



โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต



# เรื่องราวร้องเรียน (Complaint Management Procedure)

# 2568

จัดทำโดย  
ส่วนบริหารงานกลาง





ประวัติการปรับปรุงคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต ของโรงงาน

ครั้งที่	ผู้ดำเนินการ	วันที่มีผลบังคับใช้	รายละเอียด
ครั้งที่ ๑	ส่วนบริหารงานกลาง	กันยายน ๒๕๖๗	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนประกาศโรงงานไฟ ุกรมสรรพสามิต เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</li> <li>- ทบทวนประกาศโรงงานไฟ ุกรมสรรพสามิต เรื่องนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงงานไฟ ุกรมสรรพสามิต</li> <li>- - ทบทวนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริตของโรงงานไฟ ุกรมสรรพสามิตเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</li> <li>- ทบทวนประกาศโรงงานไฟ ุกรมสรรพสามิต เรื่องนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงงานไฟ ุกรมสรรพสามิต</li> <li>- ทบทวนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริตของโรงงานไฟ ุกรมสรรพสามิต</li> </ul>
ครั้งที่ ๒	ส่วนบริหารงานกลาง	กันยายน ๒๕๖๘	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนหัวข้อ ข้อร้องทุกข์ ตัดข้อความ “และดำเนินการที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีผู้กระทำความผิดเกิดขึ้นจะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ได้ ซึ่งการกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้น ได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ”ตามความเห็นผู้ประเมิน</li> </ul>

## สารบัญ

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ภารกิจ	๑
๓. กรอบการดำเนินงาน ๖ ขั้นตอน	๑
๔. นิยามคำศัพท์	๒
๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องการทุจริต	๓
๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเป็นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๗. หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมสถิติ	๔
๘. ประเภทเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการ	๔
๙. กระบวนการรับเรื่อง ๕ ช่องทาง	๕ - ๙
๑๐. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องการทุจริต ๔ ประเภท	๑๐ - ๑๓
๑๑. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	๑๔
๑๒. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
๑๓. บรรณานุกรม	๑๕
- คำสั่งโรงงานไฟฟ้แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒	
- ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔	
- แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	
- ข้อบังคับโรงงานไฟฟ้ว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟฟ้ พ.ศ.๒๕๕๘	
- ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการไต่สวนข้อเท็จจริง	
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการและหรือพนักงานได้รับการตอบสนองที่เหมาะสมและนำไปสู่การปรับปรุงระบบการดำเนินงานที่ดีขึ้น
๒. เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาและเกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและเหมาะสม
๓. เพื่อเป็นแนวทางขั้นตอนในการเจรจาต่อรองไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการฟ้องร้อง
๔. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้รับบริการและหรือพนักงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## ภารกิจ

โรงงานไฟฟ้ ๒ กรมสรรพสามิต มีการมอบหมายให้ส่วนบริหารงานกลางเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของทุกช่องทาง และหัวหน้าฝ่ายอำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการกลั่นกรองประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ และให้ส่วนบริหารงานกลางจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และสำเนารายงานให้คณะกรรมการควบคุมภายในติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นประจำทุกเดือน

## กรอบการดำเนินงาน ๖ ขั้นตอน

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ
๒. รวบรวมเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในทุกสิ้นวันทำการ
๓. ตรวจสอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของโรงงานไฟฟ้
๔. ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ
๕. ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการส่งเรื่องตอบกลับยังผู้ร้องเรียน
๖. เก็บรายงานเป็นฐานข้อมูลและสรุปเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

## นิยามคำศัพท์

**“ข้อร้องเรียน”** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อโรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต ในเรื่องต่างๆ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของโรงงานไฟฟ้า เช่น กรมสรรพสามิต หรือศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

**“ข้อร้องทุกข์”** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องกับโรงงานไฟฟ้า ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงงานไฟฟ้า

**“การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด”** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำผิดภายในองค์กร เช่น พนักงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการ เป็นต้น

**“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ”** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสินค้าและบริการ การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงงานไฟฟ้า

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

**“ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์”** หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น เว็บไซต์ ติดต่อด้วยตนเอง และช่องทางอื่นๆ ตามที่กำหนด

**“การดำเนินการ”** หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มี กระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การประชุมเพื่อ ปรีกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของ เจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

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

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

## ช่องทางการรับเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องการทุจริต

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต กำหนดให้มีช่องทางทั้งภายในและภายนอกเพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย และแจ้งเบาะแสการทุจริต แบ่งออกเป็น ๕ ช่องทาง ดังนี้

### ๑. ตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด ประกอบด้วย

- ภายในห้องน้ำชาย/หญิง ฝ่ายอำนวยความสะดวก
- ภายในห้องน้ำชาย/หญิง ฝ่ายผลิตไฟและฝ่ายโรงพิมพ์

### ๒. ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

- [complain@playingcard.mail.go.th](mailto:complain@playingcard.mail.go.th)
- <http://www.playingcard.or.th> (หัวข้อร้องเรียน)
- เว็บไซต์ข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ สำนักนายกรัฐมนตรี (<http://opm.๑๑๑๑.go.th>)

### ๓. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร

- ส่งจดหมาย : เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 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/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

- โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓ ต่อ ๒๗ , ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๒๗
- ส่งจดหมาย : เรียน ผู้อำนวยการ โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต  
เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ถนนนครไชยศรี  
แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

### ๕. ช่องทางอื่น ๆ

Social Media เช่น

- [complain@playingcard.mail.go.th](mailto:complain@playingcard.mail.go.th) (E-Mail โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต)
- [Card@excise.go.th](mailto:Card@excise.go.th) (ข้อร้องเรียนกรมสรรพสามิต รับข่าวสารทาง E-Mail)
- Facebook โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox)

## หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเป็นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประกอบด้วย ข้อมูล/รายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. วัน เดือน ปี
๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สามารถติดต่อได้
๓. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความชัดเจนว่าได้รับ
  - ความเดือดร้อนหรือเสียหายโดยตรง
  - ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน
  - และหรือประสงค์จะให้ดำเนินการอย่างไร
๔. ระบุชื่อ-สกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤตินิชอบ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้โรงงานไฟช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของโรงงานไฟโดยตรง
๖. เรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เข้าหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการในการพิจารณารับเรื่องหรือยุติต่อไป

## หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมสถิติ

ส่วนบริหารงานกลางเป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย และเรื่องการทุจริตจากทุกช่องทางพร้อมนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอนและจัดทำรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นรายเดือนพร้อมจัดเก็บเป็นสถิติ และสรุปเป็นรายไตรมาส ภายในวันที่ ๕ ของเดือน และเสนอผู้อำนวยการทราบ

## ประเภทเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการ

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ดังนี้

- |                                    |                       |                        |
|------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| ๑. ร้องเรียนทางวินัย               | ตอบกลับไม่เกิน ๔๕ วัน | นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง |
| ๒. แจ้งเบาะแสการกระทำผิด           | ตอบกลับไม่เกิน ๑๕ วัน | นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง |
| ๓. ขอบความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ | ตอบกลับไม่เกิน ๑๕ วัน | นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง |
| ๔. ข้อซักถาม                       | ตอบกลับไม่เกิน ๓ วัน  | นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง |
- ส่วนบริหารงานกลาง รับเรื่องราวร้อง/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น ๕ ช่องทาง
  - ส่วนบริหารงานกลาง นำเสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งตอบเรื่องราวร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด

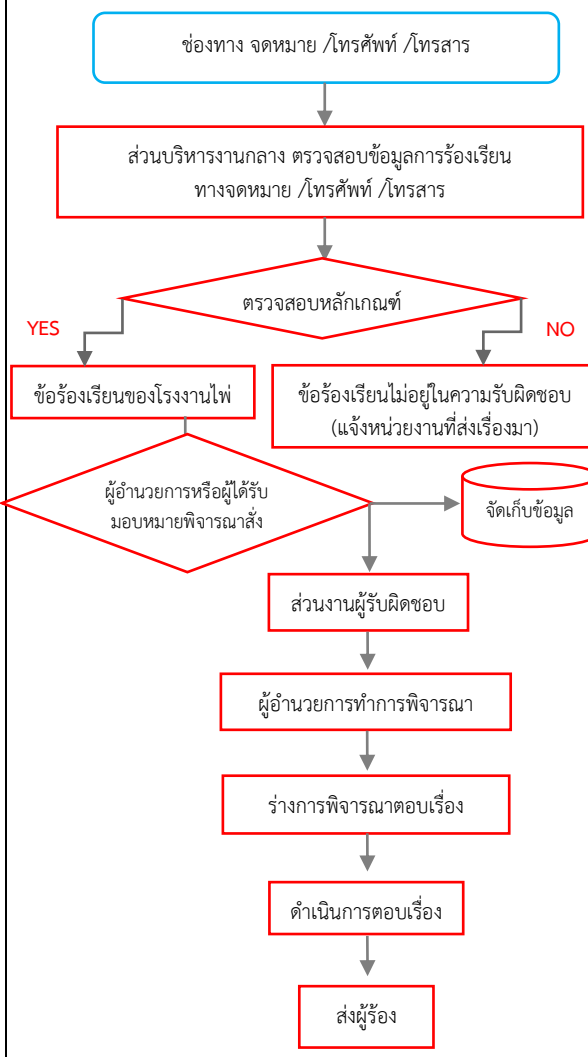
\* หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ นับตั้งแต่วันที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งข้อร้องเรียน และหากพบกรณีข้อร้องเรียนที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการเกินกำหนด ให้ชี้แจงและนำเสนอผู้อำนวยการพิจารณาอนุญาตขยายระยะเวลาเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

### กระบวนการรับเรื่อง ๕ ช่องทาง

ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p>ตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ</p> <pre> graph TD     A[ตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด] --&gt; B[ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบตู้รับฟังความคิดเห็น]     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>ช่องทางที่ ๑</p> <p>ตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายในห้องน้ำชาย/หญิง ฝ่ายอำนวยการ</li> <li>- ภายในห้องน้ำหญิง/หญิง ฝ่ายผลิตไฟและสิ่งพิมพ์</li> </ul> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน จำนวน ๔ จุด และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกลั่นกรองข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามข้อบังคับ โรงงานไฟว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของ พนักงานโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหารงานกลาง</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 ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร]     B --&gt; C{ตรวจสอบหลักเกณฑ์}     C -- YES --&gt; D[ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟฟ้]     C -- NO --&gt; E[ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในความรับผิดชอบ (แจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา)]     D --&gt; F{ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่ง}     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 ๓</p> <p>การรับเรื่อง ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่งจดหมาย : เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิต ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐</li> <li>- โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔ และ ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๔ (ส่วนบริหารงานกลาง)</li> <li>- โทรสาร : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔ และ ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๐</li> </ul> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง รับข้อมูลข่าวสารทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกลั่นกรองข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามข้อบังคับ โรงงานไฟฟ้ ว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟฟ้ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหารงานกลาง</p> <p>รวบรวมเรื่องรวาร้องทุกข์ในทุกสิ้นวันทำการ</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 , ๐๒-๒๕๓๖๔๙๓ ต่อ ๒๗</li> <li>- ส่งจดหมาย : เรียน ผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต เลขที่ ๑๕๘๘ อาคารโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต 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 ดำเนินการตามข้อบังคับ โรงงานไฟว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหารงานกลาง</p> <p>รวบรวมเรื่องรวร้องทุกข์ ในทุกสิ้นวันทำการ</p>

ขั้นตอนการรับเรื่อง ทางช่องทางอื่นๆ ของโรงงานไฟ กทม. สรรพสามิต			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๕	<p>การรับเรื่อง ทางช่องทางอื่นๆ</p> <pre> graph TD     A[การรับเรื่อง ผ่านช่องทางอื่นๆ] --&gt; B[ส่วนบริหารงานกลาง รับข้อมูลการร้องเรียน ทางช่องทางอื่นๆ เช่น Social Media ๓ ช่องทาง]     B --&gt; C{ตรวจสอบหลักเกณฑ์}     C -- YES --&gt; D[ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟ]     C -- NO --&gt; E[ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในความรับผิดชอบ (แจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา)]     D --&gt; F{ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่ง}     F -- YES --&gt; G[ส่งผู้ร้อง]     F -- NO --&gt; H[(จัดเก็บข้อมูล)]     H --&gt; I[ส่วนงานผู้รับผิดชอบ]     I --&gt; J[ผู้อำนวยการทำการพิจารณา]     J --&gt; K[ร่างการพิจารณาตอบเรื่อง]     K --&gt; L[ดำเนินการตอบเรื่อง]     L --&gt; G     </pre>	<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 กทม. สรรพสามิต)</li> <li>- Card@excise.go.th (ข้อร้องเรียน กทม. สรรพสามิต รับข่าวสารทาง E-Mail)</li> <li>- Facebook โรงงานไฟ กทม. สรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox)</li> </ul> </li> </ul> <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง รับข้อมูลการร้องเรียน ทางช่องทางอื่นๆ เช่น Social Media ๓ ช่องทาง และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวกกลับกรองข้อร้องเรียน สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามข้อบังคับ โรงงานไฟว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของ พนักงานโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>- ส่วนบริหารงานกลาง</p> <p>รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์ ในทุกสิ้นวันทำการ</p>

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต ๔ ประเภท

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
ลำดับที่.๑	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 ทั้งไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ขอความเป็นธรรม</li> <li>- ขอความช่วยเหลือ</li> </ul> <p>๒.๒ เรื่องร้องทุกข์ ทางวินัย</p> <p>๓. พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามข้อบังคับโรงงานไฟว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔. ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง</p> <p>๔.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>ภายใน ๔๐ วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
ลำดับที่.๒	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p><u>แจ้งเบาะแสการกระทำผิด</u></p>	<p>๑. รับเรื่องรื้อรื้อทุกซ์จากช่องทางต่างๆ</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. ส่วนบริหารงานกลางรวบรวมเรื่องรื้อรื้อทุกซ์</p> <p>๒. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกลั่นกรองข้อร้องเรียน การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด ให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์</p> <p>๓. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาและสั่งการ</p> <p>๔. ดำเนินการตรวจสอบ</p> <p>๕. ทำการสอบสวน</p> <p>๕.๑ ผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวน เพื่อดำเนินการสอบสวน</p> <p>๕.๒ พิจารณาให้สอดคล้องกับกฎระเบียบของโรงงานไฟ</p> <p>๖. แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแส</p> <p>๖.๑ เมื่อกระบวนการสอบสวนเสร็จสิ้นให้นำผลการสอบสวนและการดำเนินการต่อผู้ที่ถูกร้องเรียนให้แก่ผู้แจ้งเบาะแสทราบ</p>	<p>ภายใน ๑๐ วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
ลำดับที่.๓	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p>ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ</p>	<p>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. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาดำเนินการตามข้อบังคับโรงงานไฟว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๕. ผู้อำนวยการทำการพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว ดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง หากผู้อำนวยการทำการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ</p> <p>๖. ส่งข้อมูลตอบกลับยังผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>ภายใน ๑๐ วัน</p>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
ลำดับที่.๔	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p style="text-align: center;"><u>ข้อซักถาม</u></p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[ขั้นตอนปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ๔. ข้อซักถาม] --&gt; B[รับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น ๕ ช่องทาง]     B --&gt; C[รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์]     C --&gt; D[นำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง]     D --&gt; E(เสร็จสิ้น)                     </pre> </div>	<p>๑. <u>รับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</u></p> <p>๑.๑ ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด</p> <p>๑.๒ ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๑.๓ จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร</p> <p>๑.๔ โทรศัพท์/หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต</p> <p>๑.๕ ช่องทางอื่นๆ</p> <p>- ส่วนบริหารงานกลางรวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p>- ดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p style="color: red;">หมายเหตุ : ระยะเวลาการดำเนินการตอบข้อซักถามจะพิจารณาจากเรื่องราวร้องทุกข์</p> <p style="color: red;">* หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนบริหารงานกลางได้รับแจ้งข้อร้องเรียน</p>	<p>ส่วนงาน:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ</li> <li>- ส่วนบริหารงานกลาง</li> </ul> <p style="text-align: center;">ภายใน ๓ วัน</p>

## ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต

คำอธิบาย :

• พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริตที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น ๕ ระดับ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จแต่ละปีงบประมาณ โดยการจัดให้มีระบบจัดการข้อร้องเรียน และมีการกำหนดชื่อผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน อีกทั้ง จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายในการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ของผู้รับบริการจากหน่วยงาน อย่างน้อย ๕ ช่องทาง มีการรวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์และจัดทำรายงานสรุปเรื่องราวร้องทุกข์เสนอหัวหน้าส่วนราชการ อย่างน้อยปีละ ๔ ครั้ง และมีการทบทวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการให้สอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาล 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. ๒๕๕๖

ข้อมูลผลการดำเนินงาน :

### การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์

การดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๔ อย่างเคร่งครัด

**บรรณานุกรม**  
**กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องราร้องทุกข์**

๑. คำสั่งโรงงานไฟแดงตั้งผู้รับผิดชอบเรื่องราร้องทุกข์
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
๓. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๔. แนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๕. ข้อบังคับโรงงานไฟว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟ พ.ศ.๒๕๕๘
๖. ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ว่าด้วยการไต่สวนข้อเท็จจริง
๗. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒



**โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต**

