



คำสั่ง สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา
ที่ ๖ / ๒๕๖๗
เรื่อง การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา สามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ยุติเรื่องได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กรมบังคับคดี ดังนี้

เมื่อผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ประเด็นที่สามารถร้องเรียน ได้แก่

- ได้รับความเสียหายจากการบังคับคดี
- ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการ
- ไม่ได้รับการบริการที่ดี หรือไม่ตรงกับความต้องการ
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- อื่น ๆ

๑. ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดจุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ บริเวณส่วนบริการส่วนหน้า (Front Office) และกล่องรับความคิด

๑.๒ กำหนดให้ นางกฤษณา สิงหวรรณ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ของหน่วยงาน หากเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการได้รับความเสียหายจากการบังคับคดีหรือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วนตามข้อ ๗ กำหนดให้ นางสาวอังคณา แซ่จ้อง ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ ร่วมดำเนินการด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ ดังนี้

- ตรวจสอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่าง ๆ
- บันทึกเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานผู้อำนวยการสำนักงานภายใน ๑ วัน เพื่อพิจารณาสั่งการหรือมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

- จัดเก็บและแยกประเภทข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ติดตามและสรุปผลรายงานผู้อำนวยการสำนักงานทราบ
- ดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กรมบังคับคดี

๑.๓ กรณีที่ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จาก ข้อ ๑.๑ และ ๑.๒ หากมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างรุนแรง หรือมีความสำคัญ และเร่งด่วนมอบหมายให้ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา เป็นผู้กำกับดูแลจัดการเรื่องดังกล่าวทันที และติดตามอย่างใกล้ชิด

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังสำนักงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

/ช่องทาง.....

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อ ประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์/ เว็บไซต์สำนักงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ของ ผู้อำนวยการสำนักงาน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ให้ผู้อำนวยความสะดวกเป็นผู้ ตรวจสอบ
จากหน่วยงานภายนอก	ทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
จากตู้รับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จากระบบรับเรื่องร้องเรียน กรมบังคับคดี	ทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง สื่อสารมวลชน/ โซเชียลมีเดีย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	รวมระยะเวลาที่ต้องรายงาน ผู้บริหารกรมบังคับคดีและ กระทรวงยุติธรรมทราบ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ บันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์ม
บันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Complaint Form)

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ควรถามชื่อ – สกุล หมายเลข
ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการ
แจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๔.๑ มอบหมายให้ นางกฤษณา สิงหวรรณ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน,
นางสาวอังคณา แซ่จ้อง ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ และนางสาวฤทัยรัตน์ ชุ่มมงคล ตำแหน่ง นักวิชาการการเงิน
และบัญชีชำนาญการ เป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนในระดับกลุ่มงาน/ฝ่าย และมอบหมายให้ ผู้อำนวยการ
สำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา เป็นผู้จัดการเรื่องร้องเรียนในระดับหน่วยงาน

หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น

- การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้
ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

/การร้องเรียน.....

- การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
- กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องราวร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มท้าทาย โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และบันทึกเรื่องไว้เพื่อเป็นข้อมูล)

๔.๒ บทบาทแต่ละระดับ

๑. ระดับกลุ่มงาน

๑.๑ รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนเบื้องต้น

๑.๒ รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน

๑.๓ ส่งเรื่องให้ผู้จัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยงานดำเนินการแก้ไข

๑.๔ ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

๒. ระดับหน่วยงาน

๒.๑ รับเรื่องจากระดับกลุ่มงาน และเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการพิจารณาเรื่องราวร้องเรียนเบื้องต้น

๒.๒ รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องเรียน

๒.๓ ดำเนินการตกเตือน/แนะนำ โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร

๒.๔ กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องให้กรมบังคับคดีพิจารณาดำเนินการ

๕. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ ดังนี้

ระยะเวลา (วัน)	ลักษณะเรื่องราวร้องเรียน
๑๐ วันทำการ	กลุ่มที่ ๑ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา ได้
๓๐ วันทำการ	กลุ่มที่ ๒ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม
๖๐ วันทำการ	กลุ่มที่ ๓ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง

๖. การนับระยะเวลา

ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องราวร้องเรียน

๗. การกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนใดจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา
การร้องเรียนของผู้รับบริการ

ให้ระบุกลุ่มเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๕ ลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน”
และจัดลำดับชั้นความสำคัญ โดยเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความเชื่อมั่นต่อความ
โปร่งใสของกระบวนการบังคับคดี

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เสื่อมเสียภาพลักษณ์องค์กร

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนโยบายของกรมบังคับคดี ให้ผู้รับเรื่องหรือ
ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาแก้ไขปัญหาร้องเรียนของแต่ละกลุ่ม
ด้วย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายยุทธ ลัทธिरธรรม)

ผู้อำนวยการสำนักงานบังคับคดีจังหวัดพะเยา