

คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(Complaint Management Procedure)

ประจำปี 2562



โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	3
2. ภารกิจ	3
3. กรอบการดำเนินงาน 6 ขั้นตอน	3
4. นิยามคำศัพท์	4
5. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องการทุจริต	5
6. หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเป็นเรื่องราวร้องทุกข์	6
7. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/รวบรวมสถิติ	6
8. ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์/กระบวนการจัดการ	7
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์	8-11
10. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	12
11. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์	12
12. คำสั่งโรงงานไฟฟ้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์	13
13. บรรณานุกรม	14

-ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552

-ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544

-แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

-ข้อบังคับโรงงานไฟฟ้ว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟฟ้ พ.ศ.2558

-ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการไต่สวนข้อเท็จจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการและหรือพนักงานได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานที่ดีขึ้น
2. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
3. เพื่อเป็นแนวทางขั้นตอนในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
4. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้รับบริการและหรือพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ภารกิจ

โรงงานไฟ ได้มอบหมายให้ ส่วนทรัพยากรบุคคลเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกช่องทาง และหัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องทุจริต ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบและจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และสำเนารายงานให้คณะกรรมการควบคุมภายในติดตามเรื่องราวร้องทุกข์เป็นประจำทุกเดือน

กรอบการดำเนินงาน 6 ขั้นตอน

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
2. รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกสิ้นวันทำการ
3. ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของโรงงานไฟ
4. ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ
5. ส่วนทรัพยากรบุคคล ดำเนินการส่งเรื่องตอบกลับยังผู้ร้องเรียน
6. เก็บรายงานเป็นฐานข้อมูลและสรุปเรื่องราวร้องทุกข์

นิยามคำศัพท์

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงงานไฟฟ้ามหานคร จำกัด ในเรื่องต่างๆ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงงานไฟฟ้ามหานคร จำกัด หรือศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด” หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดภายในองค์กร เช่น พนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงงานไฟฟ้ามหานคร จำกัด

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชยและการแจ้งเรื่องทุจริต

“ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น เว็บไซต์ ติดต่อด้วยตนเอง

“การดำเนินการ” หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ส่วนงานเจ้าของเรื่อง” หมายความว่า ส่วนงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าส่วนหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องการทุจริต

โรงงานไฟฟ้า กำหนดให้มีช่องทางทั้งภายในและภายนอกเพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย และแจ้งเบาะแสการทุจริต แบ่งออกเป็น 7 ช่องทาง ดังนี้

1. กล้องรับฟังความคิดเห็นภายในบริเวณโรงงานไฟฟ้า จำนวน 4 จุด ได้แก่
 - ภายในห้องน้ำชาย ฝ่ายอำนวยการ
 - ภายในห้องน้ำหญิง ฝ่ายอำนวยการ
 - ภายในห้องน้ำชาย ส่วนผลิต
 - ภายในห้องน้ำหญิง ส่วนผลิต
2. ทางเว็บไซต์โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต www.playingcard.or.th
3. E-mail: Complain@playingcard.mail.go.th
4. โทรศัพท์/หนังสือถึงผู้อำนวยการ หมายเลข 02-2436493-4, 02-2410777 กด 1
5. โทรศัพท์ หมายเลข 02-2436493-4, 02-2410777 ต่อ 55
6. ส่งไปรษณีย์ มาที่โรงงานไฟฟ้า
 - เลขที่ 1488 อาคารโรงงานไฟฟ้า ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
7. ช่องทางภายนอกอื่นๆ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงการคลัง ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนสำนักนายกรัฐมนตรีน (CGG) โทรศัพท์ หมายเลข 1111 เว็บไซต์ www.1111.go.th เป็นต้น และสามารถรับแบบฟอร์ม แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แสดงความคิดเห็น/ชมเชยได้ที่จุดที่ตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นได้ทั้ง 3 จุด เว็บไซต์โรงงานไฟฟ้า www.playingcard.or.th

หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเป็นเรื่องราวร้องทุกข์

ประกอบด้วยต้องมี ข้อมูล/รายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. วัน เดือน ปี
2. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้
3. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนว่าได้รับ
 - ความเดือดร้อนหรือเสียหายโดยตรง
 - ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
 - และหรือประสงค์จะให้ดำเนินการอย่างไร
4. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้โรงงานไฟฟ้ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือนร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงงานไฟฟ้โดยตรง
6. เรื่องข้อร้องเรียนที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการว่าจะพิจารณาหรือยุติต่อไป

หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/รวบรวมสถิติ

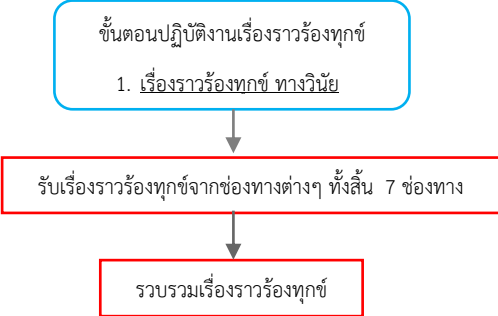
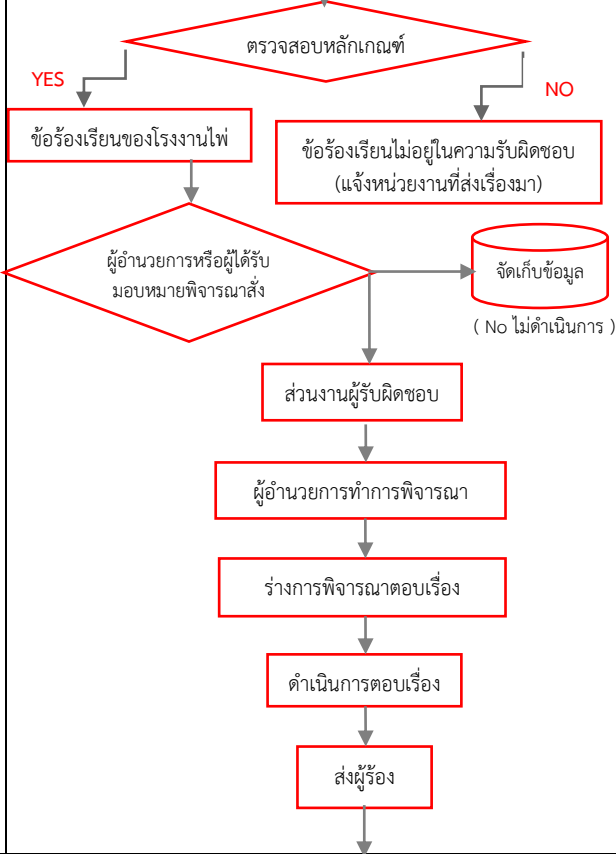

หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย และเรื่องการทุจริตจากทุกช่องทางพร้อมนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอนและจัดทำรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์เป็นรายเดือนพร้อมจัดเก็บเป็นสถิติและสรุปเป็นรายไตรมาสเสนอผู้อำนวยการ

ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์/กระบวนการจัดการ

แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. **ร้องเรียนทางวินัย ตอบกลับไม่เกิน 45 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง**
ดำเนินการตามข้อบังคับโรงงานไฟ ว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ. 2558 หมวด 5 การร้องทุกข์ และการอุทธรณ์
2. **แจ้งเบาะแสการกระทำผิด รับเรื่องพิจารณา ตอบกลับไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง**
 - 2.1 รับเรื่องร้องเรียน
 - ผู้อำนวยการทำการพิจารณาและสั่งการ
 - 2.2 ดำเนินการตรวจสอบ
 - 2.3 ทำการสอบสวน
 - ผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อดำเนินการสอบสวน
 - พิจารณาให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของโรงงานไฟ
 - 2.4 แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแส
 - เมื่อกระบวนการสอบสวนเสร็จสิ้นให้นำผลการสอบสวนและการดำเนินการต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสรทราบ
 - ดำเนินการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางลับ
3. **ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ ตอบกลับไม่เกิน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง**
 - 3.1 ส่วนบริหารงานกลางและส่วนทรัพยากรบุคคลรับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ มีทั้งสิ้น 7 ช่องทาง
 - 3.2 ส่วนทรัพยากรบุคคลดำเนินการรวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกๆ สิ้นวันทำการ
 - 3.3 ดำเนินการตรวจสอบให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟ
 - ข้อร้องเรียนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ดำเนินการนำส่งผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ
 - ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการแจ้งกลับหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา
 - 3.4 ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ
 - ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายทำการพิจารณาดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.2558 หากไม่ต้องดำเนินการให้จัดเก็บไว้เป็นข้อมูล
 - เมื่อทำการพิจารณาเสร็จสิ้น แล้วดำเนินการตอบเรื่องราวร้องทุกข์
 - ส่วนทรัพยากรบุคคล ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ
 - ส่วนทรัพยากรบุคคล ทำการเก็บรายงานเป็นฐานข้อมูลพร้อมส่งสำเนาสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับคณะกรรมการควบคุมภายในเป็นรายเดือนเพื่อทราบ
4. **ข้อซักถาม ตอบกลับไม่เกิน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง**
 - ส่วนบริหารงานกลางและส่วนทรัพยากรบุคคลรับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ มีทั้งสิ้น 7 ช่องทาง
 - ส่วนทรัพยากรบุคคลดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งตอบเรื่องราวร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด

***หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนทรัพยากรบุคคลได้รับแจ้งข้อร้องเรียน ***

4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์			
ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
1	<p>เรื่องราร้องทุกข์ ทางวินัย</p> 	<p>1. รับเรื่องราร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</p> <p>1. กล้องรับฟังความคิดเห็นภายในบริเวณ โรงงานไฟ จำนวน 3 จุด</p> <p>2. เว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>3. E-mail: Complain@playingcard.mail.go.th</p> <p>4. โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ</p> <p>5. โทรศัพท์หมายเลขภายใน</p> <p>6. ส่งไปรษณีย์ มาที่โรงงานไฟ</p> <p>7. ช่องทางภายนอกอื่นๆ ศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>ส่วนงาน: ทรัพยากรบุคคล</p> <p>1 วัน</p>
2		<p>2. รวบรวมเรื่องราร้องทุกข์ในทุกสิ้นวันทำการ</p> <p>3. ตรวจสอบข้อร้องเรียนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>3.1 เรื่องราร้องทุกข์ ทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอความเป็นธรรม - ขอความช่วยเหลือ <p>3.2 เรื่องราร้องทุกข์ ทางวินัย</p> <p>4. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.2558 และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>5. ดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>5.1 ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>5.2 ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>ส่วนงาน ทรัพยากรบุคคล</p> <p>40 วัน</p>
3		<p>6. เก็บรายงานเป็นฐานข้อมูลพร้อมส่งสำเนาสรุปเรื่องราร้องทุกข์ให้คณะทำงานการควบคุมภายในเป็นรายเดือนเพื่อทราบ</p> <p>***หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนทรัพยากรบุคคลได้รับแจ้งข้อร้องเรียน</p>	<p>ส่วนทรัพยากรบุคคล</p> <p>4 วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์			
ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
1	<p>แจ้งเบาะแสการกระทำผิด</p>	<p>รับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กล้องรับฟังความคิดเห็นภายในบริเวณโรงงาน ไฟ จำนวน 3 จุด 2. เว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 3. E-mail: Complain@playingcard.mail.go.th 4. โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ 5. โทรศัพท์หมายเลขภายใน 6. ส่งไปรษณีย์ มาที่โรงงานไฟ 7. ช่องทางภายนอกอื่นๆ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 	<p>ส่วนงาน: ทรัพยากรบุคคล</p> <p>1 วัน</p>
2		<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาและสั่งการ 2. ดำเนินการตรวจสอบ 3. ทำการสอบสวน <ol style="list-style-type: none"> 3.1 ผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อดำเนินการสอบสวน 3.2 พิจารณาให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของโรงงานไฟ 4. แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแส <ol style="list-style-type: none"> 4.1 เมื่อกระบวนการสอบสวนเสร็จสิ้น ให้นำผลการสอบสวนและการดำเนินการต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสทราบ 	<p>ส่วนงาน ทรัพยากรบุคคล</p> <p>10 วัน</p>
3		<ol style="list-style-type: none"> 5. ดำเนินการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางกลับ <p>***หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียน นับตั้งแต่วันที่ส่วนทรัพยากรบุคคลได้รับแจ้งข้อร้องเรียน</p>	<p>ส่วนทรัพยากรบุคคล</p> <p>4 วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องรื้อร้องทุกข์			
ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
1	<p>ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ</p>	<p>รับเรื่องรื้อร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กล้องรับฟังความคิดเห็นภายในบริเวณโรงงาน ไฟ จำนวน 3 จุด 2. เว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 3. E-mail: Complain@playingcard.mail.go.th 4. โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ 5. โทรศัพท์หมายเลขภายใน 6. ส่งไปรษณีย์ มาที่โรงงานไฟ 7. ช่องทางภายนอกอื่นๆ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 	<p>ส่วนงาน: ทรัพยากรบุคคล</p> <p>1 วัน</p>
2		<ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวมเรื่องรื้อร้องทุกข์ขึ้นทุกสิ้นวันทำการ 2. ตรวจสอบให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เรื่องรื้อร้องทุกข์ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ดำเนินการนำส่งผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ 2.2 เรื่องรื้อร้องทุกข์ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการแจ้งกลับหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา 3. ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ 4. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.2558 หากไม่ต้องดำเนินการให้จัดเก็บไว้เป็นข้อมูล 5. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว ดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง หากผู้อำนวยการทำการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ 6. ส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ 	<p>ส่วนงาน ทรัพยากรบุคคล</p> <p>10 วัน</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 7. เก็บรายงานเป็นฐานข้อมูลพร้อมส่งสำเนาสรุปเรื่องรื้อร้องทุกข์ให้กับคณะทำงานการควบคุมภายในเป็นรายเดือนเพื่อทราบ <p>***หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนทรัพยากรบุคคลได้รับแจ้งข้อร้องเรียน</p>	<p>ส่วนงาน ทรัพยากรบุคคล</p> <p>4 วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์			
ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
1	<p>ข้อซักถาม</p> <pre> graph TD A[ขั้นตอนปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ 4. ข้อซักถาม] --> B[รับเรื่องราร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น 7] B --> C[นำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง] C --> D([STOP]) </pre>	<p>รับเรื่องราร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.กล่องรับฟังความคิดเห็นภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน 3 จุด 2.เว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 3.E-mail:Complain@playingcard.mail.go.th 4.โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการ 5.โทรศัพท์หมายเลขภายใน 6.ส่งไปรษณีย์ มาที่โรงงานไฟ 7.ช่องทางภายนอกอื่นๆ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐที่เกี่ยวข้อง <p>7. ดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการตอบข้อซักถามจะพิจารณาจากเรื่องราร้องทุกข์</p> <p>* หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนทรัพยากรบุคคลได้รับแจ้งข้อร้องเรียน</p>	<p>ส่วนงาน: ทรัพยากรบุคคล</p> <p>3 วัน</p>

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

คำอธิบาย :

• พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย 5 ช่องทาง มีการรวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และจัดทำรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์เสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง และมีการทบทวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
1	ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
2	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์
3	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย 5 ช่องทาง
4	รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และจัดทำรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์เสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง
5	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์

การดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 อย่างเคร่งครัด



คำสั่งโรงงานไฟ

ที่ งคท/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบและดูแลเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องการทุจริต ของโรงงานไฟ
กรมสรรพสามิต เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาศัยอำนาจตามความในข้อ
๒๐ (๓) ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดตั้งโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต พ.ศ.๒๕๓๕
จึงออกคำสั่งไว้ ดังนี้

ให้หัวหน้าส่วนทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมิน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
ตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนแจ้งผลการดำเนินงาน
ให้ผู้ร้องทราบ และจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้อำนวยการโรงงานไฟ

บรรณานุกรม**กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์**

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552
2. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544
3. แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
4. ข้อบังคับโรงงานไฟฟ้าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟฟ้า พ.ศ.2558
5. ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการไต่สวนข้อเท็จจริง