



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"> - ทบทวนประกาศโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิต เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ทบทวนประกาศโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิต เรื่องนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิต - - ทบทวนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริตของโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิตเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ทบทวนประกาศโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิต เรื่องนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิต - ทบทวนคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริตของโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิต
ครั้งที่ ๒	ส่วนบริหารงานกลาง	กันยายน ๒๕๖๘	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนหัวข้อ ข้อร้องทุกข์ ตัดข้อความ “และดำเนินการที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีผู้กระทำความผิดเกิดขึ้นจะรู้ตัวผู้กระทำผิดหรือไม่ก็ได้ ซึ่งการกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้น ได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำผิดได้รับโทษ”ตามความเห็นผู้ประเมิน

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 ว่าด้วยการไต่สวน ข้อเท็จจริง	
- พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒	

วัตถุประสงค์

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

ภารกิจ

โรงงานไฟฟ้ วมสรพสมมม มการมอมหมายให้ส่วนบริหารงานกลางเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของทุกช่องทาง และหัวหน้าฝ่ายอำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบในการกลั่นกรองประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องทุจริต ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน ตลอดจนแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ และให้ส่วนบริหารงานกลางจัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ และสำเนารายงานให้คณะทำงานการควบคุมภายในติดตามเรื่องร้องเรียน/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 หรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้ง การแจ้งเบาะแส ทิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องกับโรงงานไฟฟ้า ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของโรงงานไฟฟ้า

“การทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต และประพฤติมิชอบและการรับสินบน หรืออาจก่อให้เกิดการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ ส่วนรวมของหน่วยงาน

“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 ปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาาร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของ เจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ/ส่วนงานเจ้าของเรื่อง” หมายความว่า ส่วนงานที่มีอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบ 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
- <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 (E-Mail โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต)
- 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 ช่วงเวลาการกระทำผิด 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 ทางผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน			
ช่องทางที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ/ กำหนดเวลา
๑	<p>ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ</p> <pre> graph TD A[ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด] --> B[ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบผู้รับฟังความคิดเห็น] B --> C{ตรวจสอบหลักเกณฑ์} C -- YES --> D[ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟ] C -- NO --> E[ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในความรับผิดชอบ (แจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา)] D --> F{ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับ มอบหมายพิจารณาสั่ง} F --> G[จัดเก็บข้อมูล] F --> H[ส่วนงานผู้รับผิดชอบ] H --> I[ผู้อำนวยการทำการพิจารณา] I --> J[ร่างการพิจารณาตอบเรื่อง] J --> K[ดำเนินการตอบเรื่อง] K --> L[ส่งผู้ร้อง] </pre>	<p>ช่องทางที่ ๑</p> <p>ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ภายในห้องน้ำชาย/หญิง ฝ่ายอำนวยการ - ภายในห้องน้ำหญิง/หญิง ฝ่ายผลิตไฟและสิ่งพิมพ์ <p>๑. ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบผู้รับฟังความคิดเห็น/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] --> B[ส่วนบริหารงานกลาง ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร] B --> C{ตรวจสอบหลักเกณฑ์} C -- YES --> D[ข้อร้องเรียนของโรงงานไฟฟ้] C -- NO --> E[ข้อร้องเรียนไม่อยู่ในความรับผิดชอบ (แจ้งหน่วยงานที่ส่งเรื่องมา)] D --> F{ผู้อำนวยการหรือผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่ง} F --> G[ส่วนงานผู้รับผิดชอบ] F --> H[(จัดเก็บข้อมูล)] G --> I[ผู้อำนวยการทำการพิจารณา] I --> J[ร่างการพิจารณาตอบเรื่อง] J --> K[ดำเนินการตอบเรื่อง] K --> L[ส่งผู้ร้อง] </pre>	<p>ช่องทางที่ ๓</p> <p>การรับเรื่อง ทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ส่งจดหมาย : เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟฟ้ กรมสรรพสามิต ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ - โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔ และ ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๔ (ส่วนบริหารงานกลาง) - โทรสาร : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔ และ ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๐ <ol style="list-style-type: none"> ส่วนบริหารงานกลาง รับข้อมูลข่าวสารทางจดหมาย /โทรศัพท์ /โทรสาร และรวบรวมเรื่องทุกสิ้นวันทำการ เสนอหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการกลับกรองข้อร้องเรียนสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ พิจารณาสั่งการ ดำเนินการตามข้อบังคับโรงงานไฟฟ้ว่าด้วยมาตรฐานสิทธิประโยชน์ของพนักงานโรงงานไฟฟ้ พ.ศ.๒๕๕๘ และส่งส่วนงานผู้รับผิดชอบ ส่วนงานผู้รับผิดชอบดำเนินการร่างการพิจารณาตอบเรื่อง <ol style="list-style-type: none"> ผู้อำนวยการพิจารณาไม่เห็นชอบ ดำเนินการนำส่งคืนให้กับส่วนงานผู้รับผิดชอบ ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ ดำเนินการส่งข้อมูลตอบกลับผู้ร้องเรียนทราบ 	<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"> - โทรศัพท์ : ๐๒-๒๕๓๖๔๙๓ ต่อ ๒๗ , ๐๒-๒๕๓๖๔๙๓ ต่อ ๒๗ - ส่งจดหมาย : เรียน ผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต เลขที่ ๑๕๘๘ อาคารโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ <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. กรมสรรพสามิต			
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"> - Social Media เช่น <ul style="list-style-type: none"> - Card@playingcard.mail.go.th (E-Mail โรงงานไฟ กทม. กรมสรรพสามิต) - Card@excise.go.th (ข้อร้องเรียน กรมสรรพสามิต รับข่าวสารทาง E-Mail) - Facebook โรงงานไฟ กทม. กรมสรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox) <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"> - หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ - ส่วนบริหารงานกลาง <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"> - ขอความเป็นธรรม - ขอความช่วยเหลือ <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><u>๑. รับเรื่องร่ำร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ</u></p> <p>๑. ผู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ภายในบริเวณโรงงานไฟ จำนวน ๔ จุด ๒. ทางเว็บไซต์โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ๓. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร ๔. โทรศัพท์/หนังสือ/จดหมายถึงผู้อำนวยการโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ๕. ช่องทางอื่นๆ</p>	<p>ส่วนงาน:</p> <ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ - ส่วนบริหารงานกลาง <p>ภายใน ๕ วัน</p>
๒		<p>๑. ส่วนบริหารงานกลางรวบรวมเรื่องร่ำร้องทุกข์</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"> - หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก - ส่วนบริหารงานกลาง <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> <pre> graph TD A[ขั้นตอนปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ๔. ข้อซักถาม] --> B[รับเรื่องราวร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น ๕ ช่องทาง] B --> C[รวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์] C --> D[นำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง] D --> E([เสร็จสิ้น]) </pre>	<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 : ระยะเวลาการดำเนินการตอบข้อซักถามจะพิจารณาจากรีวิวเรื่องร้องทุกข์</p> <p style="color: red;">* หมายเหตุ: ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนนับตั้งแต่วันที่ส่วนบริหารงานกลางได้รับแจ้งข้อร้องเรียน</p>	<p>ส่วนงาน:</p> <ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ - ส่วนบริหารงานกลาง <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 กทมสรพสามิต

