



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของ สปค.

กองบริหารทรัพยากรบุคคล

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของ สปค. ฉบับนี้ เป็นคู่มือสำหรับใช้เป็นแนวทางให้นิติกรกลุ่มงานวินัยปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และสร้างมาตรฐานเดียวกัน ตลอดทั้งเพื่อให้ใช้เป็นคู่มือถ่ายทอดความรู้ให้กับนิติกรที่เข้ามาปฏิบัติงานราชการใหม่ ให้ศึกษาได้โดยง่ายและรวดเร็ว จนสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนและวิธีการตามกฎหมายที่ถูกต้องครบถ้วนได้

ฝ่ายวินัย กองบริหารทรัพยากรบุคคล
สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๖
๙. เอกสารอ้างอิง	๖

ภาคผนวก

๑. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - ๑) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
 - ๒) กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๖)
๒. รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของ สปค.
กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ทันติกรกลุ่มงานวินัยมีคู่มือหลักในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นขั้นตอน มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและสร้างมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นคู่มือถ่ายทอดความรู้ให้กับนิติกรที่เข้ามาปฏิบัติงานราชการใหม่ ให้ศึกษาได้โดยง่ายและรวดเร็ว จนสามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนและวิธีการตามกฎหมายที่ถูกต้องครบถ้วนได้

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของ สปค. ฉบับนี้ เป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบอำนาจของปลัดกระทรวงคมนาคม ในฐานะผู้บังคับบัญชาที่บรรจุแต่งตั้งตามนัยมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๓. คำจำกัดความ

คู่กรณี หมายความว่า ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์ หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกระทรวงคมนาคม

ผู้ถูกร้องทุกข์ หมายความว่า อธิบดีกรมทางหลวง / อธิบดีกรมการขนส่งทางบก / อธิบดีกรมเจ้าท่า หรืออธิบดีกรมท่าอากาศยาน

ผู้รับผิดชอบสำนวน หมายความว่า นิติกรกลุ่มงานวินัย กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

อักษรย่อ

สปค. หมายถึง สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

กบท. หมายถึง กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
ปลัดกระทรวงคมนาคม	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากอธิบดีให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ตามนัยมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ - แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์
ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล สปค.	กำกับดูแลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานวินัย ในกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปตามกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๖)
เจ้าหน้าที่กลุ่มงานวินัย กองบริหารทรัพยากรบุคคล สปค.	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์ - ผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์

๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของ สปค.

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ดำเนินการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ได้ตามเป้าหมาย

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow charts)	ระยะเวลา
- เจ้าหน้าที่ธุรการ	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์	รับเรื่องร้องทุกข์	๑ - ๒ ชั่วโมง
- นิติกร (ผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์)	๑. กลับกรองว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจ ปลัดกระทรวงคมนาคมหรือไม่ ถ้าไม่อยู่ในอำนาจ ปลัดฯ จะส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการต่อไป ๒. กรณีอยู่ในอำนาจปลัดฯ จะดำเนินการตั้งประเด็น เพื่อให้ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริง กลับภายใน ๗ วัน	พิจารณากลับกรองเรื่องเบื้องต้น	๒ - ๓ วันทำการ
- นิติกร (ผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์)	รวบรวมคำชี้แจงแก้คำร้องทุกข์ พยานเอกสาร หลักฐาน ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณี รวบรวมข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอความเห็น นัดประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์ และจัดทำรายงานการประชุม	รวบรวมพยานหลักฐานเสนอคณะกรรมการฯ	๒๐ - ๓๐ วันทำการ
- คณะกรรมการพิจารณา กลับกรองเรื่อง ร้องทุกข์ - นิติกร (ผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์)	๔. คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์ เสนอมติที่ประชุมผ่านรองปลัดกระทรวงฯ ไปยังปลัดฯ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์	คณะกรรมการฯ วินิจฉัย	๑ - ๒ วันทำการ
- ปลัดกระทรวง คมนาคม (ผู้มีอำนาจ วินิจฉัย)	๕. พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามที่ คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์เสนอ	ปกค. วินิจฉัย	๕ วันทำการ
- นิติกร (ผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์)	๖. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ	แจ้งผล	๑ - ๒ วันทำการ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดกระทรวงคมนาคมร้องทุกข์อุทธรณ์ทางหลวง / อุทธรณ์การขนส่งทางบก / อุทธรณ์เจ้าท่า / อุทธรณ์ท่าอากาศยาน มาถึงปลัดกระทรวงคมนาคม ว่ามีความคับข้องใจ อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชาและเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามหมวด ๙ การอุทธรณ์แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้

สำหรับการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจ อันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติอื่นใดโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอนหรือวิธีการ อันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควรหรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ

(๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางเรื่องอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

(๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรม เป็นต้น

๒. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล มอบหมายเรื่องร้องทุกข์ไปยังกลุ่มงานวินัย ซึ่งหัวหน้ากลุ่มงานวินัย จะมอบหมายให้นิติกรในกลุ่มงานเป็นผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์

๓. นิติกรผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลทั้งหมด ได้แก่ ต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ คำชี้แจงของคู่กรณี พยานเอกสาร พยานบุคคล และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์และพิจารณาหาข้อสรุปและเสนอแนะต่อคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์

๔. คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์ มีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

องค์ประกอบ

๑. ผู้ช่วยปลัดกระทรวงคมนาคม ที่ ๑	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย	กรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่	กรรมการ
๔. นิติกร กองการเจ้าหน้าที่	เลขานุการ

อำนาจหน้าที่

๑. ตรวจสอบพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะตามหลักเกณฑ์ในกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. แสวงหาข้อเท็จจริง และ/หรือเอกสารพยานหลักฐานอื่นนอกเหนือจากพยานหลักฐานของคู่กรณีที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ คำแก้คำร้องทุกข์

๓. เชิญหรือขอให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใดๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ เพื่อประกอบการพิจารณา

๔. พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงคมนาคม

๕. ประธานคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์ เสนอมติที่ประชุมผ่านรองปลัดกระทรวงคมนาคม ไปยังปลัดกระทรวงคมนาคม ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

๖. นิติกรผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์ แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของ สปค.

ลำดับ	ผังงาน (Flow charts)	ระยะเวลา	ขั้นตอนการทำงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (กบท./ฝ่าย/กลุ่ม)
๑	รับเรื่องร้องทุกข์	๑ - ๒ ชั่วโมง	รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว ดำเนินการจัดส่งให้กลุ่มงาน วินัยตามกำหนดระยะเวลา	เอกสารครบถ้วน	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ
๒	พิจารณากลับกรองเรื่องเบื้องต้น	๒ - ๓ วันทำการ	พิจารณาในเบื้องต้นว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจ ปลัดกระทรวงคมนาคม หรือไม่ ถ้าไม่อยู่ในอำนาจ ปลัดฯ จะส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการต่อไป กรณีอยู่ในอำนาจปลัดฯ จะดำเนินการตั้งประเด็น เพื่อให้ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ชี้แจงข้อเท็จจริง กลับภายใน ๗ วัน	ข้อกำหนดและความเห็นถูกต้อง ไม่มีการแก้ไข	- นิติกร (ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์)
๓	รวบรวมพยานหลักฐานเสนอคณะกรรมการฯ	๒๐ - ๓๐ วันทำการ	รวบรวมคำชี้แจงแก้คำร้องทุกข์ พยานเอกสารหลักฐาน ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่กรณี รวบรวมข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอความเห็น นัดประชุมคณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์ และจัดทำรายงานการประชุม	ข้อกำหนดและความเห็นถูกต้อง ไม่มีการแก้ไข	- นิติกร (ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์)
๔	คณะกรรมการฯ วินิจฉัย	๑ - ๒ วันทำการ	คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์เสนอมติที่ประชุมผ่านรองปลัดกระทรวงฯ ไปยังปลัดฯ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์	คณะกรรมการฯ เห็นชอบผลการพิจารณาตามที่เสนอ	- คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์ - นิติกร (ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์)
๕	ปกค. วินิจฉัย	๕ วันทำการ	พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามที่คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องร้องทุกข์เสนอ	ปลัดฯ เห็นชอบผลการพิจารณาตามที่เสนอ	- ปลัดกระทรวงคมนาคม (ผู้มีอำนาจวินิจฉัย)
๖	แจ้งผล	๑ - ๒ วันทำการ	แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ	แจ้งผลการพิจารณาพร้อมเอกสารประกอบครบถ้วน	- นิติกร (ผู้รับผิดชอบสำนวนเรื่องร้องทุกข์)

๘. ระบบติดตามประเมินผล

หัวหน้ากลุ่มงานวินัย กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของนิติกรผู้รับผิดชอบสำนวนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๖)

๙. เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และ กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๖)

ภาคผนวก

กฎหมาย

๑. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๒. กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๖)

ผู้จัดทำ

๑. นายชินทร์ รัตนดา

นิติกรชำนาญการพิเศษ

ฝ่ายวินัย

กองบริหารทรัพยากรบุคคล

๒. นางสาวสหัสฎาริณ พันธุ์งามวงศ์

นิติกรชำนาญการ

ฝ่ายวินัย

กองบริหารทรัพยากรบุคคล