



# คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

กระทรวงยุติธรรม

## คำนำ

การดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ นโยบายของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นภาพลักษณ์ที่ดีของ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ทั้งนี้ การที่จะจัดการซื้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยสำนักงานเลขาธิการกรม และกลุ่มงานจริยธรรม เป็นผู้รับผิดชอบหลัก รวมทั้งมีกองบริหารทรัพยากรบุคคล และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบร่วมกัน ได้จัดทำคู่มือการจัดการซื้อร้องเรียนของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนด เป็นมาตรฐานในการจัดการซื้อร้องเรียนของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับซื้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสาร ที่เกี่ยวข้องการประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการจัดการซื้อร้องเรียนของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน แก่ผู้รับบริการ

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน  
กันยายน ๒๕๖๕

## สารบัญ

เรื่อง

หน้า

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| บทนำ                                                                          | ๑  |
| วัตถุประสงค์                                                                  | ๓  |
| ขอบเขต                                                                        | ๓  |
| คำจำกัดความ                                                                   | ๔  |
| ประเภทของเรื่องร้องเรียน                                                      | ๖  |
| ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน                                             | ๘  |
| ช่องทางการร้องเรียน                                                           | ๙  |
| ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                                       | ๙  |
| การดำเนินการจนได้ข้อยุติ                                                      | ๑๐ |
| กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน                                                   | ๑๑ |
| การติดตามงาน                                                                  | ๑๔ |
| ตัวชี้วัดความสำเร็จ                                                           | ๑๔ |
| การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน                                | ๑๔ |
| ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการของร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย | ๑๕ |
| แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย           | ๑๙ |
| - แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (กพน. ๐๑)    | ๒๐ |
| - แบบฟอร์มขอถอนเรื่องร้องเรียน (กพน. ๐๒)                                      | ๒๑ |
| - แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) (กพน. ๐๓)        | ๒๒ |
| - เอกสารความยินยอมการร้องเรียนต่อกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน (กพน. ๐๔)   | ๒๓ |

## ๑. บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการเสนอความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำให้ระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยกันก็ได้

ในกรณีผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินเป็นไปทิศทางเดียวกัน

๓. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขานุการกรม กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

## ๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

## ๔. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนหรือหน่วยงานของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ในความรับผิดชอบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

“ศูนย์บริการร่วม” หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนตามที่ได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีสำนักงานเลขาธิการกรมเป็นผู้รับผิดชอบ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ” หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ทั้งในส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาค ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูลตามที่ได้รับเรื่อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ประกอบด้วย ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการบริการ ร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ และคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

## ๕. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน แบ่งเรื่องร้องเรียนเป็น ๑๐ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางวินัย
๒. ร้องเรียนการบริการ
๓. ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่
๔. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. แจ้งเบาะแส
๗. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๘. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
๙. คำชมเชย
๑๐. อื่น ๆ

| ประเภท                              | นิยาม                                                                                                                                                                                                                                                       | ตัวอย่าง                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. ร้องเรียนทางวินัย                | เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน และเป็นการกระทำที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ                                                 | - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ดื่มสุราขณะปฏิบัติราชการ และเมาจนขาดสติ และขาดงานเป็นเวลาเกิน ๑๕ วัน<br>- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน มีความสัมพันธ์ชู้สาวกับภรรยาผู้อื่น |
| ๒. ร้องเรียนการบริการ               | เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะ บุคลากร คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                                                                                                     | - ร้องเรียนกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนปิดทำการก่อนเวลาราชการ<br>- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ                                                                                 |
| ๓. ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ | การที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน หรือกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน | - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่าง ๆ                                                                                                                              |

| ประเภท                                | นิยาม                                                                                                                                                                                   | ตัวอย่าง                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๔. ร้องเรียนการจัดซื้อ-จัดจ้าง        | การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสการจัดซื้อจัดจ้างของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                                                                                             | - ขอให้ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างตามโครงการ                                                                                                                                                   |
| ๕. ขอความเป็นธรรม/<br>ขอความช่วยเหลือ | เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ให้ความช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน | - ขอความช่วยเหลือกรณีที่ได้รับเงินบำนาญล่าช้า<br>- ขอความเป็นธรรมกรณีย้ายไปดำรงตำแหน่งโดยผู้ร้องเรียนไม่ได้แสดงความประสงค์                                                                  |
| ๖. แจ้งเบาะแส                         | การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                                                                                                        | - แจ้งเบาะแสสถานบริการเปิดเกินเวลา ปลอมยให้เยาวชนอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี เข้าไปใช้บริการ<br>- แจ้งเบาะแสดังกล่าวและเยาวชนแข่งรถจักรยานยนต์ในทางที่ไม่ได้รับอนุญาต                                 |
| ๗. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ              | การแสดงออกทางความคิดเห็น หรือการให้เสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                                                                   | - ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่                                                                                                                                            |
| ๘. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ             | ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ในความรับผิดชอบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                 | - สอบถามหรือเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบาย หรือภารกิจกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                                                                                                               |
| ๙. คำชมเชย                            | การยกย่องชมเชยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                                                                                                                 | - ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                                                                                         |
| ๑๐. อื่น ๆ                            | เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน                                                                                    | - ขอให้ตรวจสอบภาพเด็กและเยาวชนที่เผยแพร่ทางสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ โดยไม่คำนึงถึงกฎหมายตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ.๒๕๕๓ |

## ๖. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

๑. ระดับความรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งกรมสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

### ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่าง ๆ
- ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- คำชมเชย

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๗ วัน

### ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
- แจ้งเบาะแสการกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำผิดที่เป็นขบวนการใหญ่)
- ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ (กรณีเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องฯ ได้รับความเดือดร้อนมาก)

๓. ระดับรุนแรงมาก (high) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอธิบดี/รองอธิบดี/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน ๒๔-๔๘ ชั่วโมง

### ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง เช่น เด็กและเยาวชนก่อความวุ่นวายในสถานควบคุม เป็นต้น
- การเรียกร้องค่าชดเชยความเสียหายจำนวนมากจากการปฏิบัติงานของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

## ๗. ช่องทางการร้องเรียน

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๖ ช่องทาง ดังนี้

๑. โทรศัพท์สายตรง หมายเลข ๐ ๒๑๔๑ ๖๔๕๐
๒. E-mail : saraban@djop.mail.go.th
๓. เว็บไซต์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน <http://www.djop.go.th/home>
๔. ตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน
๕. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
๖. โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หมายเลข ๐๖ ๑๓๘๔ ๙๓๕๘

## ๘. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- อธิบดีหรือรองอธิบดี : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- ผู้อำนวยการสำนัก กอง : พิจารณาและควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและพิจารณาการดำเนินการเสนอกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (สำนักเลขานุการกรม/ศูนย์บริการร่วม) : ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจ

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) : ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนออธิบดีกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ทั้งนี้ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้มอบหมายให้ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขานุการกรมเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน การสอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยได้มอบหมายให้เลขานุการกรมรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคือ เจ้าหน้าที่กลุ่มสารบรรณ เจ้าหน้าที่กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการผู้บริหาร และนิติกร กองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอนและรวบรวมข้อมูลเสนอรองอธิบดีที่มีหน้าที่กำกับดูแลพิจารณาสั่งการต่อไป

## ๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ
๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้ และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว
๔. เรื่องที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป
๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัณฑิตสหพันธ์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ ตามควรแก่กรณีแล้ว

## ๑๐. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าว ลงในแบบฟอร์ม ตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรม ลงทะเบียนรับเรื่อง/คัดแยก ประเภทเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบเบื้องต้น/วิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้อธิบดีพิจารณาสั่งการส่งต่อ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง โดยจะต้องส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในไม่เกิน ๓ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง

(๓) เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อร้องเรียน โดย ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมเป็นผู้ประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนคือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการ ร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ากรมฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้วในกรณีที่สามารถติดต่อ ผู้ร้องเรียนได้

๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนมีความครบถ้วน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เสนอแนวทางการ แก้ไขให้อธิบดี ภายใน ๑ วัน (ตามระดับความรุนแรงของเรื่อง ๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน )

๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนไม่มีความครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนของการร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วน ของ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบ รายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทันที อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นให้กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ยื่นเรื่องไม่มี ความชัดเจน ไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ จะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อ ผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

\* อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องเรียนไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและประเด็นของการร้องเรียนชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วว่าสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ยังคงถือว่าเป็นที่ต้อง ดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแสกระทำความผิด เป็นต้น

(๔) เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบ พิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง (๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน)

(๕) มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย มอบหมายให้กองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นผู้ดำเนินการ

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด มอบหมายให้ศูนย์อำนวยการประสานกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามคำสั่งหัวหน้าคณะความสงบแห่งชาติที่๒๒/๒๕๕๘ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ดำเนินการ

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมจะส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน) เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป

(๖) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมทราบ เพื่อชี้แจงและรายงานผลดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบต่อไป ซึ่งช่องทางในการแจ้งผลการดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทาง E-mail ทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

(๗) การพิจารณาผลดำเนินการ

เจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในทุกประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน ให้ส่งกลับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ/ปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน

- กรณีเห็นชอบ ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมทราบ ภายใน ๒ วัน นับจากวันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

(๘) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

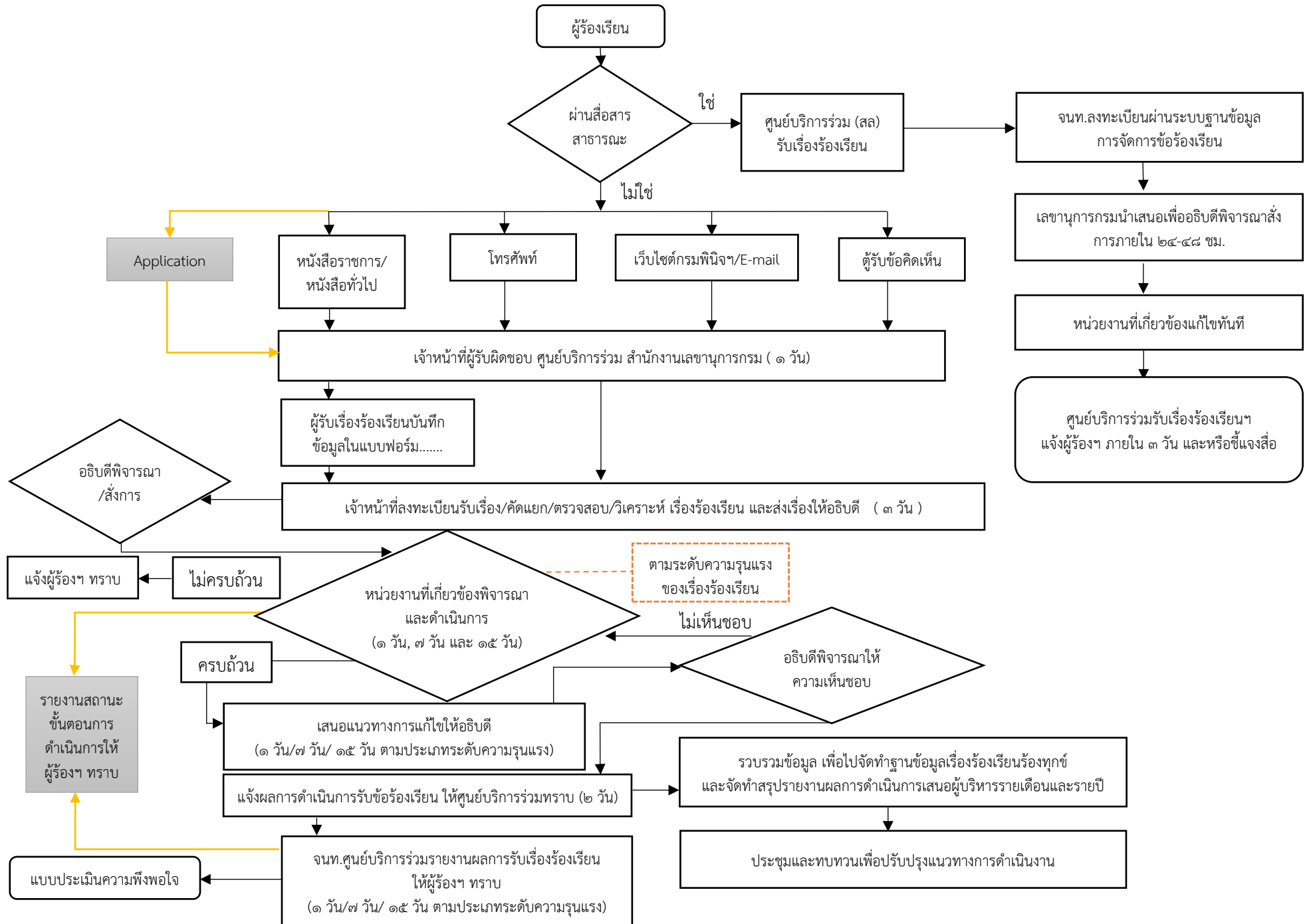
- ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปประเภทของเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้รับ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้บริหารเป็นราย ๖ เดือน และ รายปี

(๙) จัดทำฐานข้อมูล (Database) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นข้อมูล และผู้บริหารรวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกำหนดทิศทางในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการติดตามและประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ

(๑๐) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑๓



## ๑๑. การติดตามงาน

สำหรับการติดตามและประเมินผล กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้กำหนดให้ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมเป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้ผู้บริหารรับทราบ จะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและการประสานด้วยวาจา โดยมีการบันทึกการติดตามแบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

## ๑๒. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับไปดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลา/มาตรฐานที่กำหนด

| ระดับ ๑ | ระดับ ๒ | ระดับ ๓ | ระดับ ๔ | ระดับ ๕ |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| ๖๐      | ๗๐      | ๘๐      | ๙๐      | ๑๐๐     |

## ๑๓. การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

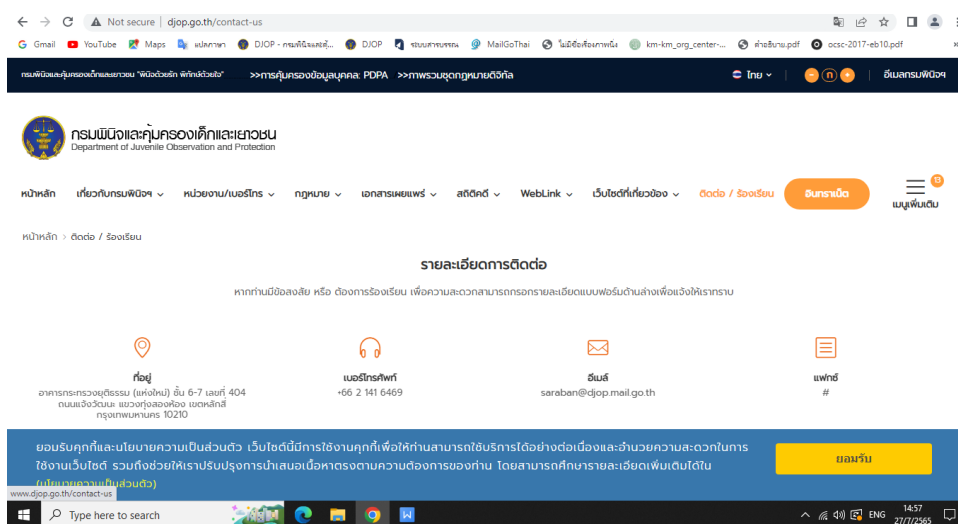
กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ได้มีการกำหนดให้ศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขาธิการกรมเป็นผู้จัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำสรุปข้อมูลทุกเรื่อง เพื่อนำมาประเมินการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งนี้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ๑๔. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

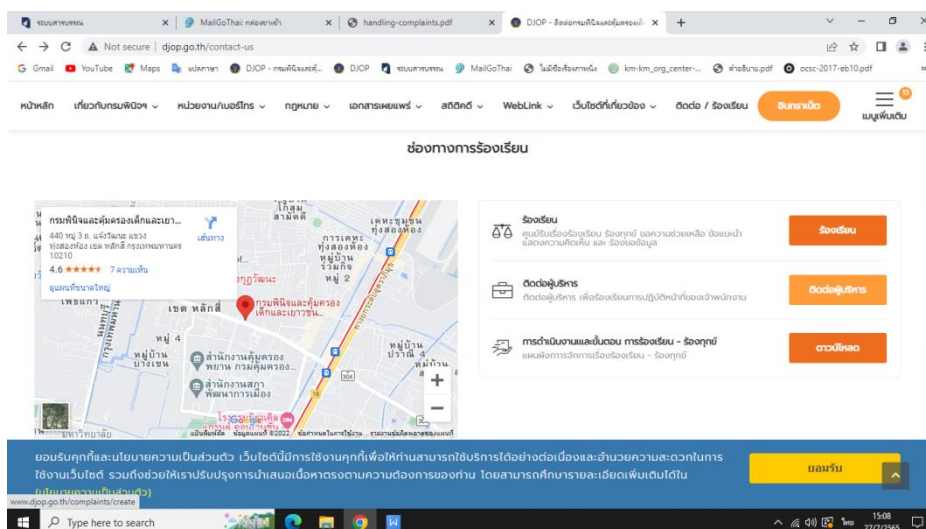
ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <http://www.djop.go.th/home> และ E-mail รับเรื่องร้องเรียน [saraban@djop.mail.go.th](mailto:saraban@djop.mail.go.th) มีวิธีการเข้าใช้งาน ดังนี้

### ๑๔.๑ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.djop.go.th>

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน <http://www.djop.go.th> ไปที่เมนูด้านบน เลือก “ติดต่อ/ร้องเรียน” ดังภาพ



### ขั้นตอนที่ ๒ เลือก “ร้องเรียน”



ขั้นตอนที่ ๓ จะปรากฏแบบฟอร์มการร้องเรียนเพื่อให้กรอกข้อมูลต่าง ๆ เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จให้กดส่งคำขอ ข้อมูลร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้

The screenshot shows a web browser window with the URL `djop.go.th/complaints/create`. The page title is "แจ้งการร้องเรียน". On the left, there is a map of Bangkok with a red pin. To the right of the map is a form with the following fields:

- Region \* (Dropdown menu showing "กรุงเทพมหานคร")
- District \* (Text input field)
- Sub-district \* (Text input field)
- Road \* (Text input field)
- Address \* (Text input field)
- ☐ I am not a robot (with a reCAPTCHA logo)
- Submit (Orange button)

At the bottom of the page, there is a blue banner with Thai text and a yellow "Login" button. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar and system tray with the date 27/7/2565.

## การปรับปรุงแบบฟอร์ม



## สอบถามเรื่องทั่วไป/ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

ชื่อจริง  นามสกุล

อายุ  เชื้อชาติ  สัญชาติ

ที่อยู่ตามภูมิลำเนา

|                                 |                                |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| บ้านเลขที่ <input type="text"/> | หมู่ที่ <input type="text"/>   | ถนน <input type="text"/>       |
| จังหวัด <input type="text"/>    | อำเภอ/เขต <input type="text"/> | ตำบล/แขวง <input type="text"/> |

ที่อยู่ปัจจุบัน

☐ ใช้ที่อยู่ตามภูมิลำเนา

|                                 |                                |                                |
|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| บ้านเลขที่ <input type="text"/> | หมู่ที่ <input type="text"/>   | ถนน <input type="text"/>       |
| จังหวัด <input type="text"/>    | อำเภอ/เขต <input type="text"/> | ตำบล/แขวง <input type="text"/> |

หมายเลขโทรศัพท์

E-mail

ประเภทคำถาม

เรื่อง/ประเด็น

วัน/เวลา/สถานที่เกิดเหตุ

รายละเอียด

ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง

+เพิ่มเอกสารแนบ

ข้อตกลงและเงื่อนไข

☐ ข้าพเจ้าขอให้กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนรับไว้ดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

**i** ท่านจำเป็นต้องกรอกข้อมูลตามที่กำหนดให้ครบถ้วน จึงจะสามารถส่งข้อมูลคำร้องได้



ส่งข้อมูลคำร้อง

## ๑๔.๒ การร้องเรียนผ่าน E-mail รับเรื่องร้องเรียน saraban@djop.mail.go.th

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E-mail

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ log in เข้าสู่ระบบ



ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกดรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอน

## ๑๕. แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย

กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนได้กำหนดแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. แบบฟอร์ม (กพน. ๐๑) ใช้สำหรับการรับเรื่องร้องเรียน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

๑.๑ ผู้ร้องเรียนเดินทางมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๑๔๑ ๖๔๕๐

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายเลข ๐๖ ๑๓๘๔ ๙๓๕๘

๑.๔ เรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียนซึ่งติดตั้งประจำกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

๒. แบบฟอร์ม (กพน. ๐๒) ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน

๓. แบบฟอร์ม (กพน. ๐๓) ใช้ในกรณีที่เรื่องยุติแล้ว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่อง จะทำการบันทึกเพื่อแสดงลำดับขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ เรื่องร้องเรียน/สอบถามข้อมูล ที่ส่งผ่านช่องทางกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

ซึ่งอยู่ในความดูแลของศูนย์บริการร่วม สำนักงานเลขานุการกรม ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมเป็นผู้จัดทำบันทึกแบบฟอร์มนี้

๔. แบบฟอร์ม (กพน.๐๔) เอกสารความยินยอมการร้องเรียนต่อกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA)



กพน. ๐๑

## แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่ .....

### ๑. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทร/โทรสาร.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

### ๒. ช่องทางการติดต่อเรื่องร้องเรียน

☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ หมายเลข..... ☐ ตู้ข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

### ๓. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา.....

.....

.....

.....

### ๔. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน

(.....)

...../...../.....

ลงชื่อ .....ผู้รับเรื่อง

ตำแหน่ง .....

...../...../.....



## แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

### ๑. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่อง

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรสาร ☐ E-mail ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

### ๒. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ-สกุล ..... บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ตำบล/แขวง .....  
อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....  
โทร/โทรสาร ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่ ..... E-mail .....

### ๓. รายละเอียด

มีความประสงค์ถอนเรื่องเรียนเรียนกรณี .....  
.....  
.....

### เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เลือก)

- ☐ ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่พอเพียงพอ/ไม่ชัดเจน  
☐ ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว  
☐ เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน  
☐ ผู้ร้องเรียนไม่ใส่ใจเอาความ  
☐ อื่นๆ (ระบุ) .....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้จัดบันทึกแทน  
(.....)  
...../...../.....

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)

เรื่อง .....

| วัน/เดือน/ปี | เลขที่หนังสือ | รายละเอียดการดำเนินการ |
|--------------|---------------|------------------------|
|              |               |                        |

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ  
(.....)



**เอกสารความยินยอม**  
**การร้องเรียนต่อกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน**

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

☐ ให้ความยินยอม      ☐ ไม่ให้ความยินยอม

ในการให้กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน นำข้อมูลส่วนบุคคล.....(ระบุวัตถุประสงค์).....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ในการแสดงเจตนาให้ความยินยอมหรือปฏิเสธไม่ให้ความยินยอม ไม่ส่งผลต่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และข้าพเจ้าได้รับการชี้แจงอธิบายจากกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ประมวลผล ใช้หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล และมีความเข้าใจดีแล้ว

ข้าพเจ้าให้ความยินยอมหรือปฏิเสธไม่ให้ความยินยอมในเอกสารนี้ด้วยความสมัครใจ ปราศจากการบังคับหรือชักจูง และข้าพเจ้าทราบว่าข้าพเจ้าสามารถถอนความยินยอมนี้เมื่อใดก็ได้ เว้นแต่ในกรณีมีข้อจำกัดสิทธิตามกฎหมาย

กรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะขอถอนความยินยอม ข้าพเจ้าทราบว่าการถอนความยินยอมจะมีผลทำให้ข้าพเจ้าอาจได้รับความสะดวกในการบริการน้อยลงหรือไม่สามารถสามารถเข้าถึงฟังก์ชันการใช้งานบางรายการได้ และข้าพเจ้าทราบว่าการถอนความยินยอมดังกล่าวไม่มีผลกระทบต่อการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้วก่อนการถอนความยินยอม

ลงชื่อ.....

(.....)

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

วันที่...../...../.....