

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต  
(Complaint Management Procedure)

ประจำปี ๒๕๖๓



โรงงานไพ่ กรมสรรพสามิต  
Playingcard Factory Excise Department

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต ของโรงงานไฟฟ้ วมสรพสามิต มุ่งเน้นให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอก หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบ ฯลฯ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม นอกจากนั้นยังสามารถจัดการกับความเห็นหรือความต้องการ หรือปัญหาที่ได้รับรู้ รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริตนี้ประกอบด้วย รายละเอียดกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน หรือข้อคิดเห็นของผู้ร้องเรียนจากทางช่องทางต่าง ๆ ทั้ง ๕ ช่องทาง ตามที่โรงงานไฟฟ้ วมสรพสามิต ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ที่ได้รับผลกระทบ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

จัดทำโดย

ส่วนทรัพยากรบุคคล

ทบทวนคู่มือฯ เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

## สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ภารกิจ	๑
๓. กรอบการดำเนินงาน ๖ ขั้นตอน	๑
๔. นิยามคำศัพท์	๒
๕. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องการทุจริต	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเป็นเรื่องราวร้องทุกข์	๔
๗. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/รวบรวมสถิติ	๔
๘. ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์/กระบวนการจัดการ	๔
๙. กระบวนการรับเรื่อง ๕ ช่องทาง	๕ - ๙
๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องการทุจริต ๔ ประเภท	๑๐ - ๑๓
๑๑. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๔
๑๒. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์	๑๔
๑๓. บรรณานุกรม	๑๕
- คำสั่งโรงงานไฟฟ้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์	
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒	
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔	
- แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	
- ข้อบังคับโรงงานไฟฟ้ว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟฟ้ พ.ศ.๒๕๕๘	
- ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการไต่สวนข้อเท็จจริง	

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการและหรือพนักงานได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานที่ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความไวในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นตอนในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้รับบริการและหรือพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ภารกิจ

โรงงานไฟ ได้มอบหมายให้ ส่วนบริหารงานกลางเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกช่องทาง และหัวหน้าฝ่ายอำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการกลั่นกรอง ประสานงานและประเมินเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องทุจริต ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ และให้ส่วนบริหารงานกลางจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบและสำเนารายงานให้คณะทำงานการควบคุมภายในติดตามเรื่องราวร้องทุกข์เป็นประจำทุกเดือน

## กรอบการดำเนินงาน ๖ ขั้นตอน

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ
๒. รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกสิ้นวันทำการ
๓. ตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของโรงงานไฟ
๔. ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ
๕. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องตอบกลับยังผู้ร้องเรียน
๖. 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 เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงงานไฟฟ้ามหานคร จำกัด

**“ผู้ร้องเรียน”** หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน และภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย และการแจ้งเรื่องทุจริต

**“ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์”** หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น เว็บไซต์ ติดต่อด้วยตนเอง และช่องทางอื่นๆ ตามที่กำหนด

**“การดำเนินการ”** หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

**“ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ส่วนงานเจ้าของเรื่อง”** หมายความว่า ส่วนงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น

**“ผู้บังคับบัญชา”** หมายความว่า ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าส่วน หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์ และจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

## ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเรื่องการทุจริต

โรงงานไฟฟ้า กำหนดให้มีช่องทางทั้งภายในและภายนอกเพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย และแจ้งเบาะแสการทุจริต แบ่งออกเป็น ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟฟ้า จำนวน ๔ จุด ได้แก่
  - ภายในห้องน้ำชาย/หญิง ฝ่ายอำนวยการ
  - ภายในห้องน้ำหญิง/หญิง ส่วนผลิตไฟ
๒. ทางเว็บไซต์โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต
  - <http://www.playingcard.or.th> (หัวข้อร้องเรียน)
  - เว็บไซต์ข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี (<http://opm.๑๑๑๑.go.th>)
๓. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร
  - ส่งจดหมาย : เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟฟ้า ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
  - โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔, ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๔ (ส่วนบริหารงานกลาง)
  - โทรสาร : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔, ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๐
๔. โทรศัพท์/หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต
  - โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓ ต่อ ๒๗ , ๐๒๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๒๗
  - ส่งจดหมาย : เรียน ผู้อำนวยการ โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟฟ้า ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
๕. ช่องทางอื่น ๆ
  - Social Media เช่น
    - Card@playingcard.mail.go.th (E-Mail โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต)
    - Card@excise.go.th (ข้อร้องเรียนกรมสรรพสามิต รับข่าวสารทาง E-Mail)
    - Facebook โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox)

## หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเป็นเรื่องราวร้องทุกข์

ประกอบด้วยต้องมี ข้อมูล/รายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. วัน เดือน ปี
๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้
๓. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนว่าได้รับ
  - ความเดือดร้อนหรือเสียหายโดยตรง
  - ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
  - และหรือประสงค์จะให้ดำเนินการอย่างไร
๔. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้โรงงานไฟฟ้ายืดหยุ่นหรือจัดความเดือนร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงงานไฟฟ้ายืดหยุ่นโดยตรง
๖. เรื่องข้อร้องเรียนที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการว่าจะพิจารณาหรือยุติต่อไป

## หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/รวบรวมสถิติ

ส่วนบริหารงานกลางเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย และเรื่องการทุจริตจากทุกช่องทางพร้อมนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอนและจัดทำรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์เป็นรายเดือนพร้อมจัดเก็บเป็นสถิติ และสรุปเป็นรายไตรมาส ทุกวันที่ ๒๕ ของเดือน เสนอผู้อำนวยการ

## ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์/กระบวนการจัดการ

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

- |                                   |                       |                        |
|-----------------------------------|-----------------------|------------------------|
| ๑. ร้องเรียนทางวินัย              | ตอบกลับไม่เกิน ๔๕ วัน | นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง |
| ๒. แจ้งเบาะแสการกระทำผิด          | ตอบกลับไม่เกิน ๑๕ วัน | นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง |
| ๓. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ | ตอบกลับไม่เกิน ๑๕ วัน | นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง |
| ๔. ข้อซักถาม                      | ตอบกลับไม่เกิน ๓ วัน  | นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง |
- ส่วนบริหารงานกลางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ มีทั้งสิ้น ๕ ช่องทาง
  - ส่วนบริหารงานกลางนำเสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งตอบเรื่องราวร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด

\*หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งข้อร้องเรียน และหากพบกรณีข้อร้องเรียนที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการเกินกำหนด ให้ชี้แจงและนำเสนอผู้อำนวยการพิจารณาอนุญาตขยายระยะเวลาเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

## กระบวนการรับเรื่อง ๕ ช่องทาง

ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p style="text-align: center;"><u>ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน</u></p> <pre> graph TD     A[ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด] --&gt; B[ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบผู้รับฟังความคิดเห็น]     B --&gt; C{ตรวจสอบหลักเกณฑ์}     C -- YES --&gt; D[ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟ]     C -- NO --&gt; E[ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในความรับผิดชอบ (แจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา)]     D --&gt; F{ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับ มอบหมายพิจารณาสั่ง}     F --&gt; G[จัดเก็บข้อมูล]     F --&gt; H[ส่วนงานผู้รับผิดชอบ]     G --&gt; H     H --&gt; I[ผู้อำนวยการทำการพิจารณา]     I --&gt; J[ร่างการพิจารณาตอบเรื่อง]     J --&gt; K[ดำเนินการตอบเรื่อง]     K --&gt; L[ส่งผู้ร้อง]                     </pre>	<p style="text-align: center;">ช่องทางที่ ๑</p> <p><u>ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน</u> <u>ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด ได้แก่</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายในห้องน้ำชาย/หญิง ฝ่ายอำนวยการ</li> <li>- ภายในห้องน้ำหญิง/หญิง ส่วนผลิตไฟ</li> </ul> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จำนวน ๔ จุด และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการส่งเรื่องข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p style="padding-left: 20px;">๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p style="padding-left: 20px;">๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหาร งานกลาง</p> <p>รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ในทุกสิ้นวันทำการ</p>



ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๒	<p>ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <pre> graph TD     A[เว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต และเว็บไซต์ของสำนักนายรัฐมนตรี (๑๑๑๑)] --&gt; B[ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนทางเว็บไซต์ฯ]     B --&gt; C{ตรวจสอบหลักเกณฑ์}     C -- YES --&gt; D[ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟ]     C -- NO --&gt; E[ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในความรับผิดชอบ (แจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา)]     D --&gt; F{ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับ มอบหมายพิจารณาสั่ง}     F --&gt; G[(จัดเก็บข้อมูล)]     F --&gt; H[ส่วนงานผู้รับผิดชอบ]     H --&gt; I[ผู้อำนวยการทำการพิจารณา]     I --&gt; J[ร่างการพิจารณาตอบเรื่อง]     J --&gt; K[ดำเนินการตอบเรื่อง]     K --&gt; L[ส่งผู้ร้อง] </pre>	<p>ช่องทางที่ ๒</p> <p>รับข่าวสารทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.playingcard.or.th">http://www.playingcard.or.th</a> (หัวข้อร้องเรียน)</li> <li>- เว็บข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ สำนักนายรัฐมนตรี (<a href="http://opm.๑๑๑๑.go.th">http://opm.๑๑๑๑.go.th</a>)</li> </ul> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร ร้องเรียนทางเว็บไซต์ โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนาจการ</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนาจการกลับกรองข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหาร งานกลาง</p> <p>รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ในทุกสิ้นวันทำการ</p>

ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๓	<p>ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร</p> <pre> graph TD     A[ช่องทาง จดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร] --&gt; B[ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียน ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร]     B --&gt; C{ตรวจสอบหลักเกณฑ์}     C -- YES --&gt; D[ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟฟ้]     C -- NO --&gt; E[ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในความรับผิดชอบ (แจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา)]     D --&gt; F{ผู้อำนวยกาหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่ง}     E --&gt; G[(จัดเก็บข้อมูล)]     F --&gt; G     F --&gt; H[ส่วนงานผู้รับผิดชอบ]     H --&gt; I[ผู้อำนวยกาทำการพิจารณา]     I --&gt; J[ร่างการพิจารณาตอบเรื่อง]     J --&gt; K[ดำเนินการตอบเรื่อง]     K --&gt; L[ส่งผู้ร้อง]     </pre>	<p>ช่องทางที่ ๓</p> <p>การรับเรื่อง ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งจดหมาย : เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟฟ้ ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐</li> <li>- โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓๖๔๕๓-๔ และ ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๔ (ส่วนบริหารงานกลาง)</li> <li>- โทรสาร : ๐๒-๒๔๓๖๔๕๓-๔ และ ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๐</li> </ul> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง รับข้อมูลข่าวสาร ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกลับกรองข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟฟ้ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยกาพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยกาพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหาร งานกลาง</p> <p>รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ในทุกสิ้นวันทำการ</p>

ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางโทรศัพท์ /หนังสือ /จดหมาย ถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๔	<p>ทางโทรศัพท์ /หนังสือ /จดหมาย ถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p>	<p>ช่องทางที่ ๔</p> <p>รับเรื่องทางโทรศัพท์ /หนังสือ /จดหมาย ส่งถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์ : ๐๒-๒๕๓๖๔๙๓ ต่อ ๒๗ , ๐๒๒๕๑๐๗๗๗ ต่อ ๒๗</li> <li>- ส่งจดหมาย : เรียน ผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟ ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐</li> </ul> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง รับข้อมูลการร้องเรียนทางโทรศัพท์ /หนังสือ /จดหมาย ส่งถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนาจการ</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนาจการกลับกรองข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหาร งานกลาง</p> <p>รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ในทุกสิ้นวันทำการ</p>

ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางช่องทางอื่นๆ ของโรงงานไฟ			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๕	<p>การรับเรื่อง ทางช่องทางอื่นๆ</p>	<p>ช่องทางที่ ๕</p> <p>การรับเรื่องผ่านทาง ช่องทางอื่น ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Social Media เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- Card@playingcard.mail.go.th (E-Mail โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต)</li> <li>- Card@excise.go.th (ข้อร้องเรียน กรมสรรพสามิต รับข่าวสารทาง E-Mail)</li> <li>- Facebook โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox)</li> </ul> </li> </ul> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง รับข้อมูลการร้องเรียน ทางช่องทางอื่นๆ เช่น Social Media ๓ ช่องทาง และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกลับกรองข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหาร งานกลาง</p> <p>รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ในทุกสิ้นวันทำการ</p>

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต ๔ ประเภท

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์			
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p>เรื่องร้องทุกข์ ทางวินัย</p>	<p>๑. รับเรื่องร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</p> <p>๑. ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด</p> <p>๒. ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๓. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร</p> <p>๔. โทรศัพท์/หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๕. ช่องทางอื่นๆ</p>	<p>ส่วนงาน:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</li> <li>- ส่วนบริหารงานกลาง</li> </ul> <p>ภายใน ๕ วัน</p>
๒		<p>๑. ส่วนบริหารงานกลางรวบรวมเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกลั่นกรองข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๒.๑ เรื่องร้องทุกข์ ทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอความเป็นธรรม</li> <li>- ขอความช่วยเหลือ</li> </ul> <p>๒.๒ เรื่องร้องทุกข์ ทางวินัย</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>ภายใน ๔๐ วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องรารร้องทุกข์			
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p>แจ้งเบาะแสการกระทำผิด</p>	<p>๑. รับเรื่องรารร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</p> <p>๑. ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด</p> <p>๒. ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๓. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร</p> <p>๔. โทรศัพท์/หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๕. ช่องทางอื่นๆ</p>	<p>ส่วนงาน:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</li> <li>- ส่วนบริหารงานกลาง</li> </ul> <p>ภายใน ๕ วัน</p>
๒		<p>๑. ส่วนบริหารงานกลางรวบรวมเรื่องรารร้องทุกข์</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกลั่นกรองข้อร้องเรียนการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาและสั่งการ</p> <p>๔. ดำเนินการตรวจสอบ</p> <p>๕. ทำการสอบสวน</p> <p>๓.๑. ผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อดำเนินการสอบสวน</p> <p>๓.๒. พิจารณาให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของโรงงานไฟ</p> <p>๔. แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแส</p> <p>๔.๑. เมื่อกระบวนการสอบสวนเสร็จสิ้นให้นำผลการสอบสวนและการดำเนินการต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสทราบ</p>	<p>ภายใน ๑๐ วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์			
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p>ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ</p>	<p>๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</p> <p>๑. ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด</p> <p>๒. ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๓. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร</p> <p>๔. โทรศัพท์/หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๕. ช่องทางอื่นๆ</p>	<p>ส่วนงาน:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก</li> <li>- ส่วนบริหารงานกลาง</li> </ul> <p>ภายใน ๕ วัน</p>
๒		<p>๑. ส่วนบริหารงานกลางรวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>๒. ตรวจสอบให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟ</p> <p>๒.๑ เรื่องราวร้องทุกข์สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ดำเนินการนำส่งผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ</p> <p>๒.๒ เรื่องราวร้องทุกข์ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการแจ้งกลับหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา</p> <p>๓. ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ</p> <p>๔. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาดำเนินการตามมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ หากไม่ต้องดำเนินการให้จัดเก็บไว้เป็นข้อมูล</p> <p>๕. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว ดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง หากผู้อำนวยการทำการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๖. ส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>ภายใน ๑๐ วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์			
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p>ข้อซักถาม</p> <pre> graph TD     A[ขั้นตอนปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์ ๔ ข้อซักถาม] --&gt; B[รับเรื่องราร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น ๕ ช่องทาง]     B --&gt; C[รวบรวมเรื่องราร้องทุกข์]     C --&gt; D[นำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง]     D --&gt; E(เสร็จสิ้น)           </pre>	<p>๑. รับเรื่องราร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</p> <p>๑. ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด</p> <p>๒. ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๓. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร</p> <p>๔. โทรศัพท์/หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๕. ช่องทางอื่นๆ</p> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลางรวบรวมเรื่องราร้องทุกข์</p> <p>๒. ดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการตอบข้อซักถามจะพิจารณาจากเรื่องราร้องทุกข์</p> <p>* หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนบริหารงานกลางได้รับแจ้งข้อร้องเรียน</p>	<p>ส่วนงาน:</p> <p>- หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</p> <p>- ส่วนบริหารงานกลาง</p> <p>ภายใน</p> <p>๓ วัน</p>



## ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

คำอธิบาย :

• พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย ๕ ช่องทาง มีการรวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และจัดทำรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์เสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง และมีการทบทวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล หรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

ระดับคะแนน	การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน แต่ละปีงบประมาณ
๑	ประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
๒	กำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์
๓	มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ อย่างน้อย ๕ ช่องทาง
๔	รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และจัดทำรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์เสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง
๕	ประเมินผลคุณภาพในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

### การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์

การดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ อย่างเคร่งครัด

## บรรณานุกรม

### กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับดำเนินการจัดการเรื่องรารร้องทุกข์

๑. คำสั่งโรงงานไฟแดงตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องรารร้องทุกข์
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องรารร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๓. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๔. แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๕. ข้อบังคับโรงงานไฟว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘
๖. ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการไต่สวนข้อเท็จจริง