



# คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง : เรื่องราวร้องทุกข์ (ผ่านระบบการจัดการ  
เรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักนายกรัฐมนตรี)

กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก  
สำนักงานเลขาธิการกรม



กรมโรงงานอุตสาหกรรม  
DEPARTMENT OF INDUSTRIAL WORKS

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง : เรื่องราวร้องทุกข์ (ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี

สำนัก / กลุ่ม : สำนักงานเลขานุการกรม /กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

หมายเลขเอกสาร : WI-FD-RP-๐๑(๐๒)

หน้า : ๑/๑๒

วันที่เริ่มใช้ :

แก้ไขครั้งที่ : ๑

ผู้จัดทำ

๑.

(นางอรสา จิวพัฒน์)

ผู้อำนวยการกลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก

๒๘ มิ.ย. ๒๕๖๒

๒.

(นายพนวัฒน์ บรรจงเลิศ)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

๒๘ มิ.ย. ๒๕๖๒

ผู้ตรวจสอบ

(นางสุชาดา ดิษยวรรณะ)

เลขานุการกรม

๒๘ มิ.ย. ๒๕๖๒

ผู้อนุมัติ

(นายทองชัย ชวลิตพิเชฐ)

อธิบดีกรมโรงงานอุตสาหกรรม

- ๒ กค ๒๕๖๒

## คำนำ

ด้วย รัฐบาลมีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพ และประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย จึงมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของ สังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมได้ด้วยตนเอง หรือผ่านทางจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร และทางเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการประชาชน ที่มีความรวดเร็ว สามารถให้ บริการได้ตลอดเวลา จึงได้มีการจัดตั้งเว็บไซต์ “www.๑๑๑๑.go.th” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเรื่องราวที่เสนอจะได้รับการพิจารณา และแจ้งผลให้ทราบภายในเวลาอันสมควร รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ กับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน จึงมีนโยบายให้เชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีข้อสั่งการเรื่อง ดังกล่าวในหลายกรณี

หน่วยงานที่รับผิดชอบในการประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยผ่านทางเว็บไซต์ <http://opm.๑๑๑๑.go.th> คือ สำนักงานเลขานุการกรม (กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก)

## ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

<http://opm.๑๑๑๑.go.th/>

สำนักนายกรัฐมนตรีมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. การร้องเรียน ร้องทุกข์โดยการโทรศัพท์ สายด่วนรัฐบาล ๑๑๑๑
๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางจดหมายส่งได้ที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐  
หรือ
๓. ในรูปของระบบการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ (<http://opm.๑๑๑๑.go.th/>)

เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่เข้ามาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทุกเรื่อง จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดจากการประกอบกิจการในภาคอุตสาหกรรมก็จะส่งมายังกระทรวงอุตสาหกรรม และกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้มีการประสานงานในส่วนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ระหว่างกรมโรงงานอุตสาหกรรมและสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้อง ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม

### ขั้นตอนสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนประจำเดือน

๑. เข้าเวปกรม (กรอ.) → คลิกตรงโลโก้กรม
๒. เลือกระบบรายงาน → เลือก ระบบรายงานเรื่องร้องเรียนโรงงาน
๓. Login (ใส่ U ที่ใช้เข้าลงเวลาการทำงานตามกิจกรรม) → เลือก รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร
๔. พื้นที่ กทม. → เลือกเข้า กทม. และเลือกทุกเขตดูทีละเขต
๕. พอเลือกเสร็จ ให้มาคลิกเลือกที่ตัวหนังสือสีน้ำเงิน → เลือก สรุปจำนวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการ
๖. เปิด Excel จำนวนตามเขตที่เราทำข้อมูลไว้ → โดยทำเป็นไฟล์เตอร์ของแต่ละเดือน ก้อปปีของเดือนที่แล้ว ค่อยเปลี่ยนชื่อเดือน

พร้อมเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นเดือนปัจจุบันที่เราทำการสรุป

๗. นำข้อมูลที่ได้จากช่อง → จำนวนเรื่องในรายงานสรุปจำนวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการมาลงใน Excel
๘. พื้นที่ ตจว. → ไม่ต้องเลือกตรงจังหวัดคลิกกว้างเปล่าแล้วคลิกสรุปจำนวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสถานประกอบการ

นำข้อมูลช่องจำนวนเรื่องของแต่ละจังหวัดมาลงใน Excel ช่อง ตจว.

๙. หลังจากลงข้อมูลทั้ง กทม. และ ตจว. เสร็จแล้วให้รวมจำนวนที่อยู่นอกตารางฝั่งขวามือได้ด้วย

๑๐. กราฟ ๑ ใน Excel → รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร

→ คลิกสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเภทความเดือดร้อน นำมาใส่ในช่องข้อมูลแล้วกราฟแท่งจะแสดงอัตโนมัติ ค่อยปรับเปลี่ยนตัวเลขบนกราฟให้สวยงาม

๑๑. กราฟ ๒ ใน Excel → รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร

→ คลิกสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามแหล่งที่มา นำมาใส่ในช่องข้อมูล แล้วกราฟจะแสดง ข้ออัตโนมัติ ค่อยปรับเปลี่ยนตัวเลขบนกราฟให้สวยงาม

๑๒. เปิดบันทึกเรียน อรอ. → ๑. ภาพรวม

๑.๑ จำนวนเรื่องร้องเรียน → ดูในข้อมูลในสรุปรายงาน ใน Excel ที่เราจำแนกไว้

๑.๒ สาเหตุของการร้องเรียน → ดูในสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตาม

ประเภทความเดือดร้อน

โดยเรียงจากมากไปหาน้อย

๑.๓ แหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียน → ดูสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตาม

แหล่งที่มา

๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน → ดูในรายการเรื่องร้องเรียนและผลการ

ตอบสนอง (กทม.) (ตจว.)

ต้องดูละเอียด เพื่อจะมีร้องเรียน

นอกเหนือเรื่องร้องเรียนโรงงาน

## ๒. ผลการดำเนินการ

### ๒.๑ การตอบสนอง → ดูในสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการ

ตอบสนอง โดยเอตเลขที่ช่อง

ทันภายใน ๑๕ วัน ช่องขาวสุด X (คุณ) ๑๐๐

แล้วหาจำนวน เรื่องทั้งหมด

$$\text{เช่น } ๓๑ \times ๑๐๐ = \frac{๓,๑๐๐}{๑๐}$$

$$\frac{(\text{ทันภายใน ๑๕ วัน})}{(\text{เรื่องร้องเรียนทั้งหมด})} = ๗๙.๔๘ \%$$

= คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๘

### ๒.๒ การสั่งการ → เข้าดูในสรุปจำนวนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ของสถานประกอบการ

แล้วดูช่องฝั่งขวามือตรงสรุปข้างล่างในช่องการ

ดำเนินการ

\*ยกเว้นช่องรอดำเนินการ\* โดยเรียงลำดับตาม  
ความสำคัญ

### ๓. บทวิเคราะห์ → ๑. ให้เปลี่ยน พ.ศ. และเดือน รายงานสรุปสำหรับ

ผู้บริหาร เช่น สรุปของเดือน มี.ค.๖๒

การเปรียบเทียบ

- ให้จดจำนวนเรื่องไว้ดังนี้ มี.ค. ๖๑ = ? / ก.พ.๖๒ = ? /

มี.ค.๖๒

- มี.ค. ๖๑ และ มี.ค. ๖๒ =

$$\frac{(\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด มี.ค. ๖๑} \times ๑๐๐)}{(\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด มี.ค. ๖๑})} + \text{หรือ} - ๑๐๐$$

- มี.ค. ๖๒ และ ก.พ. ๖๒ =

$$\frac{(\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด มี.ค. ๖๒} \times ๑๐๐)}{(\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ก.พ. ๖๒})} + \text{หรือ} - ๑๐๐$$

\* ถ้าจำนวนเรื่องร้องเรียน เพิ่มขึ้น ให้ เอาจำนวนที่หารแล้วตั้ง

(-)ลบ ด้วย ๑๐๐ \*

\* ถ้าจำนวนเรื่องร้องเรียน ลดลง ให้เอา ๑๐๐ ตั้ง (-)ลบ ด้วย

จำนวนที่หารออกมาแล้ว \*

จำนวนเรื่องร้องเรียนสะสม

- ให้เลือกเปลี่ยนวันที่เป็นตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๖๑ -

เดือนปัจจุบันที่เราทำสรุป

- เขต และ จังหวัดที่มีจำนวนมากสุด ให้ดูในตาราง

Excel ที่เราทำสรุปไว้

๑๓. ข้อมูลประกอบ → ให้ดูข้อมูลจากรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร → สรุปจำนวนการดำเนินการเรื่อง  
ร้องเรียนของสถานประกอบการ

๑๔. กราฟ ทั้ง ๒ กราฟ → ให้ก๊อปปี้มาจาก กราฟใน Excel

๑๕. สรุปรายงาน ส่งเมลล์ให้พี่บุตร ศส.กรอ. ที่ [gs@diw.mail.go.th](mailto:gs@diw.mail.go.th) ส่งเรียบร้อยแล้ว โทรแจ้งพี่บุตร ที่ ๔๑๒๘

ขั้นตอนการปรีนเรื่องร้องเรียนส่งให้สำนัก

๑. เข้าเวป (สปน.) ☐ <http://opm.๑๑๑๑.go.th/> ☐ username = GATIS๑๑๕ ☐  
password = Somruthai\_๑๑๕

๒. ดูที่รายการรับ ☐ - คลิกสีเขียว ถ้ามีเพิ่มเติม ให้คลิกเข้าไปดูให้หมด

- ถ้ามีเอกสารแนบให้ปรีนออกมาหมดเลย
- ตอนปรีน คลิกที่ลูกศรขวามือ ☐ พิมพ์ประวัติ - ส่งพิพ (ปรีน ๒ ชุด แนบให้สำนัก และเก็บไว้คู่ฉบับ)
- ถ้าเป็น กทม. ปรีนส่งให้สำนักได้เลย ดูตามเขตและประเภทที่รับผิดชอบ
- ถ้าเป็น ตจว. ให้โทรคุยกับ คุณอ้อม สป.ก่อน ๓๑๖๐
- เอกสารแนบถ้าเยอะเกินไป ให้เซฟไฟล์ไรท์ข้อมูลใส่แผ่นซีดี

๓. ต้องเข้าระบบร้องเรียน กรม ☐ Login (ใส่ U ที่ใช้เข้าลงเวลาการทำงานตามกิจกรรม)

- เลือก บันทึกข้อมูลการร้องเรียน

- เลือกแหล่งที่มา (ดูจากที่เราปรีนจาก สปน มาว่าร้องเรียนมาทาง

ไหน)

- ผู้ร้องเรียน (ปิดบัง ก็พิมพ์ว่า ปกปิด)
- เหตุร้องเรียน ก็อธิบายรายละเอียดในเรื่องร้องเรียน สปน. มาใส่เลย
- พื้นที่จังหวัดก็ ดึงตามเรื่องร้องเรียนที่ไหน ใน สปน.
- มอบให้ ก็ดูว่า สำนักไหนดูแล เราจะส่งให้สำนักไหน ก็พิมพ์

สำนักนั้นลงไป

- ประเภทความเดือดร้อน มีที่ประเภทในเรื่องร้องเรียน ก็ดึงให้ครบ เรื่อง

นี้อาจมีหลายประเภท

- เลือกประเภทเสร็จก็ คลิก ตกลงเลย
- ปรีน ออกมา ๒ ใบ เอาไว้แนบคู่ฉบับและแนบส่งสำนัก

\*\* เกี่ยวกับเพลิงไหม้, อุบัติเหตุ ☐ ส่งไป กปภ. (ปรีนจาก สปน. แนบบันทึกส่งให้สำนักเลย ไม่ต้องเข้าระบบร้องเรียนกรม) \*\*

\*\* ถ้าเป็น เสนอความคิดเห็น (ปรีนจาก สปน. แนบบันทึกส่งให้สำนักที่รับผิดชอบเขตนั้นเลย ไม่ต้องเข้าระบบร้องเรียนกรม) \*\*

## ตอบเรื่องร้องเรียนในระบบ สปน.

มีการดำเนินการ ➡ - คลิกเรื่องที่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตอบ และมีการดำเนินการ

- คลิกลูกศร มุมขวา
- รายงานผล
- วิธีการปฏิบัติงาน - เลือกรายงานผล

-โปรดทราบ

- เลือกหน่วยงาน

- ก๊อปปี้ชื่อที่เราจะตอบกลับ เสร็จแล้วก็เลือก

- พิมพ์ตรงรายละเอียด

- ขั้นตอน กรมโรงงานอุตสาหกรรม โดย (สำนัก....)

- เสร็จ

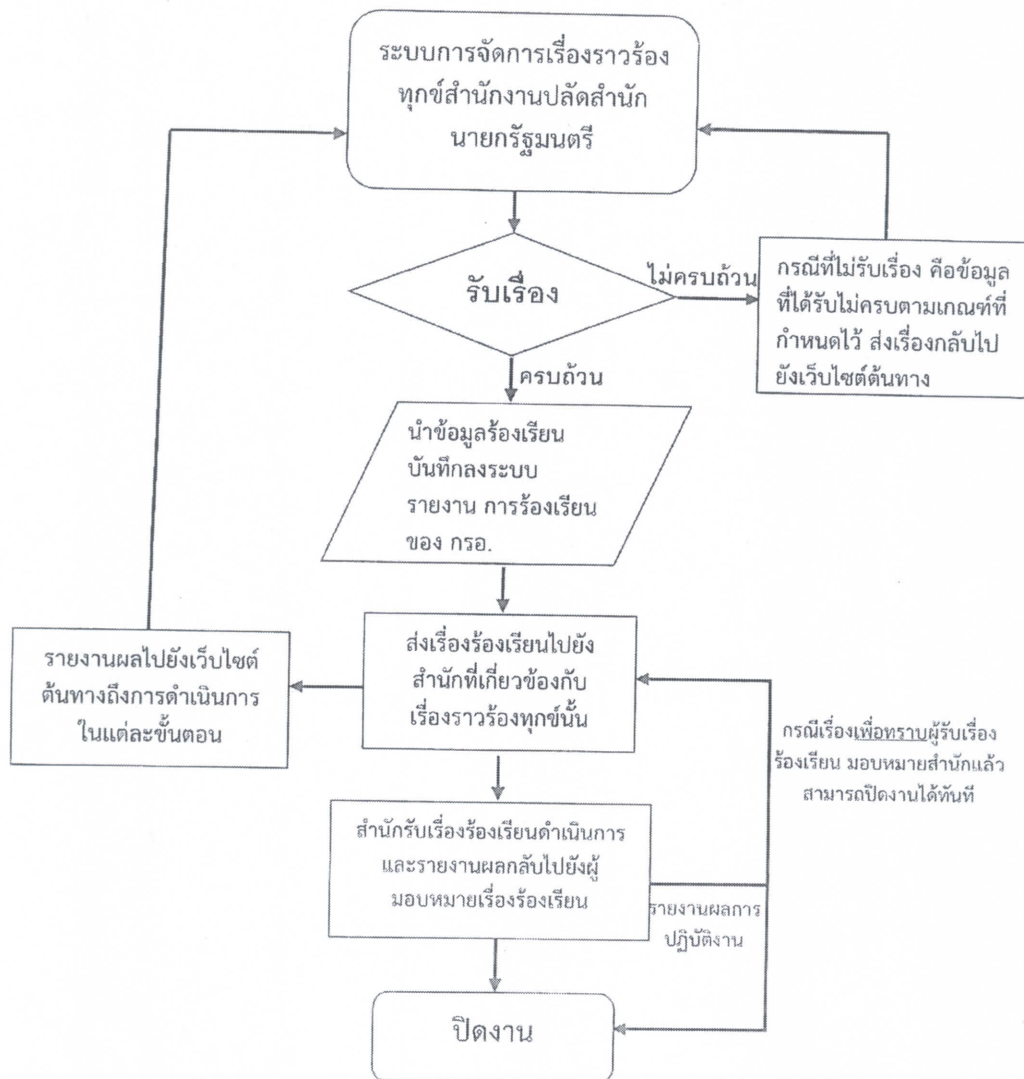
- บันทึก/ปรับปรุง

- สถานะ = ยุติเรื่อง

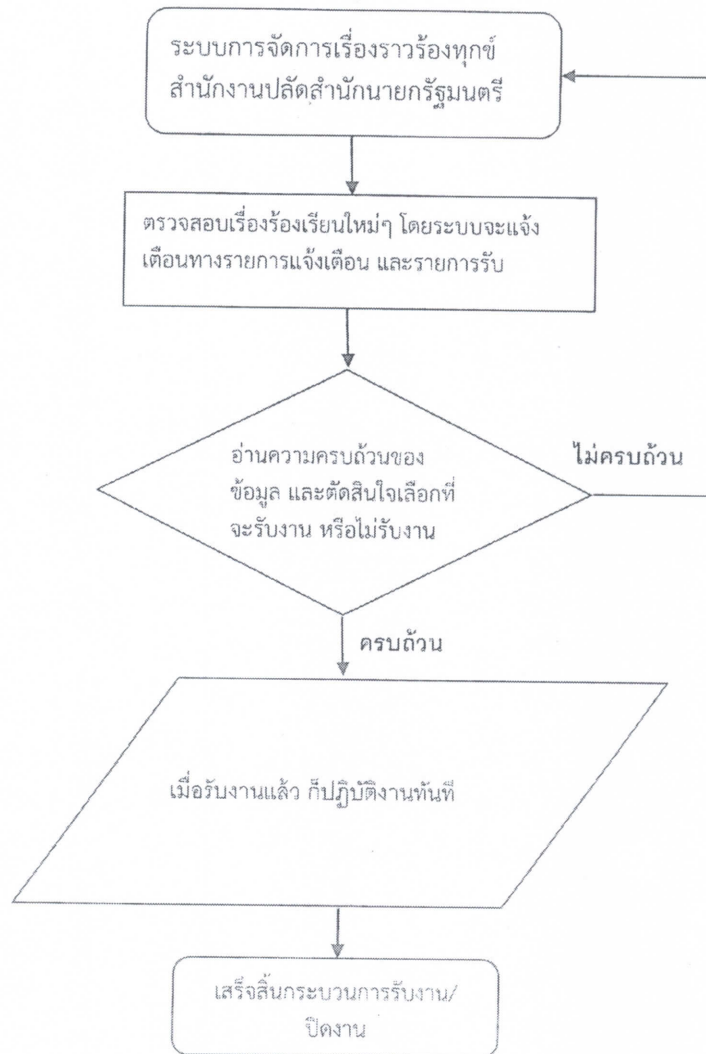
- ผลการปฏิบัติงาน ➡ กรมโรงงานอุตสาหกรรม

ได้รายงานผลการตรวจสอบให้ สปน. ทราบแล้ว เห็นควร  
ยุติเรื่อง (จะไม่ตายตัว)

ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม



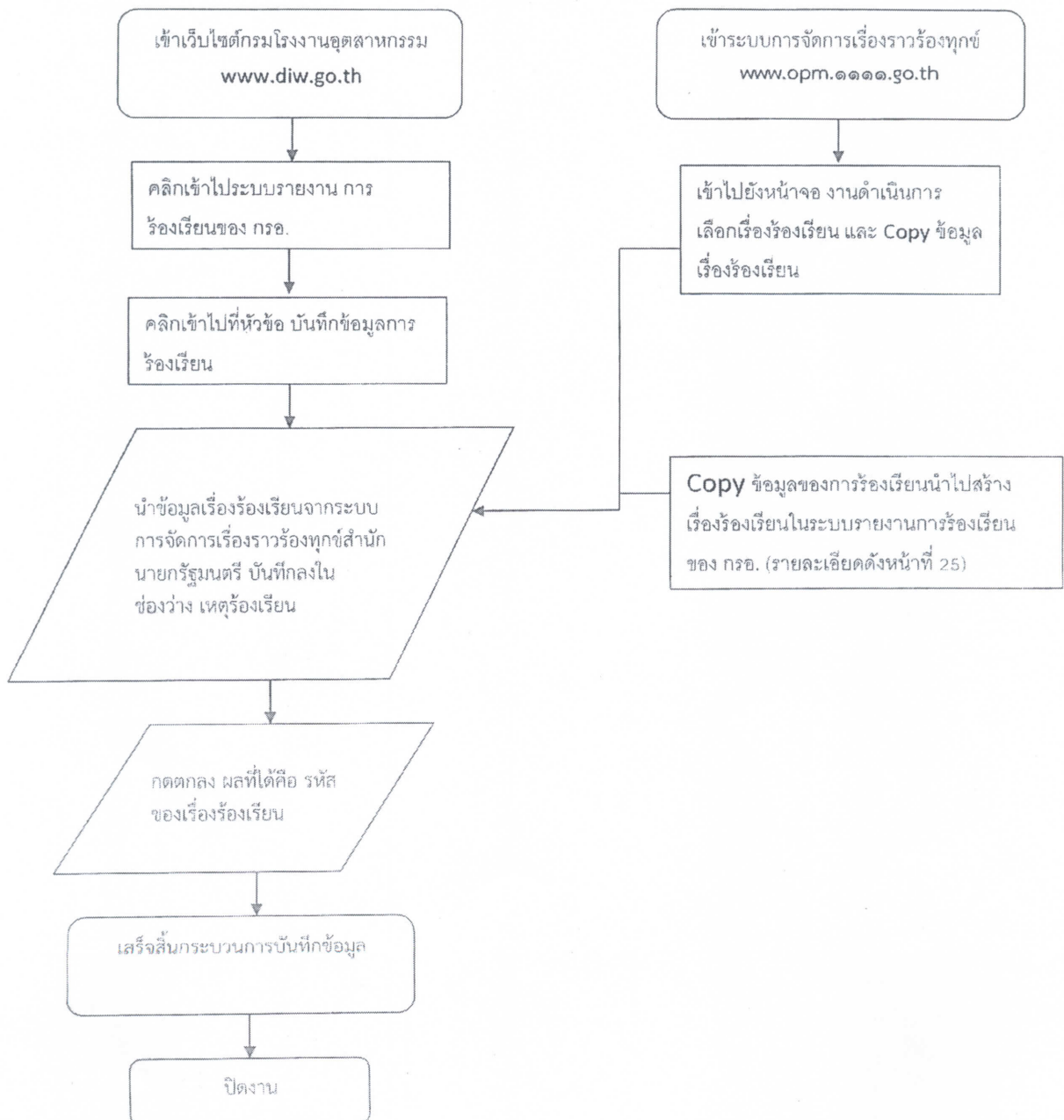
กระบวนการการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์  
ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน  
กระบวนการการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



การบันทึกเรื่องร้องเรียนจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์  
ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเข้าไปยังเว็บไซต์  
เรื่องร้องเรียนของกรมโรงงานอุตสาหกรรม

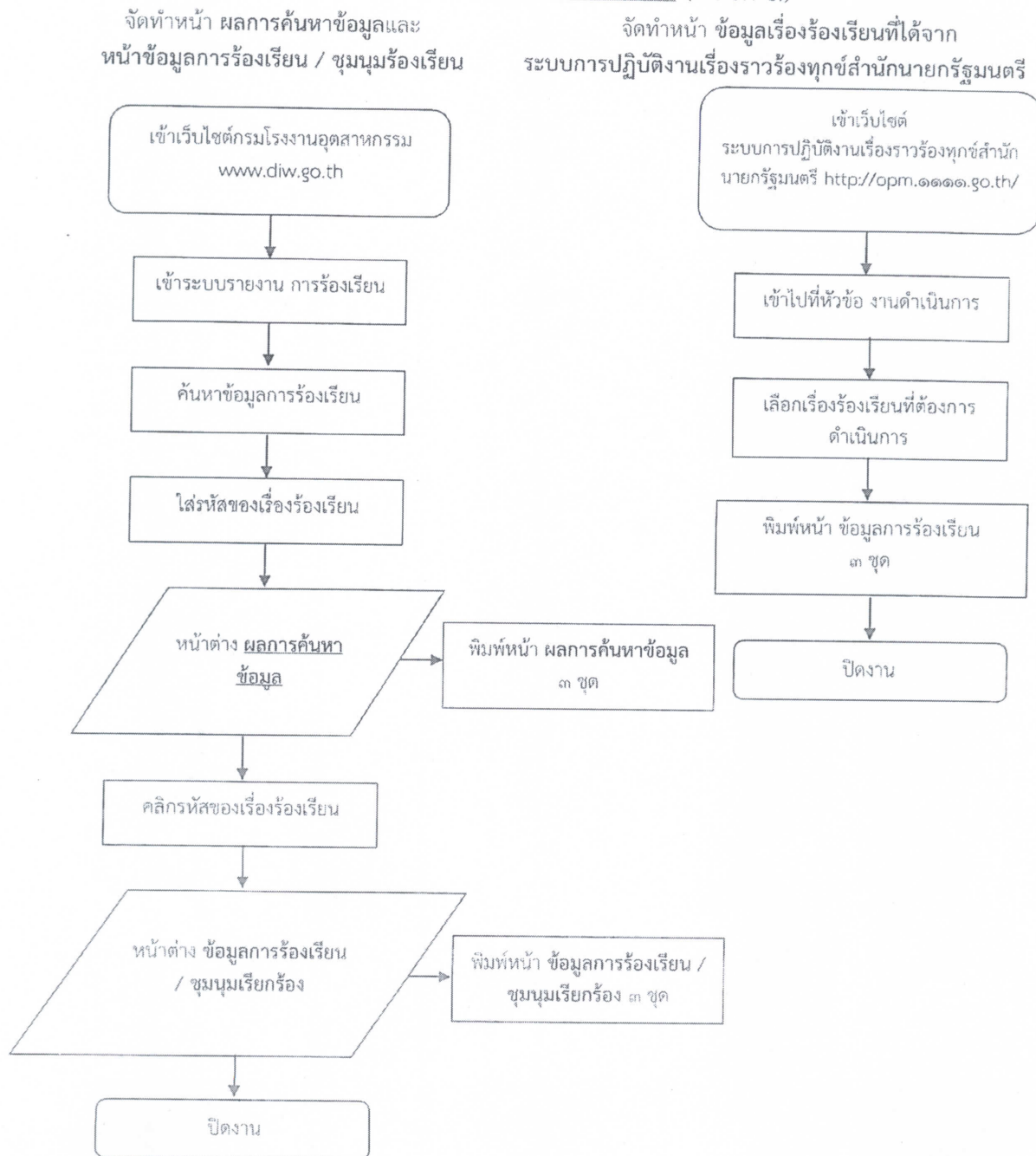
ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

การบันทึกเรื่องร้องเรียนจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เข้าไปยังเว็บไซต์เรื่องร้องเรียนของกรมโรงงานอุตสาหกรรม



# การทำหนังสือมอบหมายเรื่องราวร้องทุกข์ให้หน่วยงานดำเนินการ

## ผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน (ส่วนที่ ๑)



## การปิดงานเรื่องราวร้องทุกข์ ฝั่งแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

