



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐-๒๖๑๘-๒๓๒๓ ต่อ ๑๗๑๖

ที่ นร ๐๒๒๓/ ๑๒๒๐

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความร่วมมือแจ้งรายชื่อผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เรียน ผอ.สำนัก/กอง และ ปชส.

ตามบันทึก กพร. ที่ นร ๐๒๒๓/๒๘๒ ลว. ๔ มีนาคม ๒๕๕๙ เรื่อง การประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมประชาสัมพันธ์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ มอบหมาย กพร. ประสานสำนัก/กองเพื่อรวบรวมรายชื่อผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนทำหน้าที่ตอบข้อร้องเรียน และดูรายงานการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน นั้น

ในการนี้ กพร. จึงขอความร่วมมือหน่วยงานแจ้งรายชื่อผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน จำนวน ๒ คน มายัง กพร. ภายใน ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๙ ตามแบบฟอร์มที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อจะได้รวบรวมให้ ศสช. ดำเนินการกำหนดรหัสผ่าน (Password) สำหรับผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางอัทธจินดา อินทรทัต)

ผอ.กพร.

**แบบฟอร์มแจ้งรายชื่อ  
ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

---

หน่วยงาน .....

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์	Email

**หมายเหตุ**

๑. ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานจะได้รับ “รหัสผ่าน” (PASSWORD) จาก ศสช. เพื่อกำหนดสิทธิตอบข้อร้องเรียน และรายงานการดำเนินงานข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. เมื่อระบบเปิดใช้งานแล้ว หากหน่วยงานต้องการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรไปยัง ศสช.
๓. สปข.๑-๘ รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับและจัดการข้อร้องเรียนของ สทท. และ สวท. ภูมิภาคในกำกับ
๔. สามารถส่งแบบฟอร์มแจ้งรายชื่อทางโทรสาร ๐๒-๖๑๘๒๓๙๖ หรือ Email : [opdc.prd@gmail.com](mailto:opdc.prd@gmail.com)
๕. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ นางสาวทัตดาว เสมมา โทร ๐๒-๖๑๘๒๓๒๓ ต่อ ๑๗๑๖



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๑๘ ๒๓๒๓ ต่อ ๑๗๑๖

ที่ นร ๐๒๒๓/ ๑๕๖

วันที่ ๕

มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง สรุปการประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมประชาสัมพันธ์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙

เรียน อปส. ผ่าน รปส. (นายจรูญ ไชยศร)

## เพื่อโปรดพิจารณา/สั่งการ

### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามคำสั่ง กปส. ที่ ๖๐๓/๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมประชาสัมพันธ์ ลงวันที่ ๑๗ มิ.ย. ๒๕๕๗ โดย ผอ.กพร. เป็นประธานคณะกรรมการ พร้อมด้วย ผอ.กกร., ร.ท.กคจ., ผู้แทน ศสช., ผู้แทน สลก. เป็นคณะกรรมการ และผู้แทน กพร. เป็นเลขานุการและคณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วยช่องทางหรือวิธีการรับฟังข้อร้องเรียน ระบบการรวบรวมข้อร้องเรียน และกระบวนการติดตามการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้งปฏิบัติการอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

๑.๒ ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน กรมประชาสัมพันธ์ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๗ มิ.ย. ๒๕๕๗ เพื่อพิจารณาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน กปส. สรุปมติที่ประชุมมอบ ศสช. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่าน website กปส. โดยประสานงานร่วมกับ กพร. พร้อมทดลองใช้ระบบฯ ดังกล่าวเพื่อนำข้อมูลภายหลังการใช้งานจริงมาพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความสมบูรณ์ ต่อไป

๑.๓ ศสช. ดำเนินการจัดทำระบบรับข้อร้องเรียนผ่าน website กปส. พร้อมแจ้งคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาการใช้ระบบฯ และผลการทดลองใช้ในเบื้องต้น

๑.๔ อปส. ได้อนุมัติแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของ กปส. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๗ ต.ค. ๒๕๕๘ โดยมอบหมายให้ สพป. สลก. ศสช. และ กพร. เป็นหน่วยงานรับผิดชอบแผนพัฒนาองค์การฯ ในหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นย่อย CS๔ การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาความสัมพันธ์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ CS๕ การจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ๒. ข้อเท็จจริง

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ ๒ เตรียมพร้อมรับการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental Level) ระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ กพร. จึงได้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ ประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๙ ในวันที่ ๒๔ ก.พ. ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุม กพร. ชั้น ๗ อาคาร กปส. โดยมี นางอติฉินดา อินทรทัต ผอ.กพร. เป็นประธานการประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย นางสุภารัตน์ แผ่นเงิน นิติกรชำนาญการ กกร. แทน ผอ.กกร., นายโชติวิทย์ วงศ์นาค นิติกรชำนาญการ กคจ. แทน รอง ท.กคจ., นางรุ่งนภา นรารัตน์กุล นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ สพป., นางสาวศิริกาญจน์ บุญลือ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ ศสช., นางจิระนันท์ สุทธิรัตน์ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สลก., นางนงิยา อินทร์มี นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สลก., นางอังคณา แก้วนกลีกร นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ สลก., นายพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย

/นักประชาสัมพันธ์...

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ กพร. และ นางสาวทตดาว เสมมา นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ กพร. และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พิจารณาการจัดทำระบบข้อร้องเรียนของ กปส. ผ่าน website กปส. และแนวทางการขับเคลื่อน การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งที่ประชุมได้พิจารณาและมีการอภิปรายกันอย่างกว้างขวาง สรุปมติที่ประชุม ดังนี้

๒.๑.๑ ระบบข้อร้องเรียนของ กปส. ผ่าน website กปส. ประกอบด้วยประเด็นการ ร้องเรียน ดังนี้ การดำเนินงานด้านรายการวิทยุ (สวท.) รายการโทรทัศน์ (สทท.) การประชาสัมพันธ์ผ่าน website (ทุกหน่วยงานที่มี website) การให้บริการทางโทรศัพท์ และการทำงานของบุคลากร กปส. (กกจ.)

๒.๑.๒ คู่มือการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่าน website กปส. กำหนดสิทธิ์การใช้งาน ระบบ แบ่งเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้ (๑) ศูนย์กลางประสานงานเรื่องร้องเรียน กปส. มีหน้าที่ เพิ่มและกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ รับเรื่องร้องเรียน ตอบข้อร้องเรียน และดูรายงานการดำเนินงาน (๒) หน่วยงาน กปส. ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียน มีหน้าที่ ตอบข้อร้องเรียนและดูรายงานการดำเนินงาน (๓) กลุ่มงานเสริมสร้างวินัยและพิทักษ์คุณธรรม กกจ. มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียนการทำงานของบุคลากร กปส. ตอบข้อร้องเรียน และดูรายงานการดำเนินงาน

๒.๑.๓ ขั้นตอนการใช้งานระบบข้อร้องเรียนของ กปส. ผ่าน website กปส. ดังนี้ (๑) เปิด <http://prdclean.prd.go.th> (๒) ล็อกอินเข้าสู่ระบบด้วย email และรหัสผ่านที่ทำการสมัครไว้กับทางศูนย์กลางประสานงาน เรื่องร้องเรียน กปส. (๓) เมื่อล็อกอินแล้วจะปรากฏหน้าจอการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน (๓.๑) เพิ่มผู้รับผิดชอบและ กำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน โดย A = หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง R = ศูนย์กลางประสานงานเรื่องร้องเรียน P= กลุ่มงานเสริมสร้างวินัย และพิทักษ์คุณธรรม กกจ. (๓.๒) ศูนย์กลางประสานงานเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทั้งหมด และพิจารณา ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณี (ก.) ข้อร้องเรียนเป็นประเด็นทั่วไปที่หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนสามารถ ดำเนินการแก้ไขได้เอง ศูนย์กลางประสานฯ จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน กปส. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน (ข.) ข้อร้องเรียนเป็นประเด็นสำคัญ ส่งผลกระทบต่อ กปส. ในภาพรวม ศูนย์กลางประสานฯ จะดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และเป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนเอง ทั้งนี้ อาจพิจารณาดำเนินงานในรูปแบบคณะทำงานฯ (๓.๓) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน (๓.๔) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบข้อร้องเรียน ระบุรายละเอียด การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน (๓.๕) รายงานการดำเนินงานในระบบที่เมนู “ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จ” หรือ “ข้อร้องเรียนที่ดำเนินการยังไม่เสร็จ” (๓.๖) การรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานเสริมสร้างวินัยและพิทักษ์คุณธรรม กกจ.

### ๓. ข้อพิจารณา

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน กพร. เป็นไปตามแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐของ กรมประชาสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จึงเห็นสมควรพิจารณาสั่งการ ดังนี้

๓.๑ มอบหมาย สลก. ทำหน้าที่ ศูนย์กลางประสานงานเรื่องร้องเรียน กปส. ในเบื้องต้น เนื่องจาก ปัจจุบัน สลก. ประสานงานร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลตู้ ปณ ๑๑๑๑ พร้อมทั้งรับผิดชอบศูนย์ราชการ สะดวกอยู่แล้ว ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

๓.๒ มอบหมาย กพร. ประสานทุกสำนัก/กอง เพื่อรวบรวมรายชื่อผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน มีหน้าที่ตอบข้อร้องเรียน และดูรายงานการดำเนินงานของแต่ละสำนัก/กอง

๓.๓ มอบหมาย ศสช. ดำเนินการกำหนดรหัสผ่านสำหรับผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียน มีหน้าที่ตอบข้อร้องเรียน และดูรายงานการดำเนินงานของแต่ละสำนัก/กอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบกรุณาสั่งการตามข้อ ๓.๑ – ๓.๓ ต่อไปด้วย จะขอพระคุณยิ่ง

- เห็นชอบ

- ดำเนินการตามเสนอ



(นางอรรถจินดา อินทรทัต)

ผอ.กพร.

(นายอภิรักษ์ จันทร์ชัย)

4 ส.ค. 2559

อปส.

(นายจรูญ ไชยศรี)

- ๘ มี.ค. ๒๕๕๙

ร.น.ส.