



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) :  
กระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน  
ตามกฎหมายว่าด้วยการมาปนกิจสงเคราะห์

กลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว  
กองส่งเสริมสถาบันครอบครัว

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน ตามกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการกฤษฎีกาฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจ และการจัดการเรื่องหารือ/เรื่องร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย แนวคิด วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความหมายและคำนิยาม องค์ความรู้ในการตอบข้อหารือ กฎหมาย ผังกระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน รายละเอียดกระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน ระยะเวลาให้บริการ ช่องทางการให้บริการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผล รวมถึงแบบฟอร์มในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานฯ ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยวินิจฉัยชี้ขาดของคณะกรรมการกฤษฎีกา และเป็นการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องเรียนของกลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว (กปค.) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

กลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว

กองส่งเสริมสถาบันครอบครัว

30 กันยายน 2565

## สารบัญ

	หน้า
<b>คำนำ</b>	
<b>สารบัญ</b>	
1. ความนำ	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ความหมายและคำนิยาม	1
4. องค์ความรู้ในการตอบข้อหาหรือข้อร้องเรียนกฎหมาย	2
5. หน้าที่ของกลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว ในภารกิจงานบังคับใช้กฎหมาย	4
6. ความหมายของเครื่องหมายต่าง ๆ ในการจัดทำผังกระบวนการ	5
7. ผังกระบวนการตอบข้อหาหรือข้อร้องเรียน	6
8. รายละเอียดกระบวนการตอบข้อหาหรือข้อร้องเรียน	10
9. ระยะเวลาให้บริการตอบข้อหาหรือข้อร้องเรียน จำแนกตามระดับความยากของการให้บริการ	11
10. ช่องทางการให้บริการ	12
11. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	13
12. การติดตามและประเมินผล	13
13. แบบฟอร์มที่ใช้ในปัจจุบัน	14
14. แบบฟอร์มที่ปรับปรุง/แบบฟอร์มใหม่ ที่วางแผนใช้ในปีงบประมาณ 2566 เป็นต้นไป	14
<b>ภาคผนวก</b>	
<b>แบบฟอร์มที่ปรับปรุง/แบบฟอร์มใหม่ ที่วางแผนใช้ในปีงบประมาณ 2566 เป็นต้นไป</b>	
- แบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหาหรือข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยทรัพย์สิน (ปรับปรุง)	
- แบบขอใช้บริการข้อหาหรือข้อร้องเรียน (เพิ่มเติมใหม่)	
- แบบสำรวจออนไลน์ (Google Form) วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (แบบย่อ)	

## คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) :

### กระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการมาปนกิจสงเคราะห์

#### 1. ความนำ

คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน ตามกฎหมายว่าด้วยการมาปนกิจสงเคราะห์ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจ และการจัดการเรื่องหารือ/เรื่องร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย แนวคิด วัตถุประสงค์ ขอบเขต ความหมายและคำนิยาม องค์ความรู้ในการตอบข้อหารือกฎหมาย ผังกระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน รายละเอียดกระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน ระยะเวลาให้บริการ ช่องทางการให้บริการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การติดตามและประเมินผล รวมถึงแบบฟอร์มในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนากระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้หน่วยงานผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้บุคคลที่รับบริการได้รับคำแนะนำปรึกษา หรือได้รับความช่วยเหลืออย่างเหมาะสม
4. เพื่อให้ผู้รับผิดชอบงานกฎหมายของกลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว (กปค.) ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนให้มีมาตรฐานเดียวกัน

#### 3. ความหมาย คำนิยาม และระดับความซับซ้อนของการให้บริการ

##### 3.1 ความหมาย

**หารือ**<sup>1</sup> หมายถึง ปรึกษา, ปรึกษารือ, ขอความเห็น

**ปรึกษา**<sup>2</sup> หมายถึง ทาหรือ, ขอความเห็นแนะนำ, พิจารณาหารือกัน, พิจารณาอภิปรายกัน

**ร้องเรียน**<sup>3</sup> หมายถึง เสนอเรื่องราวให้รับทราบ, เสนอปัญหาให้รับรู้, ร้องทุกข์

<sup>1</sup> พจนานุกรมแปล ไทย-อังกฤษ LEXITRON

<sup>2</sup> พจนานุกรมแปล ไทย-อังกฤษ LEXITRON

<sup>3</sup> Oxford Languages ผู้จัดทำพจนานุกรมภาษาไทยของ Google

### 3.2 คำนิยาม

**การตอบข้อหารือ** ในที่นี้ หมายถึง การให้คำแนะนำปรึกษา หรือให้ความเห็นทางกฎหมาย หรือให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามข้อกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยอำนาจให้กับหน่วยงานที่ขอรับบริการ หรือผู้ร้อง

**การตอบข้อร้องเรียน** ในที่นี้ หมายถึง การให้คำแนะนำปรึกษาตามปัญหาที่ได้รับการร้องเรียน เพื่อชี้แนะแนวทางการคลี่คลายหรือแก้ไขปัญหานั้นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยอำนาจ โดยอาจมีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้กับหน่วยงานที่ขอรับบริการ หรือผู้ร้อง

**นายทะเบียนกลาง** หมายถึง อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

**นายทะเบียนสมาคมการฉกฉวยอำนาจประจำท้องที่** หมายถึง นายทะเบียนสมาคมฉกฉวยอำนาจประจำท้องที่กรุงเทพมหานคร หรือนายทะเบียนสมาคมฉกฉวยอำนาจประจำท้องที่อื่น แล้วแต่กรณี

### 3.3 ระดับความซับซ้อนของการให้บริการ

#### การตอบข้อหารือ

**กรณีปกติ** ในที่นี้ หมายถึง ประเด็นการหารือในเรื่องเดิมที่มีการหารือกันเป็นประจำ จำนวน 1 – 2 ประเด็น โดยประเด็นการหารือไม่มีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่นใด

**กรณีซับซ้อน** ในที่นี้ หมายถึง ประเด็นการหารือในเรื่องเดิมและ/หรือเรื่องใหม่ จำนวน 2 ประเด็นขึ้นไป ที่มีรายละเอียดของการหารือมาก โดยประเด็นการหารืออาจมีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น

#### การตอบข้อร้องเรียน

**กรณีปกติ** ในที่นี้ หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนในเรื่องเดิมที่มีการร้องเรียนกันเป็นประจำ จำนวน 1 – 2 ประเด็น โดยประเด็นการร้องเรียนไม่มีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่นใด

**กรณีซับซ้อน** ในที่นี้ หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนในเรื่องเดิมและ/หรือเรื่องใหม่ ๆ จำนวน 2 ประเด็นขึ้นไป ที่มีรายละเอียดของการร้องเรียนมากหรือมีมูลค่าความเสียหายสูง โดยประเด็นการร้องเรียนอาจมีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น

## 4. องค์ความรู้ในการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนกฎหมาย

### 4.1 กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานสมาคมฉกฉวยอำนาจ (เอกชน)

#### กฎหมายแม่บท

- พระราชบัญญัติการฉกฉวยอำนาจ พ.ศ. 2545

#### กฎหมายลำดับรอง

##### กฎกระทรวง จำนวน 3 ฉบับ

- กฎกระทรวง กำหนดค่าธรรมเนียม พ.ศ. 2547
- กฎกระทรวง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียม พ.ศ. 2547
- กฎกระทรวง กำหนดอัตราเงินค่าสมัคร เงินค่าบำรุง และเงินสงเคราะห์ พ.ศ. 2547

**ระเบียบกระทรวง จำนวน 1 ฉบับ**

- ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยคุณสมบัติของกรรมการสมาคม ฅาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2564

**ประกาศกระทรวง จำนวน 7 ฉบับ**

- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง คุณสมบัติของผู้เริ่มก่อการจัดตั้ง สมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์

- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง คุณสมบัติของสมาชิก หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการรับสมาชิกของสมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์

- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นคำขอ จดทะเบียนจัดตั้งสมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์ จดทะเบียนแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อบังคับ จดทะเบียนแต่งตั้งและเปลี่ยนตัว กรรมการของสมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์ และแบบของใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนสมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์

- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการขอรับ ใบแทนใบสำคัญแสดงการจดทะเบียนการออกใบแทนใบสำคัญแสดงการจดทะเบียน และกำหนดแบบใบแทนใบสำคัญ แสดงการจดทะเบียนสมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์

- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการส่งสำเนา ทะเบียนสมาชิก รายงานจำนวนเงินที่มีอยู่ในมือและในธนาคารและสำเนาบัญชีของสมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์

- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง วิธีการจ่ายเงินค่าจัดการศพ หรือ ค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัว การใช้จ่าย และการเก็บรักษาเงินของสมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์

- ประกาศกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง วิธีการจ่ายเงินค่าจัดการศพ หรือ ค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัว การใช้จ่าย และการเก็บรักษาเงินของสมาคมฅาปนกิจสงเคราะห์ (ฉบับที่ 2)

**4.2 กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานการฅาปนกิจสงเคราะห์ภาครัฐ**

**กฎหมายแม่บท**

- พระราชบัญญัติการฅาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ. 2545

**กฎหมายลำดับรอง**

**ระเบียบกระทรวง จำนวน 1 ฉบับ**

- ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ว่าด้วยการฅาปนกิจสงเคราะห์ ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรวิชาชีพซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้การกำกับของรัฐ พ.ศ. 2547

### 4.3 คู่มือการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน

- คู่มือการปฏิบัติงานการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน ตามพระราชบัญญัติการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน พ.ศ. 2545 : สำหรับนายทะเบียนสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดินประจำท้องที่ (ฉบับปรับปรุงปี 2565)
- คู่มือการปฏิบัติงานการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน ตามพระราชบัญญัติการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน พ.ศ. 2545 : สำหรับสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดิน (ฉบับปรับปรุงปี 2565)
- คู่มือการฉกฉวยเวนคืนที่ดินของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และองค์การวิชาชีพ ซึ่งเป็นนิติบุคคลที่อยู่ภายใต้กำกับของรัฐ (ฉบับปรับปรุงปี 2565)

## 5. หน้าที่ของกลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว ในภารกิจการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน




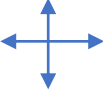

### 5.1 ทิมกฎหมาย

1. ให้ความรู้ คำปรึกษาแนะนำแก่นายทะเบียนสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดินประจำท้องที่ ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ กรรมการและเจ้าหน้าที่สมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดิน กรรมการและเจ้าหน้าที่การฉกฉวยเวนคืนที่ดินภาครัฐ และผู้เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน การดำเนินกิจการของสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดิน และการฉกฉวยเวนคืนที่ดินภาครัฐ
2. ให้ความเห็นทางกฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดิน
3. การเตรียมพิจารณาคำอุทธรณ์ เสนอปลัดกระทรวงพิจารณาและมีคำสั่งต่อไป
4. บันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน

### 5.2 ทิมสนับสนุนงานกฎหมาย

1. ประสานการดำเนินงานเพื่อการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน
2. ดูแลและพัฒนาระบบฐานข้อมูลการฉกฉวยเวนคืนที่ดิน
3. รวบรวมและจัดทำฐานข้อมูล เกี่ยวกับสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดิน และการฉกฉวยเวนคืนที่ดินภาครัฐ ได้แก่ ทำเนียบนายทะเบียนสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดินประจำท้องที่ ทำเนียบสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดิน ข้อมูลจำนวนสมาคม จำนวนสมาชิก จำนวนเงินสะสม เป็นต้น
4. ศึกษาวิเคราะห์สถิติข้อมูลการขอให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนกฎหมาย เพื่อสนับสนุนการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
5. กำหนดมาตรฐาน และรับรองมาตรฐานการดำเนินกิจการของสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดิน และการฉกฉวยเวนคืนที่ดินภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่การดำเนินกิจการสมาคม
6. ติดตามและประเมินผลการดำเนินกิจการสมาคมฉกฉวยเวนคืนที่ดิน และการฉกฉวยเวนคืนที่ดินภาครัฐ ในภาพรวมของประเทศ


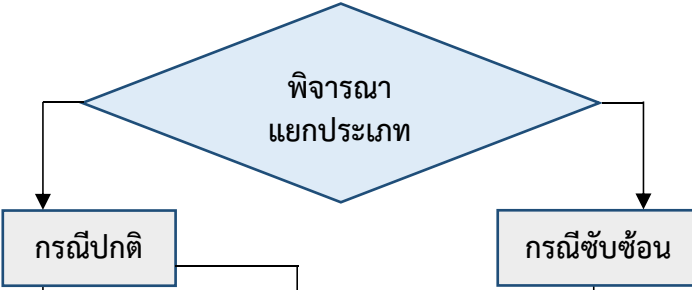
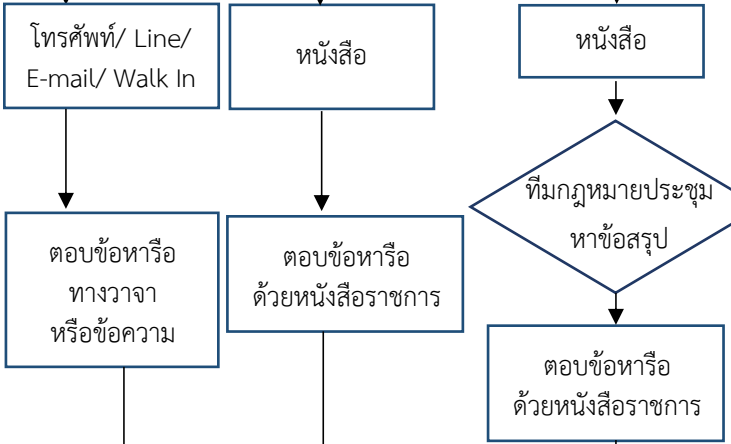
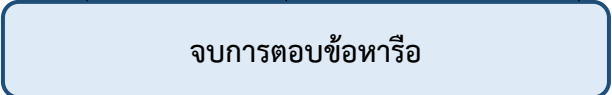
6. ความหมายของเครื่องหมายต่าง ๆ ในการจัดทำผังกระบวนการงาน

เครื่องหมาย	ความหมาย
	เริ่มต้น/สิ้นสุด
	พิจารณา เช่น อนุมัติ/ไม่อนุมัติ
	ดำเนินการ
	ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงาน
	จุดเชื่อมต่อการดำเนินงาน



## 7. ผังกระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน

### 7.1 การให้บริการตอบข้อหารือกฎหมาย

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานการทำงาน
1		- รับเรื่องทางโทรศัพท์/ Line/ E-mail/ Walk In/ หนังสือ	
		- สค. พิจารณา/กลั่นกรองแยกประเภทเรื่องว่าข้อหารือนั้น เป็น (1) กรณีปกติ (2) กรณีซับซ้อน	- พิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม
3		- สค. พิจารณาตอบข้อหารือ ดังนี้ (1) <u>กรณีปกติ</u> -หารือทางโทรศัพท์/ Line / E-mail/ Walk In : ตอบข้อหารือทางวาจาหรือข้อความ - หารือทางหนังสือ ตอบข้อหารือด้วยหนังสือราชการ (2) <u>กรณีซับซ้อน</u> - ทีมกฎหมายประชุมหาข้อสรุป - ตอบข้อหารือด้วยหนังสือราชการเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และเสนออธิบดีลงนาม - แจกหนังสือไปยังผู้รับบริการ	- พ.ร.บ. การพาณิชย์ สงเคราะห์ พ.ศ. 2545 - กฎหมายลำดับรอง - กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4		- ทีมกฎหมายบันทึกการให้บริการ ในแบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการพาณิชย์ สงเคราะห์ทุกครั้งให้บริการ	

## 7.2 การให้บริการตอบข้อร้องเรียน

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานการทำงาน
1		- รับเรื่องทางโทรศัพท์/ Line/ E-mail/ Walk In/ หนังสือ	
2		- สค. พิจารณา/กลั่นกรองแยกประเภทเรื่องว่าข้อร้องเรียนนั้น เป็น (1) กรณีปกติ (2) กรณีซับซ้อน	- พิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม
3		<p>- สค. พิจารณาตอบข้อร้องเรียน ดังนี้</p> <p>(1) <u>กรณีปกติ</u></p> <p>- ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ Line / E-mail/ Walk In : สค. ให้คำแนะนำข้อกฎหมายเบื้องต้น หากซักถามพูดคุยแล้ว พบว่า การร้องเรียนนั้นมิได้ผิดกฎหมาย อธิบายแล้วผู้รับบริการเข้าใจ ก็ถือว่าจบการตอบข้อร้องเรียน</p> <p>หากซักถามแล้ว มีเหตุเชื่อได้ว่าอาจมีการกระทำความผิดจริง ให้แนะนำผู้รับบริการยื่นหนังสือร้องเรียนที่นายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ แต่หากผู้ใช้บริการประสงค์ทำหนังสือเป็นทางการมายัง สค. ก็ทำได้</p> <p>- ร้องเรียนทางหนังสือ : ตอบข้อร้องเรียนด้วยหนังสือราชการ โดย สค. มีหนังสือแจ้งไปยังนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าจะอยู่ระหว่างการตรวจสอบ</p> <p>เมื่อนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงมายัง สค. ให้มีหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องเรียนต่อไป</p>	- พ.ร.บ.การฉ้อโกง พ.ศ. 2545 - กฎหมายลำดับรองอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4		<p>(2) <u>กรณีซับซ้อน</u></p> <p>เมื่อนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงมายัง สค. ให้พิจารณา</p> <p>- <u>กรณีชี้แจงครบถ้วน</u> :</p> <p>- ทิมกฎหมายประชุมพิจารณาข้อเท็จจริงประกอบข้อกฎหมาย</p> <p>- มีหนังสือแจ้งให้นายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>- มีหนังสือแจ้งผลไปยังผู้รับบริการ</p>	เมื่อใกล้ระยะเวลาที่กำหนดให้ประสานไปยังนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่เพื่อติดตาม

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานการทำงาน
	<pre> graph TD     A[สค. มีหนังสือแจ้งไปยัง นายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ หรือหน่วยงาน หรือ บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม] --&gt; B[นายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ และหน่วยงาน หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงมายัง สค.]     B --&gt; C{ทีมกฎหมาย ประชุมพิจารณาข้อเท็จจริง ประกอบข้อกฎหมาย (กรณีซับซ้อนมาก หรือเป็นประเด็นใหม่ ให้หารือที่ปรึกษากฎหมาย หรือ กลุ่มกฎหมายด้วย)}     C -- ครบถ้วน --&gt; D[จบการตอบข้อร้องเรียน]     C -- ไม่ครบถ้วน --&gt; E[ทีมกฎหมาย วางแผนติดตามงาน ในพื้นที่] </pre>	<p>- กรณีการร้องเรียนส่งผ่านกระทรวง พม. ให้มีหนังสือนำเรียนหัวหน้ากลุ่มภารกิจ ด้านพัฒนา ศักยภาพมนุษย์ และสังคม ทราบด้วย</p> <p>- <b>กรณีชี้แจงไม่ครบถ้วน</b> : สค. มีหนังสือแจ้งไปยังนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่อย่างเป็นทางการอีกครั้ง และประสานอย่างไม่เป็นทางการอย่างน้อย 1-2 ครั้ง ทั้งนี้ หากจำเป็นอาจมีการประสานไปยังหน่วยงานอื่น หรือบุคคลอื่น เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม</p> <p>ทั้งนี้ หากประสานติดตามทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการแล้ว ยังไม่ได้ข้อเท็จจริงเพียงพอ หรือมีเหตุเชื่อได้ว่าอาจมีการบริหารงานสมาคมฯ ปนกิจสงเคราะห์ไม่โปร่งใส ให้ทีมกฎหมายวางแผนติดตามงานในพื้นที่ ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามกฎหมาย</p>	<p>การตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่ให้ล่าช้า</p>
6		<p>- ทีมกฎหมายทุกคนต้องบันทึกการให้บริการในแบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ทุกครั้งให้บริการ</p>	

### 7.3 การเตรียมพิจารณาคำอุทธรณ์ ต่อปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานการทำงาน	
1	<pre> graph TD     A[รับเรื่อง] --&gt; B{พิจารณาแยกประเภท}     B --&gt; C[กรณีปกติ]     B --&gt; D[กรณีซับซ้อน]           </pre>	- รับเรื่องการยื่นอุทธรณ์คำสั่งนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ ทางหนังสือราชการ		
2	<pre> graph TD     A[รับเรื่อง] --&gt; B{พิจารณาแยกประเภท}     B --&gt; C[กรณีปกติ]     B --&gt; D[กรณีซับซ้อน]           </pre>	- พิจารณา/กลั่นกรองแยกประเภทของเรื่องว่าข้อหาหรือนั้น เป็น (1) กรณีปกติ (2) กรณีซับซ้อน	- พิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างเหมาะสม	
	<pre> graph TD     A[กรณีปกติ] --&gt; B[สอบสวน]     C[กรณีซับซ้อน] --&gt; B     B[สอบสวน] --&gt; D[เตรียมพิจารณาอุทธรณ์]           </pre>	<p>สค. ประสานสอบถามอย่างไม่เป็นทางการหรืออย่างเป็นทางการไปยัง</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม</li> <li>2. ผู้ร้องเรียน เพื่อสอบถามรายละเอียด และขอเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม (ถ้ามี)</li> </ol>		
3	<pre> graph TD     A[สอบสวน] --&gt; B[เตรียมพิจารณาอุทธรณ์]     B --&gt; C[จบการพิจารณาเตรียมอุทธรณ์]           </pre>	<p>สค. เตรียมพิจารณาคำอุทธรณ์เสนอต่อปลัดกระทรวง พม.</p> <p>จบการพิจารณาเตรียมอุทธรณ์</p>	<p>- พิจารณาตอบข้อหาหรือ โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริง ประกอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- จัดทำหนังสือราชการเสนอตามลำดับชั้นดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้อำนวยการกอง เสนออธิบดี</li> <li>2. อธิบดี เสนอหัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาศักยภาพมนุษย์และสังคม</li> <li>3. หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านพัฒนาศักยภาพมนุษย์และสังคม เสนอปลัดกระทรวง พม.</li> <li>4. อธิบดี มีหนังสือถึงนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่</li> <li>5. อธิบดี มีหนังสือถึงผู้ร้องเรียน</li> </ol>	<p>- พ.ร.บ. การค้าปลีกสงเคราะห์ พ.ศ. 2545</p> <p>- กฎหมายลำดับรอง</p> <p>- กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p>
4		- ทิมกฎหมายทุกคนต้องบันทึกการให้บริการในแบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหาหรือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการค้าปลีกสงเคราะห์ทุกครั้งให้บริการ		

## 8. รายละเอียดกระบวนการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน

1. ผู้อำนวยการกลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว และทีมกฎหมายผู้รับผิดชอบ ทำการศึกษากฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยทรัพย์สิน และคู่มือปฏิบัติงานการฉกฉวยทรัพย์สินให้เข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

2. รับเรื่องทางโทรศัพท์ Line E-mail Walk In และ หนังสือทางการ

3. ผู้อำนวยการกลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว และหัวหน้าทีมกฎหมายพิจารณา/กลั่นกรองแยกประเภทของเรื่องว่าเป็น (1) ข้อหารือ หรือ (2) ข้อร้องเรียน และพิจารณาว่า เรื่องนั้นเป็น (1) กรณีปกติ หรือ (2) กรณีซับซ้อน เพื่อพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างเหมาะสมต่อไป

4. กรณีเป็นข้อหารือ

1) ข้อหารือทางโทรศัพท์/ Line/ E-mail/ Walk In : จะมีการตอบข้อหารือทางวาจา หรือข้อความจนจบกระบวนการตอบข้อหารือ ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องสำคัญ ให้แนะนำผู้รับบริการทำหนังสือหารือแบบเป็นทางการ

2) ข้อหารือทางหนังสือ : จัดทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่ออธิบดีพิจารณา ลงนามในหนังสือตอบข้อหารือถึงหัวหน้าหน่วยงาน หรือบุคคลที่มีหนังสือหารือมา ถือว่าจบกระบวนการตอบข้อหารือ

*หมายเหตุ กรณีหนังสือของหน่วยงานหรือบุคคลที่มีมาครั้งแรก มีความไม่ตรงกับเรื่องที่ต้องการหารือหรืออาจมีประเด็นอื่นนอกเหนือจากเดิม ควรให้หน่วยงานหรือบุคคลนั้น มีหนังสือแจ้งประเด็นการหารือให้ชัดเจน มาอีกครั้ง (หากมีความต้องการนำคำชี้แนะของ สค. หรือนายทะเบียนกลางฯ ไปอ้างอิง หรือใช้ในการกำกับดูแล หรือดำเนินการในเรื่องสำคัญ)*

5. กรณีเป็นข้อร้องเรียน

1) ข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์/ Line/ E-mail/ Walk In : จะมีการแนะนำข้อกฎหมายในเบื้องต้น ทั้งนี้ ควรแนะนำให้ผู้รับบริการยื่นหนังสือร้องเรียนอย่างเป็นทางการไปยังนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ แต่หากผู้ร้องเรียนประสงค์ส่งหนังสือร้องเรียนที่ สค. ซึ่งเป็นนายทะเบียนกลางก็สามารถทำได้

2) ข้อร้องเรียนทางหนังสือ : จะมีกระบวนการตอบข้อร้องเรียนด้วยหนังสือราชการ ดังนี้

2.1 มีหนังสือแจ้งให้นายทะเบียนฯ ประจำท้องที่พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมแจ้งให้นายทะเบียนกลางทราบ

2.2 มีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนว่าได้รับหนังสือแล้ว และขณะนี้อยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งจะแจ้งให้ทราบต่อไป

2.3 รอหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงจากนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ ทั้งนี้ เมื่อใกล้ระยะเวลาที่กำหนด ให้ติดตามเรื่องอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ หากเกินกำหนดเวลา ให้มีหนังสือติดตามอย่างเป็นทางการต่อไป

2.4 เมื่อนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่มีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงมาให้ทีมกฎหมาย พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- กรณีผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีความครบถ้วน : สค. ซึ่งเป็นนายทะเบียนกลาง มีหนังสือแจ้งให้ (1) ผู้ร้องเรียนได้ทราบ และแจ้งให้ (2) นายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ครบถ้วน : หากนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ชี้แจงข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน ให้ประสานขอข้อมูลเพิ่มเติม กรณีเป็นเรื่องสำคัญหรือมีสาระสำคัญต่อการพิจารณาข้อร้องเรียน ให้ทำหนังสือแจ้งให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงใหม่ หรือขอให้ส่งหลักฐานเพิ่มเติม ฯลฯ

ทั้งนี้ หากเป็นเรื่องสำคัญ ต้องแนบกฎหมายหรือเอกสารที่อ้างอิงไปกับหนังสือตอบข้อร้องเรียนด้วย เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ประโยชน์ และ/หรือบุคคลที่ร้องเรียนจะได้เข้าใจอย่างชัดเจน

6) บันทึกการให้บริการ ในแบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฉกฉวยซองค้ำจุนราชการ

7) เมื่อได้รับความเห็นชอบจากอธิบดี (ลงนาม) แล้ว ให้ดำเนินการดังนี้

- เจ้าของเรื่อง สแกนไฟล์หนังสือตอบข้อร้องเรียนและหนังสือเรื่องเดิม พร้อมส่งไฟล์รวบรวมไว้ที่งานสารบรรณ

- งานสารบรรณ จัดส่งไฟล์หนังสือตอบข้อร้องเรียนไปทางอีเมล และจัดส่งไปทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

- งานสารบรรณ จัดเก็บไฟล์เอกสารเป็นหมวดหมู่

## 9. ระยะเวลาให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน จำแนกตามระดับความยากของการให้บริการ

ที่	ระดับความยากของการให้บริการ	นิยาม (ย่อ)	ระยะเวลาให้บริการ จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ				
			โทรศัพท์ (นาที)	Line (นาที)	Walk In (นาที)	E-mail (วัน)	หนังสือ (วัน)
1	ข้อหารือ						
	1.1 กรณีปกติ	ผู้ใช้บริการมีประเด็นการหารือ 1 – 2 ประเด็น โดยการหารือไม่มีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่นใด	1 - 5	1 - 5	15 – 30	1 - 3 วัน	5 - 10 วัน
	1.2 กรณีซับซ้อน	ผู้ใช้บริการมีประเด็นหารือ 2 ประเด็นขึ้นไป โดยการหารืออาจมีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น	3 - 10	3 - 10	30 – 60	1 -3 วัน	10–20 วัน

ที่	ระดับความยากของการให้บริการ	นิยาม (ย่อ)	ระยะเวลาให้บริการ				
			จำแนกตามช่องทางการขอรับบริการ				
			โทรศัพท์ (นาที)	Line (นาที)	Walk In (นาที)	E-mail (วัน)	หนังสือ (วัน)
2	<b>เรื่องร้องเรียน</b>						
	1.1 กรณีปกติ	ผู้ใช้บริการมีข้อร้องเรียน 1 – 2 ประเด็น โดยไม่มีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่นใด	1 – 10	1 – 10	15 – 30	1 - 3 วัน	5 - 10 วัน
	1.2 กรณีซับซ้อน	ผู้ใช้บริการมีข้อร้องเรียน 2 ประเด็นขึ้นไป โดยการร้องเรียนอาจมีความเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น	5 - 15	5 - 15	30 – 90	1 - 3 วัน	10 - 30 วัน

#### หมายเหตุ

1. การให้บริการตอบข้อหารือ/ข้อกฎหมาย ต้องบันทึกการให้บริการใน “แบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการณาปนกิจสงเคราะห์” ทุกครั้ง
2. กรณีมีหนังสือสอบถามข้อเท็จจริงจากนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ และนายทะเบียนฯ ประจำท้องที่ได้ตอบหนังสือมาให้แล้ว แต่ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงไม่ชัดเจน หากจะต้องทำหนังสือสอบถามไปใหม่ จะเริ่มต้นนับระยะเวลาให้บริการใหม่

#### 10. ช่องทางการให้บริการ

1. หนังสือทางการ ถึง กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว 1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100
2. เดินทางมาด้วยตนเอง ณ ที่ตั้งสำนักงานกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว
3. โทรศัพท์ : 0 2659 6723 และ 081 883 0462
4. โทรสาร : 0 2659 6719
5. อีเมลล์ : familychapa2545@gmail.com
6. ไลน์ส่วนตัว และกลุ่มไลน์ ดังนี้

ไลน์กลุ่มหน่วยงาน	QR- Code
กลุ่มนายทะเบียนสมาคมฯ ประจำท้องที่ : ภาคเหนือ	
กลุ่มนายทะเบียนสมาคมฯ ประจำท้องที่ : กรุงเทพฯ และภาคกลาง	
กลุ่มนายทะเบียนสมาคมฯ ประจำท้องที่ : ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	
กลุ่มนายทะเบียนสมาคมฯ ประจำท้องที่ : ภาคใต้	
กลุ่มเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัด (พมจ.)	

## 11. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

1. มาตรฐานระยะเวลา เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้
2. มาตรฐานในเชิงคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วน และมีความคุ้มค่าของงาน สามารถวัดในเชิงปริมาณได้

## 12. การติดตามและประเมินผล

1. “แบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฉกฉกสงเคราะห์” บันทึกเป็นรายวัน และสรุปเป็นรายเดือน โดยผู้รับผิดชอบงานกฎหมายต้องมีการบันทึกข้อมูลสรุปการให้บริการฯ ไว้ เพื่อประโยชน์ในการติดตามงาน และเพื่อจะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงงานต่อไป
2. “ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหารือ/ร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฉกฉกสงเคราะห์” รายงานรายปี



### 13. แบบฟอร์มที่ใช้ในปัจจุบัน

1. แบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์
2. แบบสำรวจออนไลน์ (Google Form) วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (แบบย่อ)

### 14. แบบฟอร์มที่ปรับปรุง/แบบฟอร์มใหม่ ที่วางแผนใช้ในปีงบประมาณ 2566 เป็นต้นไป

1. แบบบันทึกการปฏิบัติงานตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียนตามกฎหมายว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ (ปรับปรุง)
2. แบบขอใช้บริการข้อหารือ/ข้อร้องเรียน (เพิ่มเติมใหม่)
3. แบบสำรวจออนไลน์ (Google Form) วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (แบบย่อเดิม)

ภาคผนวก







## แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของประชาชน

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว 1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

โทร. 0 2659 6723 มือถือ 081 883 0462 อีเมล familychapa2545@gmail.com

---

วันที่ .....

เรื่อง .....

เรียน อธิบดีกรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... อายุ ..... ปี หมายเลขบัตรประชาชน

..... ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ ..... ซอย .....

ถนน ..... ตำบล/แขวง .....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด .....

โทร. .... ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) .....

ข้าพเจ้าขอยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โดยประสงค์ขอความช่วยเหลือ/ต้องการให้ช่วยแก้ไขปัญหาดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามคำร้องนี้เป็นความจริงทุกประการ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

## (ตัวอย่าง)

บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อนและประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน .....

หน่วยงานหรือบุคคลที่ประพฤติมิชอบ คือ .....

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ (เช่น มูลค่า ความเสียหาย)

หมายเหตุ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีผู้เดือดร้อนหลายคนหรือมีมูลค่าความเสียหายจำนวนมาก ควรรวบรวมรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อนและประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์แนบด้วย

แบบประเมินความพึงพอใจ : ของผู้ใช้บริการ  
 หรือ/ร้องเรียน/อุทธรณ์ ตามกฎหมายว่าด้วย  
 การดำเนินกิจกรรมสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ  
 2566

แบบประเมินความพึงพอใจ : ของผู้ใช้บริการหรือ/ร้องเรียน/อุทธร...

1. จังหวัด \*

- 1 กรุงเทพมหานคร
- 2 กระบี่
- 3 กาญจนบุรี
- 4 กาลิสินธุ์
- 5 กำแพงเพชร
- 6 ขอนแก่น
- 7 จันทบุรี
- 8 ฉะเชิงเทรา
- 9 ชลบุรี
- 10 ชัยนาท

2. เพศ

- หญิง
- ชาย
- อื่น ๆ

3. อายุ \*

- ต่ำกว่า 15 ปี
- อายุ 15 - ไม่เกิน 18 ปี
- อายุ 18 - ไม่เกิน 25 ปี
- อายุ 25 - ไม่เกิน 45 ปี
- อายุ 45 - ไม่เกิน 60 ปี
- อายุ 60 ปี ขึ้นไป

4. การศึกษาสูงสุด \*

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- อนุปริญญา / ปวส.
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ปริญญาโทขึ้นไป
- อื่น ๆ

แบบประเมินความพึงพอใจ : ของผู้ใช้บริการหรือ/ร้องเรียน/อุทธร...

ส่วนที่ 3 ความรู้ของผู้รับบริการ  
 คำชี้แจง กรุณาเลือกแถวละคำตอบเดียว (10  
 มากที่สุด - 1 น้อยที่สุด)

7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและการปฏิบัติ \*  
 ตามกฎหมายของผู้รับบริการ

	10	9	8	7
ก่อน สอบถาม/ หรือข้อ กฎหมาย ท่านมี ความรู้ ระดับใด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
หลัง สอบถาม/ หรือข้อ กฎหมาย ท่านมี ความรู้ ระดับใด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความรู้ที่ ได้ตรง ตามความ ต้องการ หรือ สามารถ นำไปใช้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✎ ขอลิขณ์แก้ไข

แบบประเมินความพึงพอใจ : ของผู้ใช้บริ...  
<https://docs.google.com/forms/d>

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจในการให้  
 บริการตอบคำถาม หรือตอบข้อหรือกฎหมาย  
 การดำเนินกิจกรรมสาธารณะ สด.  
 คำชี้แจง กรุณาเลือกแถวละคำตอบเดียว

6. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบ  
 คำถาม หรือตอบข้อหรือกฎหมาย

	พอใจ มากที่สุด (5)	พอใจ มาก (4)	พอใจ น้อย (3)	พอใจ น้อย ที่สุด (2)
ความรู้ ใน เนื้อหา ของทีม กฎหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ระยะเวลา ให้การ บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การตอบ ข้อซัก ถามถูก ต้อง ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✎ ขอลิขณ์แก้ไข

แบบประเมินความพึงพอใจ : ของผู้ใช้บริการหรือ/ร้องเรียน/

ระยะเวลา ให้การ บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การตอบ ข้อซัก ถามถูก ต้อง ชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความพึง พอใจต่อ การให้ บริการ โดยรวม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## คณะผู้จัดทำ

นางสาวมนตรีสสา โรจนวดีภิญโญ

นายอิทธิชัย รักษาณวงศ์

นางสาวศิริประภา สุทิน

นายชานนท์ ชูโลก

นายสุเมธัส สุนทรมนูกิจ

นายสารบบ มั่นเศรษฐ์วิทย์

ผู้อำนวยการกลุ่มเสริมสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัว

นักพัฒนาสังคมชำนาญการพิเศษ

นักพัฒนาสังคมปฏิบัติการ

นิติกร

เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานด้านกฎหมาย (นิติกร)

เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานด้านกฎหมาย (นิติกร)



กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอฬานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

โทรศัพท์ : 0 2659 6723 และ 081 883 0462

โทรสาร : 0 2659 6719

อีเมล : [familychapa2545@gmail.com](mailto:familychapa2545@gmail.com)

เว็บไซต์ : [dwf.go.th](http://dwf.go.th)