



# สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

## คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

### เรื่องคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน

ปรับปรุงครั้งที่	
ผู้จัดทำ	นางดวงสมร ป้องกันภัย
ผู้ทบทวน	
ผู้อนุมัติ	

ธันวาคม ๒๕๖๑






สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คู่มือปฏิบัติงาน	ปรับปรุงครั้งที่	
เรื่อง	หน้าที่	

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์
๒. ขอบเขต
๓. คำจำกัดความ
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ
๕. ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)
๖. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๗. เอกสารอ้างอิง
๘. แบบฟอร์มที่ใช้

	<b>สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา</b>		
	<b>คู่มือปฏิบัติงาน</b>	<b>ปรับปรุงครั้งที่</b>	
<b>เรื่อง</b>		<b>หน้า</b>	

## ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวและดำเนินการแก้ไขปัญหาเกี่ยวเรื่องร้องเรียนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

## ๒. ขอบเขต

๒.๑ ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยกรณีร้องเรียนที่สามารถดำเนินการเองได้

๒.๒ ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้

## ๓. คำจำกัดความ

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางออกนอกภูมิลำเนาของตนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางไปท่องเที่ยว มิได้มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อไปทำงาน ไปศึกษาต่อ หรือไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใด

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติหรือตามภารกิจที่กำหนดไว้ใน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียนต่างๆ

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ

๔.๒ วิเคราะห์ว่าเป็นกรณีร้องเรียนที่สามารถดำเนินการเองได้หรือต้องประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓ ดำเนินการประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๔ แจ้งผลการดำเนินการแก่นักท่องเที่ยว



สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

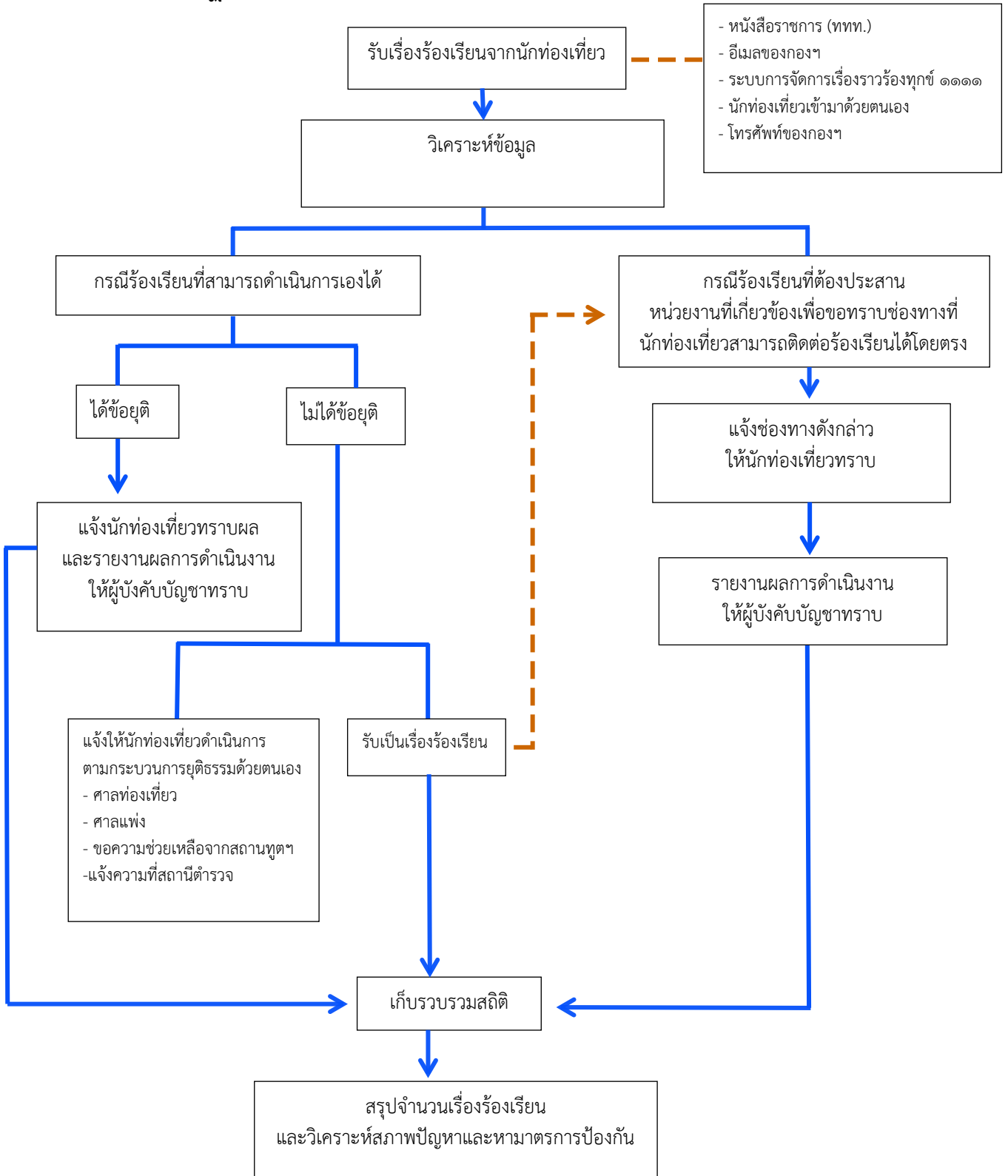
คู่มือปฏิบัติงาน

ปรับปรุงครั้งที่

เรื่อง

หน้าที่

ผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)





สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คู่มือปฏิบัติงาน	ปรับปรุงครั้งที่	
เรื่อง	หน้าที่	

## ๕. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ รับเรื่องร้องเรียนจากนักท่องเที่ยว จากช่องทางต่างๆ อาทิ หนังสือราชการจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยหรือส่วนราชการอื่นๆ / อีเมลของกองมาตรฐานฯ / ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ / นักท่องเที่ยวเข้ามาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง / โทรศัพท์ของกองมาตรฐานฯ

๕.๒ วิเคราะห์ข้อมูลว่าเป็นเรื่องร้องเรียนประเภทใด สามารถดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเองได้หรือไม่สามารถดำเนินการเองได้

๕.๒.๑ กรณีร้องเรียนที่สามารถดำเนินการเองได้ กองมาตรฐานฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยระหว่างนักท่องเที่ยวผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน หากได้ข้อยุติกองมาตรฐานฯ จะแจ้งนักท่องเที่ยวทราบผลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบหากไม่ได้ข้อยุติแจ้งให้นักท่องเที่ยวดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมด้วยตนเอง

- ศาลท่องเที่ยว
- ศาลแพ่ง
- ขอความช่วยเหลือจากสถานทูตฯ
- แจ้งความที่สถานีตำรวจ

๕.๒.๒ กรณีร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ต้องประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอทราบช่องทางที่นักท่องเที่ยวผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อร้องเรียนได้โดยตรง

๕.๓ แจ้งนักท่องเที่ยวผู้ร้องเรียนทราบช่องทางดังกล่าวเพื่อที่นักท่องเที่ยวผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการให้ความช่วยเหลือต่อไป

๕.๔ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๕.๕ เก็บรวบรวมสถิติ

๕.๖ สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์สภาพปัญหาและหามาตรการป้องกัน



สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คู่มือปฏิบัติงาน	ปรับปรุงครั้งที่	
เรื่อง	หน้าที่	

๖. เอกสารอ้างอิง

-