพิจารณา
	ทิศทางการทำงานหรือลำดับงาน

#### ๙. หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนถือเป็นความลับของสำนักงาน และการส่งเรื่องร้องเรียนโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องต้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยรวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับรวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) สำนักงานจะปฏิบัติต่อข้อมูลผู้ร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

# ภาคผนวก

## แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวโดยมีเนื้อหาสรุป กล่าวคือ

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

พร้อมนี้ข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ดังนี้ คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....