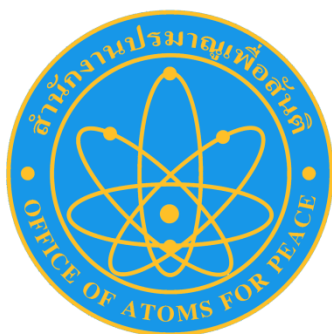


คู่มือการดำเนินงาน

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

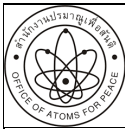


ชื่อหน่วยงาน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

หัวข้อองค์ความรู้
ชื่อเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

(ฉบับที่ ๑)

เสนอโดย	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
จัดเตรียมโดย	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
ทบทวนโดย	
อนุมัติโดย	
สำเนาเล่มที่	



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๓/๓๖

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑	วัตถุประสงค์.....	๑
๑.๒	กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑
๑.๓	นิยามคำศัพท์.....	๕
๑.๔	ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย.....	๖
๑.๕	ระดับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย.....	๘
๑.๖	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน.....	๘
๑.๘	หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน.....	๘
๑.๙	การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน.....	๙
๑.๑๐	ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	๑๐
๑.๑๑	การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๑
๑.๑๒	ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๑๑

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๑	แผนผังกระบวนการทำงานของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน.....	๑๓
๒.๒	แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๔
๒.๓	การตอบเรื่องร้องเรียน.....	๑๖
๒.๔	มาตรฐานงานเรื่องร้องเรียน.....	๑๗
๒.๕	การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียน.....	๑๗
๒.๖	ระบบติดตามและประเมินผลเรื่องร้องเรียน.....	๑๗

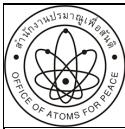
บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑	การเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ผ่านเว็บไซต์.....	๑๘
-----	--	----

ภาคผนวก

ก.	แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน (บจร.ปส. ๑).....	๒๒
ข.	แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ใช่ภารกิจ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (บจร.ปส. ๒).....	๒๓
ค.	แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (บจร.ปส. ๓).....	๒๔
ง.	แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนด้วยหนังสือราชการเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว (บจร.ปส. ๔).....	๒๕
จ.	แบบฟอร์มบันทึกข้อความเสนอ ลปส.ผอ.สำนัก ผอ.กอง ผอ.กลุ่ม ผอ.ศูนย์ หัวหน้าจริยธรรม (บจร.ปส. ๕).....	๒๖
ฉ.	แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบทุก ๓ เดือน (กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป) (บจร.ปส. ๖).....	๒๗
ช.	แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบทุก ๓ เดือน (กรณีเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) (บจร.ปส. ๗).....	๒๘

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๔/๓๖

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
๓. เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
๔. เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้เร็วขึ้น
๕. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชน ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติต่อไป
๖. เพื่อลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๑.๒ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ดังนี้

๑.๒.๑ พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบด้วย

มาตรา ๑๓ ให้เป็นหน้าที่ของผู้อนุญาตที่จะต้องกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการตรวจสอบการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตกำหนด และให้เป็นที่หน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้อนุญาตที่จะต้องตรวจสอบตามหลักเกณฑ์และแนวทางดังกล่าว

เมื่อมีผู้ได้รับความเดือดร้อนรำคาญ หรือเสียหายจากการประกอบกิจการหรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาต ไม่ว่าจะความจะปรากฏต่อพนักงานเจ้าหน้าที่เองหรือมีผู้ร้องเรียน ให้เป็นที่หน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะดำเนินการตรวจสอบและสั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

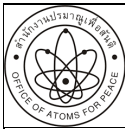
๑.๒.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบด้วย

มาตรา ๑๔ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์จะเปิดเผยมิได้

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะและประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๕/๓๖

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพหรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้
ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกันการป้องกันการปราบปรามการทดสอบการตรวจสอบหรือการรู้แหล่งที่มาของ
ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ทั้งนี้ไม่
รวมถึงรายงานทางวิชาการรายงานข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำ
ภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคล
โดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผยหรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่
ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่
เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใดและให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูล
ข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชาแต่ผู้ขออาจ
อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๕ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วน
บุคคลที่เกี่ยวข้องและเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น
จะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้นได้ตรวจดูหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่
เกี่ยวกับบุคคลนั้นและให้นำมาตรา๔๖วรรคสองและวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

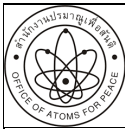
การเปิดเผยรายงานการแพทย์ที่เกี่ยวกับบุคคลใดถ้ากรณีมีเหตุอันควรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยต่อ
เฉพาะแพทย์ที่บุคคลนั้นมอบหมายก็ได้

ถ้าบุคคลใดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนส่วนใดไม่ถูกต้องตามที่แท้จริงให้มีสิทธิยื่นคำ
ขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนนั้น
ได้ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาคำขอดังกล่าวและแจ้งให้บุคคลนั้นทราบโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามที่คำขอให้ผู้นั้นมีสิทธิ
อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่งไม่
ยินยอมแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารโดยยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการและไม่ว่ากรณีใดให้
เจ้าของข้อมูลมีสิทธิร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหมายเหตุค่าขอของตนแนบไว้กับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่
เกี่ยวข้องได้

ให้บุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีสิทธิดำเนินการตามมาตรา๒๓มาตรา๒๔และมาตรานี้แทน
ผู้เยาว์คนไร้ความสามารถคนเสมือนไร้ความสามารถหรือเจ้าของข้อมูลได้ถึงแก่กรรมแล้วก็ได้

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๖/๓๖

๑.๒.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ประกอบด้วย

มาตรา ๑๒๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชาและเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามหมวด๙การอุทธรณ์ได้ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวดนี้

มาตรา ๑๒๓ การร้องทุกข์ที่เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชาให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ

การร้องทุกข์ที่เหตุเกิดจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรีปลัดกระทรวงรัฐมนตรีเจ้าสังกัดหรือนายกรัฐมนตรีให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.

เมื่อ ก.พ.ค. ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้วให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชาหรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรีปลัดกระทรวงรัฐมนตรีเจ้าสังกัดหรือนายกรัฐมนตรีแล้วแต่กรณีดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยของ ก.พ.ค.

การร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งและวรรคสองให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค.

มาตรา ๑๒๔ เมื่อมีกรณีดังต่อไปนี้กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์อาจถูกคัดค้านได้

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจหรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางความสัมพันธ์กับบุคคลตาม (๑) (๒) หรือ (๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

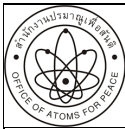
กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ซึ่งมีกรณีตามวรรคหนึ่งให้แจ้งต่อประธาน ก.พ.ค. และถอนตัวจากการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

การยื่นคำคัดค้านและการพิจารณาคำคัดค้านให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค.

๑.๒.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานในระหว่างส่วนราชการด้วยกันให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไปส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใดและ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ผู้จัดทำ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้ทบทวน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อนุมัติ
----------------------------------	---	---------------------



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๗/๓๖

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่งต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

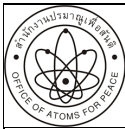
ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใดให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสองจะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออกกฎระเบียบข้อบังคับหรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกต่อไปโดยเร็ว

๑.๒.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
ประกอบด้วย

ผู้จัดทำ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้ทบทวน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อนุมัติ
----------------------------------	---	---------------------



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๘/๓๖

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวจุดทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๑.๒.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบด้วย

ข้อ ๘ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหน่วยงานของรัฐต้องมุ่งให้ประชาชนมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการของรัฐและรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการนั้นรวมตลอดทั้งความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนด้วย

หน่วยงานของรัฐจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปพร้อมกับการเผยแพร่ข้อมูลแก่ประชาชนก็ได้

ข้อ ๙ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามข้อ๘อาจใช้วิธีการอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

(๑) การสำรวจความคิดเห็นซึ่งอาจทำโดยวิธีดังต่อไปนี้

(ก) การสัมภาษณ์รายบุคคล

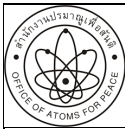
(ข) การเปิดให้แสดงความคิดเห็นทางไปรษณีย์ทางโทรศัพท์หรือโทรสารทางระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือทางอื่นใด

(ค) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมารับข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบโครงการ

(ง) การสนทนากลุ่มย่อย

(๒) การประชุมปรึกษาหารือซึ่งอาจทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๙/๓๖

- (ก) การประชาพิจารณ์
- (ข) การอภิปรายสาธารณะ
- (ค) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
- (ง) การประชุมเชิงปฏิบัติการ
- (จ) การประชุมระดับตัวแทนของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสีย
- (๓) วิธีอื่นที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

ข้อ ๑๑ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหน่วยงานของรัฐต้องประกาศให้ประชาชนทราบถึงวิธีการรับฟังความคิดเห็นระยะเวลาสถานที่ตลอดจนรายละเอียดอื่นที่เพียงพอแก่การที่ประชาชนจะเข้าใจและสามารถแสดงความคิดเห็นได้

ประกาศตามวรรคหนึ่งให้ปิดไว้โดยเปิดเผยสถานที่ปิดประกาศของหน่วยงานของรัฐและสถานที่ที่จะดำเนินโครงการของรัฐนั้นเป็นเวลาไม่น้อยกว่าสิบห้าวันก่อนเริ่มดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและให้ประกาศในระบบเครือข่ายสารสนเทศที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีขึ้นตามระเบียบนี้ด้วย

ข้อ ๑๒ เมื่อดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วให้หน่วยงานของรัฐจัดทำสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและประกาศให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ให้นำความในข้อ๑๑วรรคสองมาใช้บังคับแก่การประกาศตามข้อนี้โดยอนุโลม

๑.๒.๗ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดทำเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่ทั้งที่และโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment - ITA) เพื่อเน้นมาตรการเสริมเชิงบวกด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้มีการจัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบ ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงาน

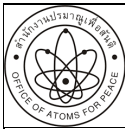
๑.๓ นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้บริหาร” หมายความว่า เลขาธิการ และรองเลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม ศูนย์ ที่ได้รับอำนาจมอบหมายให้พิจารณาวิเคราะห์ และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๑๐/๓๖

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยการติดต่อผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” หมายความว่า การดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน ได้ผลสรุป และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

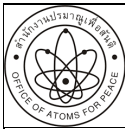
๑.๔ ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

แบ่งเรื่องร้องเรียนตามอำนาจหน้าที่และภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ออกเป็น ๔ ประเภท ดังต่อไปนี้

- ๑.๔.๑ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน
- ๑.๔.๒ ร้องเรียนการให้บริการ
- ๑.๔.๓ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
- ๑.๔.๔ อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในหน้าที่

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

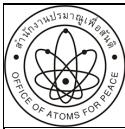
๑๑/๓๖

เจ้าหน้าที่ หรือ หน่วยงาน	ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานของ เจ้าหน้าที่ตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของ สำนักงาน ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจ หน้าที่ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	- ร้องเรียนวินัยเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนการปฏิบัติราชการ - ร้องเรียนจริยธรรมของเจ้าหน้าที่
๒. ร้องเรียนการ ให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบ ขั้นตอน การ ให้บริการงานตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจ ของสำนักงานซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ใน อำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	- ร้องเรียนการให้บริการการยื่นคำขอ อนุญาตเกี่ยวกับวัสดุนิวเคลียร์หรือวัสดุ พลอยได้ - ร้องเรียนการให้บริการ - ร้องเรียนขั้นตอนการให้บริการที่ล่าช้า เป็นต้น
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำ ชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน หรือการ ให้บริการของสำนักงาน ซึ่งเรื่องร้องเรียน นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณู เพื่อสันติ	- การเสนอแนะขั้นตอนหรือวิธีการ ทำงานของเจ้าหน้าที่ - ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย หรือระบบการให้บริการของหน่วยงาน - ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือ คำชมเชย หรือยกย่องเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติราชการ เป็นต้น
ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๔. อื่น ๆ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ นอกเหนือจาก ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ๓ ประเภท ที่กล่าวมาข้างต้น	- ร้องเรียนคัดค้านการจัดตั้งโรงไฟฟ้า นิวเคลียร์ตามนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

๑.๕ ระดับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติแบ่งระดับเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

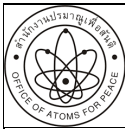
๑

...

๑๒/๓๖

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อนแต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูลของสำนักงาน ปรมาณูเพื่อสันติ	- การเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ การรับขอใบอนุญาต - การสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนการยื่น คำขอใบอนุญาต - การติดตามข้อมูลการ ยื่นคำขอใบอนุญาต	๑ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
๒	เรื่องร้องเรียน ระดับ หน่วยงาน	ผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับการ กระทำการใดๆ ที่มีผล ต่อให้เกิดความเสียหาย อย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ ร้องเรียน หรือผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรม ให้บริการขอเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพของการ บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียน เจ้าหน้าที่ทุจริต ประพฤติมิชอบ - ร้องเรียนการ บริหารงานบุคคล - การร้องเรียนการ โอนย้ายบรรจุ เจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนเกี่ยวกับ วินัยเจ้าหน้าที่ - ร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้าง	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือรายงาน ความก้าว หน้าทุก ๗ วันทำการ หรือตามที่ กฎหมาย กำหนด ระยะเวลาใน เรื่องนั้นๆ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	เรื่องร้องเรียน ระดับกรม	ผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ได้รับความ	- การเกิดอุบัติเหตุทาง กัมมันตภาพรังสี	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๑๓/๓๖

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
		เดือนร้อนเกี่ยวกับการ กระทำใดๆ ซึ่งเรื่อง ร้องเรียนไม่สามารถ แก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว ต้องอาศัยอำนาจ ของเลขาธิการของ สำนักงานปรมาณูเพื่อ สันติสั่งการหรือมติจากที่ ประชุมร่วมกันแก้ไข ปัญหา	- การเรียกร้องให้ สำนักงานปรมาณูเพื่อ สันติชดเชยค่าเสียหาย จากการดำเนินงานที่ ผิดพลาด - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรง ของเจ้าหน้าที่ของ สำนักงานปรมาณูเพื่อ สันติ - การร้องเรียนความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้างขนาดใหญ่	หรือรายงาน ความก้าว หน้าทุก ๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง หรือนำเข้าที่ ประชุมกรม
๔	เรื่องร้องเรียน นอกเหนือ อำนาจของ สำนักงาน ปรมาณูเพื่อ สันติ	ผู้ร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ร้องขอในสิ่งที่ อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานปรมาณูเพื่อ สันติ นโยบายของรัฐบาล ที่มีผลกระทบต่อสังคม และไม่สามารถแก้ไขได้	- นโยบายของรัฐบาลที่ ส่งผลกระทบต่อทางอ้อม เช่น การสร้างโรงไฟฟ้า นิวเคลียร์ เป็นต้น	๑ วัน (ชี้แจงและ ให้คำแนะนำ ผู้ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ของ หน่วยงาน กลางรับเรื่อง ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียนของ ทุกหน่วยงาน

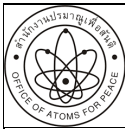
๑.๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติได้รับมอบหมายให้ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร รับผิดชอบกำกับ
ดูแลหน่วยกลางรับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลาง
รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการสำนักพิจารณาสั่งการต่อไป

๑.๗ หน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

“หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และ
คำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติที่มาจากช่อง

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๑๔/๓๖

ทางการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน โดย

๑. เลขานุการ หรือรองเลขานุการที่ได้รับมอบหมายมีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ มอบหมายนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

๒. ผู้อำนวยการสำนัก กอง กลุ่ม หรือศูนย์ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและอนุมัติแผนการ ตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามนโยบาย การสั่งการ ข้อเสนอแนะของเลขานุการ หรือรองเลขานุการที่ได้รับมอบหมาย

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน มีหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบ และติดตามการแก้ไขปัญหารายละเอียดตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ โดยทั้งนี้ต้องจัดทำสถิติและรวบรวม ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เสนอเลขานุการทราบทุก ๓ เดือน โดยรายละเอียดจะต้องประกอบด้วยรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง และ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป โดยจะต้องระบุปัญหา และอุปสรรคใน รายงานนั้นๆ ด้วย

๑.๘ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องแจ้งรายละเอียดตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ให้ครบถ้วน

๒. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงได้ มิได้หวังกระแสรหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๓. การร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อเป็นการยืนยันว่ามีตัวตนจริงไม่ได้ สร้างเรื่องเพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๕. เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติช่วยเหลือ หรือเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับ ความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติโดยตรง

๖. เรื่องร้องเรียนที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารถหาข้อมูลได้ในการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงนั้นสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติจะยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ตรวจสอบ ในครั้งต่อไป

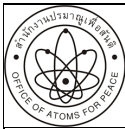
๗. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

๑

...

๑๕/๓๖

๗.๔ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อมูลสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๘. นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวทั้ง ๑ ถึง ๗ ให้อยู่ในดุลยพินิจของเลขาธิการสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ หรือที่เลขาธิการปรมาณเพื่อสันติมอบหมายว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๙ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๑. การกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ เช่น การกล่าวโทษข้าราชการถือว่าเป็นความลับทางราชการ เป็นต้น

๒. กรณีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๓. เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๔. กรณีร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องทุกชั้นนั้น ๆ

๕. การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะมีการกำหนดให้เป็นชั้นความลับ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

๑.๑๐ ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยขอรับแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม บจร.ปส.๑ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ ได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

๒. จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “หน่วยงานกลางรับข้อร้องเรียน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ เลขที่ ๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐”

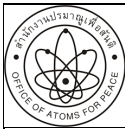
๓. ทางโทรศัพท์ ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หมายเลข ๐ ๒๕๙๗ ๕๙๗๐ หรือ ๐ ๒๕๗๙ ๗๖๐๐ ต่อ ๔๕๑๕ หรือผู้อำนวยการสำนัก กลุ่ม กอง หรือศูนย์ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบนั้นๆ โดยการกรอรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ แล้วส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

๔. ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://www๒.oap.go.th/services/complaint>

๕. ผู้รับความคิดเห็นของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ ซึ่งติดตั้ง ดังนี้

๕.๑ สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ (ส่วนกลาง)

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๑๖/๓๖

เลขที่ ๑๖ อาคารอำนวยการ ชั้น ๑ ห้องบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ถนนวิภาวดี
รังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๕.๒ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาค ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงใหม่)

ชั้น ๒ อาคารสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ๒๓๙ ถนนห้วย
แก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐ โทรศัพท์ ๐๘-๑๙๓๖-๓๐๐๐, ๐-๕๓๒๑-๑๔๓๔
โทรสาร ๐-๕๓๒๑-๑๔๓๕

๕.๓ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น) ชั้น ๔
ห้อง B๔๐๘ อาคารพิมลกลกิจ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ๑๒๓ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
๔๐๐๐๒ โทรศัพท์ ๐-๔๓๒๐-๓๕๓๒-๓ โทรสาร ๐-๔๓๒๐-๓๕๓๔

๕.๔ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาค ภาคตะวันออก

๕.๔.๑ จังหวัดชลบุรี ชั้น ๒ อาคาร ๕๐ ปี (ศาสตราจารย์ประยูรจินดาประดิษฐ์)
มหาวิทยาลัยบูรพา ๑๖๙ ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๓๑ โทรศัพท์
๐-๓๘๓๙-๔๗๙๐ ถึง ๑ โทรสาร ๐-๓๘๓๙-๔๗๙๒

๕.๔.๒ จังหวัดระยองศูนย์ราชการจังหวัดระยองถนนสุขุมวิท ตำบลเนินพระ อำเภอ
เมือง จังหวัดระยอง ๒๑๑๕๐ โทรศัพท์โทรสาร ๐-๓๘๖๙-๔๑๖๘

๕.๕ ศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติประจำภูมิภาคภาคใต้ (จังหวัดสงขลา)

ชั้น ๙ อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้(อาคาร ๒) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ถนนกาญจนวนิชย์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๑๐ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๔๒๘-๒๙๓๑ โทรสาร
๐-๗๔๒๘-๒๙๓๐

๖. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ development.oap@gmail.com

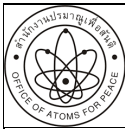
๗. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๘. กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์)
หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนสามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนในแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑ แจ้งเรื่องร้องเรียน
พร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๑.๑๑ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เสนอเลขาธิการทราบทุก ๓ เดือน ทั้งนี้ หน่วยงานกลางรับเรื่อง
ร้องเรียน เป็นหน่วยงานเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยทั้งนี้ต้องจัดทำสถิติและ
รวบรวมข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เสนอเลขาธิการทราบทุก
๓ เดือน โดยรายละเอียดจะต้องประกอบด้วยรายงานผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัด

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๑๗/๓๖

จ้าง และรายงานผลการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป โดยจะต้องระบุปัญหา และ
อุปสรรคในรายงานนั้นๆ ด้วย

๑.๑๒ ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการแนวทางการ
แก้ไขปัญหา

น้ำหนัก : ร้อยละ ๕

คำอธิบาย: เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและ
ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ หมายความว่า การดำเนินการได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง ได้ผล
สรุป และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด หมายความว่า ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับเรื่อง จนถึงการแจ้ง
ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหายังไง

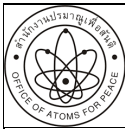
สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบข้อเท็จจริง และมีการสั่งการแนวทางการแก้ไขปัญหา}}{\text{จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
๘๐%	๖๐%	๗๐%	๘๐%	๙๐%	๑๐๐%

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

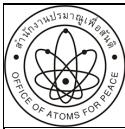
๑๘/๓๖

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

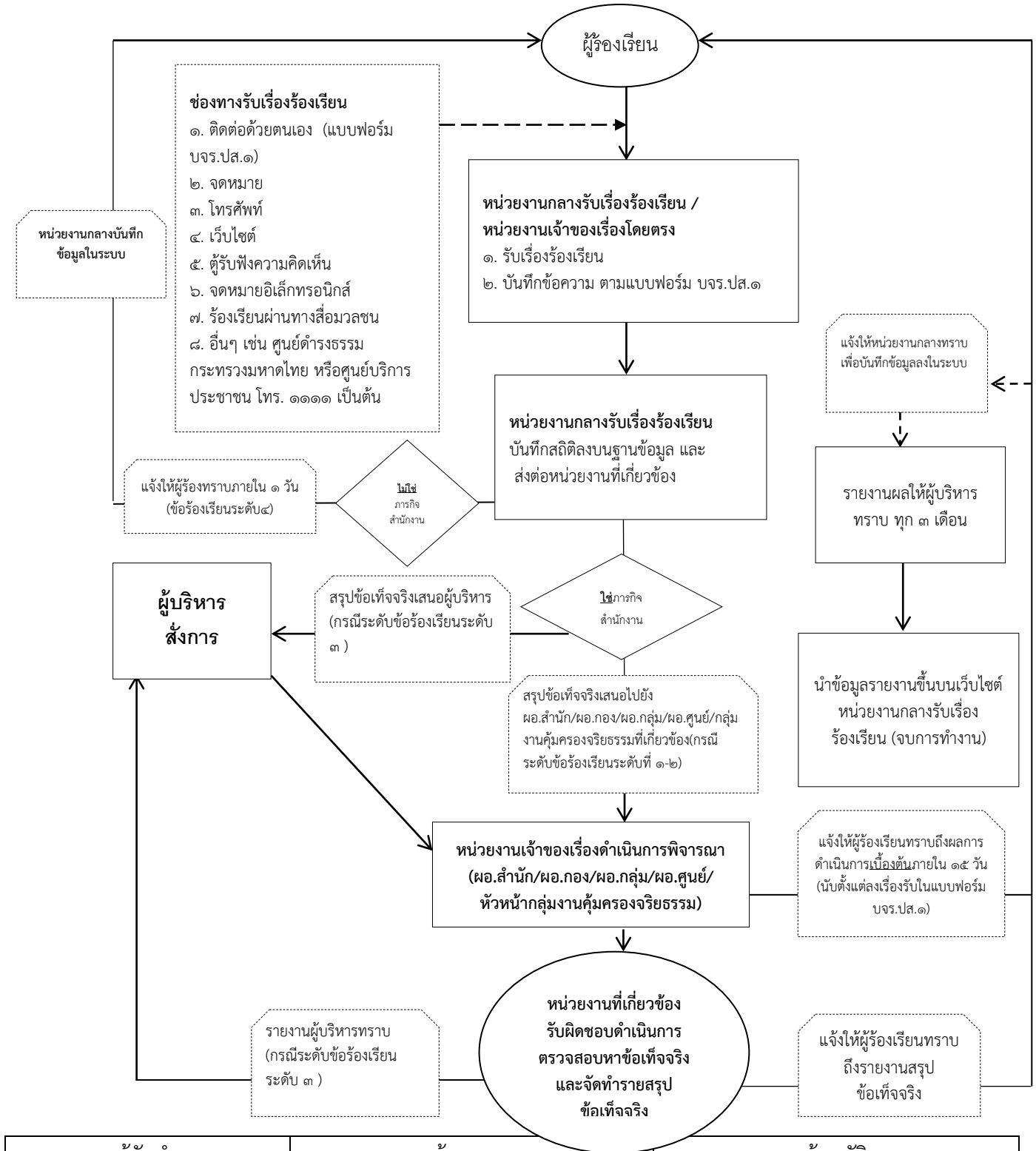
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ดำเนินการจัดทำจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยกำหนดให้มีหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน รวดเร็ว พร้อมยังสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ทำงานได้ด้วยความโปร่งใส เริ่มต้นด้วยการที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางมายังหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบนั้นๆ โดยที่เจ้าหน้าที่จะจัดการบันทึกข้อมูลลงในระบบ และส่งต่อไปให้ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนนั้นๆจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ลงเลขรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจนได้ข้อสรุปเรื่องร้องเรียนนั้นๆและรายงานผู้ร้องเรียนทราบถึงข้อสรุปนั้นๆตามระยะเวลา ทั้งนี้ในแต่ละขั้นตอนเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจจะต้องจัดการบันทึกในระบบในเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ร้องสามารถติดตามสถานะได้ด้วย

แต่ถ้าเรื่องร้องเรียนเรื่องใดไม่ได้อยู่ภายใต้ภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกในระบบ

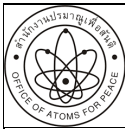
ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



๒.๑ แผนผังกระบวนการทำงานของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน



ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

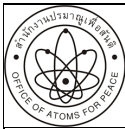
๑

...

๒๑/๓๖

<p>๓</p>	<p>หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา(ผอ.สำนัก/ผอ.กอง/ผอ.กลุ่ม/ผอ.ศูนย์/หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้มีรองจริยธรรม)</p>	<p>ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานพิจารณาสั่งการดำเนินการตามเรื่องเรียนนั้นๆ</p>	<p>ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการดำเนินการเบื้องต้น โดยจัดทำเป็นหนังสือตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๓ และรายงานในระบบ เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> •เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน •ภายใน ๑๕ วัน (นับตั้งแต่ลงเรื่องรับในแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๑)
<p>๔</p>	<p>หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการพิจารณา(ผอ.สำนัก/ผอ.กอง/ผอ.กลุ่ม/ผอ.ศูนย์/หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้มีรองจริยธรรม)</p>	<p>เมื่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงและได้ผลสรุปแล้วเสร็จ ให้รายงานเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบหนังสือตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๔ ๒. เจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องแจ้งหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบถึงรายงานสรุปข้อเท็จจริง ๓. เจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องแจ้งให้ผู้บริหารทราบ(กรณีระดับข้อร้องเรียนระดับ ๓) ๔. เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนบันทึกสถิติลงในระบบฐานข้อมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> •เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน •ตามระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนดในเรื่องนั้นๆ
<p>๕</p>	<p>รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ ทุก ๓ เดือน</p>	<p>หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนสรุปให้ผู้บริหารทราบ</p>	<p>เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนรายงานผลสรุปให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน ตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๕ บจร.ปส. ๖ และ บจร.ปส. ๗</p>	<ul style="list-style-type: none"> •เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน •ภายใน ๒ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง
<p>๖</p>	<p>นำข้อมูลรายงานขึ้นบนเว็บไซต์หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนสรุปรายงาน</p>	<p>เมื่อผู้บริหารทราบผลสรุปแล้วเจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลรายงานขึ้นบนเว็บไซต์</p>	<ul style="list-style-type: none"> •เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน •ภายใน ๒ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง

<p>ผู้จัดทำ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</p>	<p>ผู้ทบทวน ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร</p>	<p>ผู้อนุมัติ</p>
--	---	-----------------------------



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๒๒/๓๖

๒.๓ การตอบเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ ๑ การตอบเรื่องร้องเรียนกรณีไม่ใช้ภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น ภายใน ๑ วันทำการนับตั้งแต่ลงเรื่องรับด้วยรูปแบบหนังสือประทับตราตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๒ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. เรียนถึง (ชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. ส่วนท้ายของหนังสือให้ระบุนายละเอียดเบื้องต้นว่าสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องและพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ได้อยู่ในภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๔. หนังสือจะต้องลงนามประทับตราสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยผู้บังคับบัญชาหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน(ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

กรณีที่ ๒ การตอบเรื่องร้องเรียนกรณีที่เป็นภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่ลงเรื่องรับด้วยรูปแบบหนังสือประทับตราตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๓ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. เรียนถึง (ชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. ส่วนท้ายของหนังสือให้ระบุนายละเอียดเบื้องต้นว่าสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลการใดสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๔. หนังสือจะต้องลงนามประทับตราสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

กรณีที่ ๓ การตอบเรื่องร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา หรือทราบผลสรุปดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องจัดทำ

ขั้นตอน กรณี ๓.๑ บันทึกข้อความถึงเลขาธิการตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๕ ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนเลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ หรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และข้อเท็จจริง

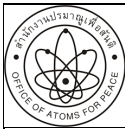
๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นควรแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๕. ส่วนท้ายของหนังสือ ให้ระบุว่าจึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียน

๖. ลงนามโดยผู้อำนวยการเจ้าของเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ขั้นตอน กรณี ๓.๒ จัดทำหนังสือภายนอกตอบผู้ร้องเรียน ตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๔ มีเนื้อหาประกอบด้วย

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๒๓/๓๖

๑. เรียนถึง (ชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. รายละเอียดชี้แจงผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยเลขาธิการ หรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอน กรณี ๓.๓ จัดทำบันทึกข้อความตอบหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๔

มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้เรียนยื่นร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. รายละเอียดชี้แจงผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป

๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการเจ้าของเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

๒.๓ มาตรฐานงาน

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เมื่อรับเรื่องร้องเรียนมาแล้วจะต้องดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนโดยจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน จากนั้นจะต้องเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก


๒.๔ การจัดทำรายงาน

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่จัดทำรายงานผลสรุปการร้องเรียน รายงานต่อเลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ หรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย ทุกๆ ๓ เดือน และนำผลรายงานที่ผู้บริหารทราบ นำข้อมูลขึ้นเว็บไซต์หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์ม บจร.ปส. ๖ และ บจร.ปส. ๗

๒.๕ ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนต้องติดตามผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากต้องแก้ไขปัญหาหลายหน่วยงานจะต้องประชุมหารือร่วมกัน หรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมเพื่อให้ได้ผลสรุป

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	รหัสเอกสาร: KM-...-...		
	ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)		
Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	๑	...	๒๔/๓๖

บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

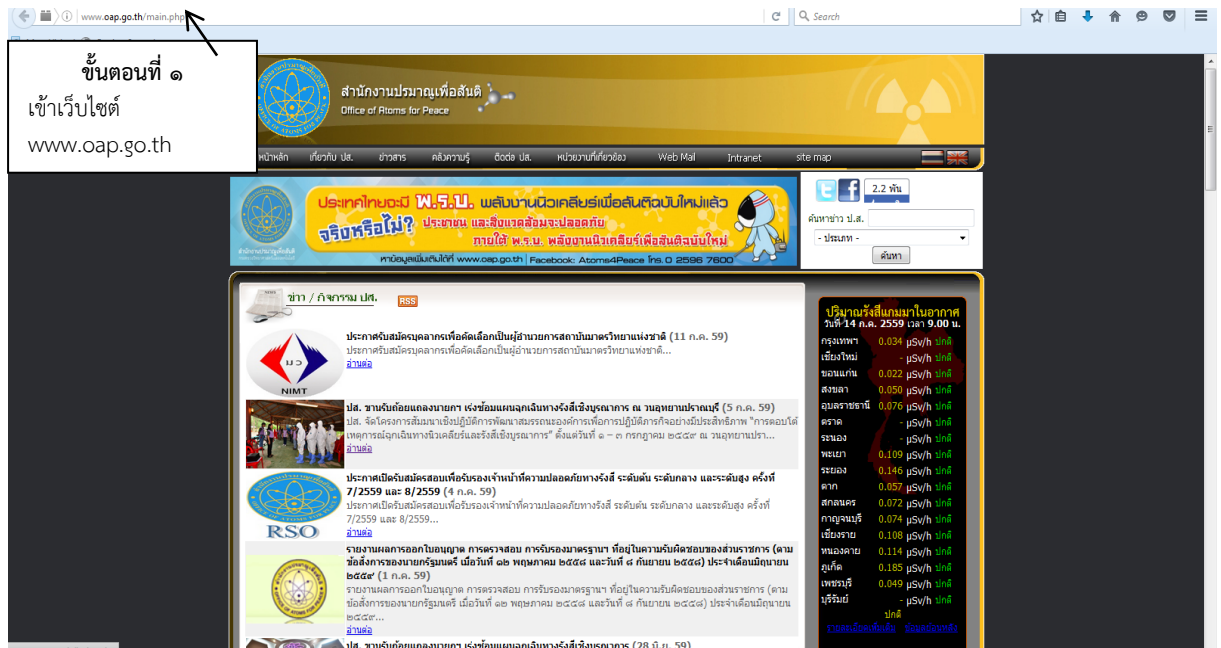
สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อลดขั้นตอนการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ตลอดเวลา สะดวก รวดเร็ว และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน โดยรายละเอียดของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดขั้นตอนการใช้งานไว้ดังต่อไปนี้

๓.๑ การเข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ผ่านเว็บไซต์


สำนักงานมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยผ่านเว็บไซต์ ของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน มีวิธีการใช้งานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ไปที่เว็บไซต์ www.oap.go.th เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของ “สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ” ดัง

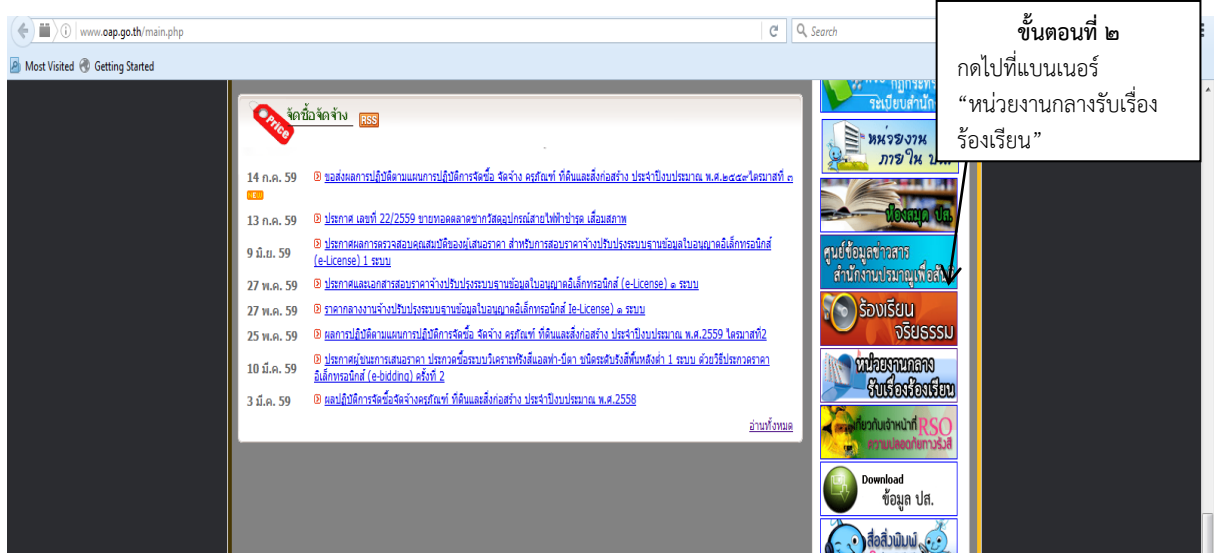
ภาพ



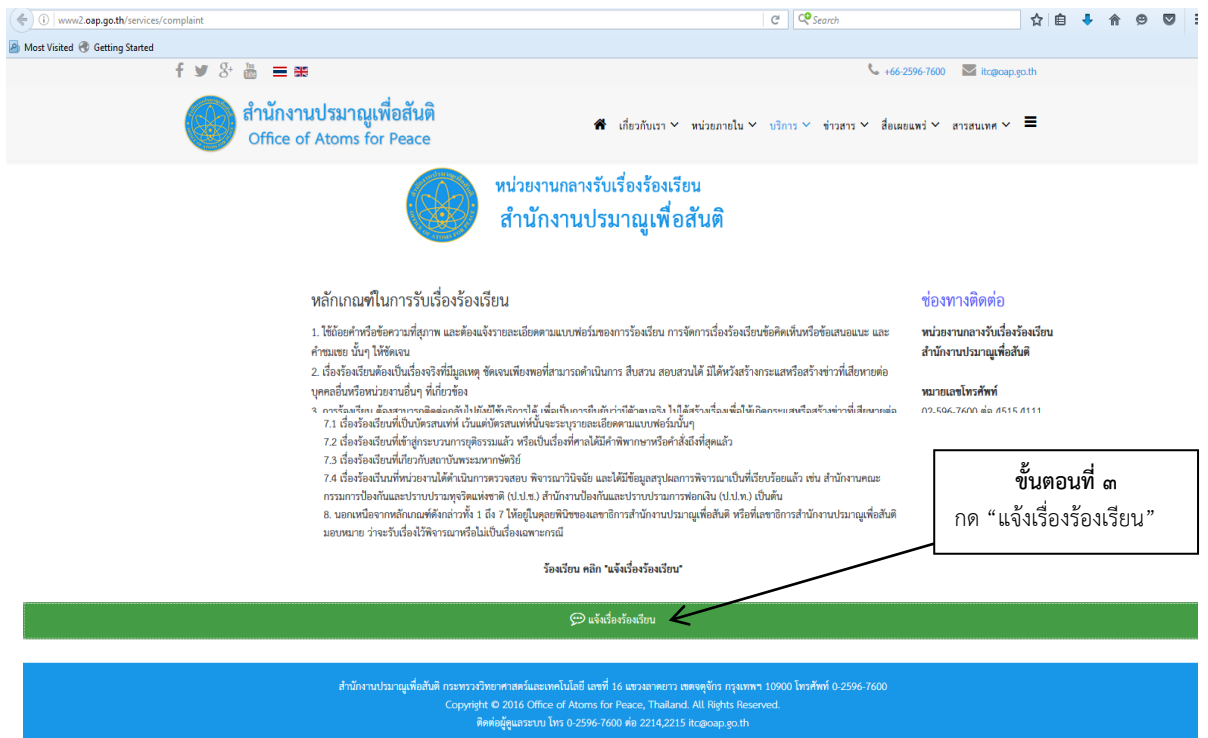
ผู้จัดทำ	ผู้บทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	รหัสเอกสาร: KM-...-...		
	ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)		
Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	๑	...	๒๕/๓๖

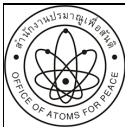
ขั้นตอนที่ ๒ ไปที่แบนเนอร์“หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” เพื่อเข้าสู่เว็บไซต์ของ “หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” ซึ่งอยู่ด้านขวามือดังภาพ



ขั้นตอนที่ ๓ ไปที่เว็บไซต์ของ “หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน” แล้วเลือก “แจ้งเรื่องร้องเรียน” ดังภาพ



ผู้จัดทำ	ผู้บททวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

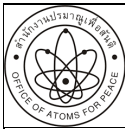
...

๒๖/๓๖

ขั้นตอนที่ ๔ กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนดังนี้ดังภาพ

๑. ให้เลือก “หมวดหมู่เรื่องร้องเรียน”
๒. ให้กรอก “เรื่องร้องเรียน” ที่ต้องการจะร้องเรียน
๓. ให้กรอก “รายละเอียด” ให้ครบถ้วนถูกต้องข้อความที่กรอกต้องเป็นจริง
๔. ให้กรอก “สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข” โดยระบุว่าต้องการให้แก้ไขปรับปรุงในเรื่องร้องเรียนอะไรบ้าง
๕. ให้กรอก “ชื่อผู้ร้องเรียน” ต้องระบุชื่อและนามสกุล จริงที่สามารถตรวจสอบได้
๖. ให้กรอก “หมายเลขโทรศัพท์” ให้ถูกต้องครบถ้วน
๗. ให้กรอก “อีเมล” ให้ถูกต้องครบถ้วน
๘. ให้กรอก “ที่อยู่” ให้ถูกต้องครบถ้วน
๙. ให้กรอก “หมายเลขบัตรประชาชน” ให้ถูกต้องครบถ้วน

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๒๗/๓๖

ผู้จัดทำ


ผู้ทบทวน

ผู้อนุมัติ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

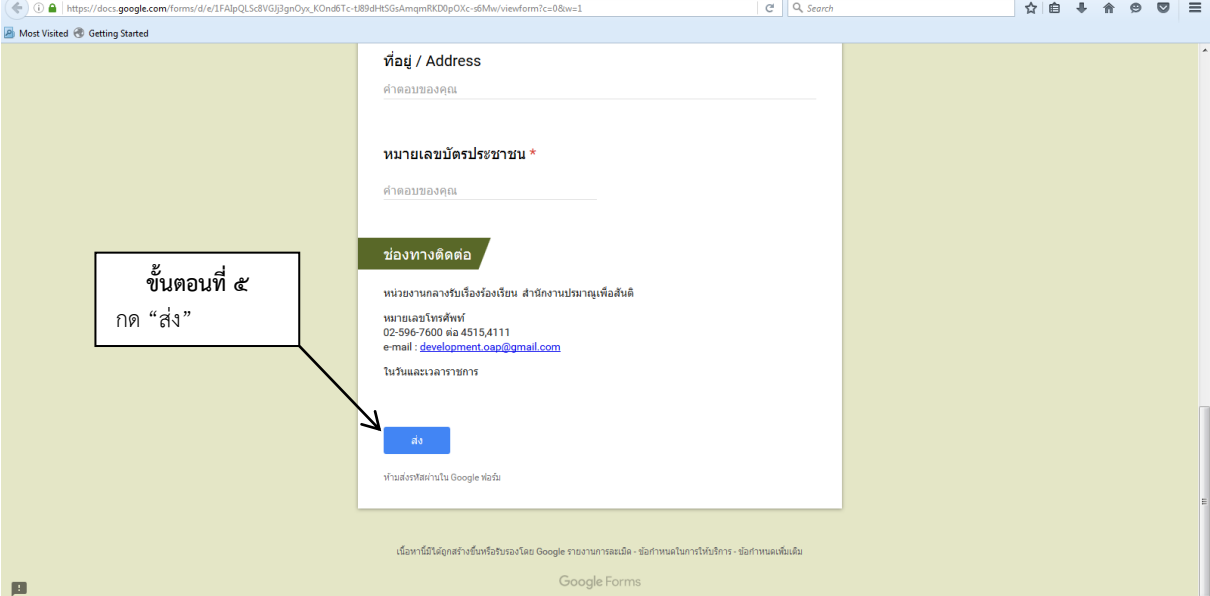
ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

.....

 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	รหัสเอกสาร: KM-...-...		
	ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)		
Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	๑	...	๒๘/๓๖

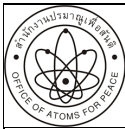
ขั้นตอนที่ ๕ การส่งเรื่องร้องเรียน

เมื่อกรอกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนครบถ้วนถูกต้องแล้วให้กด “ส่ง” เป็นอันเสร็จ
ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องทุกข้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์



หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน จะทำการติดต่อทางโทรศัพท์ หรืออีเมล ไปยังผู้ร้องเรียน และจะสอบถามรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม (กรณีสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม)ซึ่งจะมีขั้นตอน การดำเนินการ และมีหนังสือแจ้งการรับเรื่องในเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ นอกจากนี้เมื่อสำนักงานปรมาณู เพื่อสันติได้ดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการร้องเรียนแล้วจะมีหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบอีกครั้ง

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๒๙/๓๖

ภาคผนวก ก.

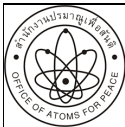
แบบ บจร.ปส.๑

แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โทร. ๐ ๒๕๓๙ ๕๒๓๐ , ๐ ๒๕๓๖ ๗๖๐๐ , ๐ ๒๕๖๒ ๐๑๒๓

	วันที่รับ.....	เลขที่รับ.....
	ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> แจ้งชื่อ..... หมายเลขโทรศัพท์..... ที่อยู่.....	
หมายเลขประจำตัวประชาชน..... <input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ		
ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ได้รับความคิดเห็น <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ <input type="checkbox"/> ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ		
ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ))		
เรื่อง :		
รายละเอียด: สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:		
		ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
สำหรับเจ้าหน้าที่		
		เลขรับที่.....
ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ ระดับข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔		
เรียน		
		ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๓๐/๓๖

แบบ บจร.ปส.๒

ภาคผนวก ข.

แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนถึงผู้ร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนนั้นไม่ใช่ภารกิจ ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

การตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) ด้วยหนังสือประทับตรา



ที่ วท

ถึง(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....
เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....ขอให้.....(รายละเอียด
ความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
ไม่ได้อยู่ภายใต้ภารกิจหน้าที่ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

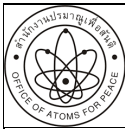
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนัก กอง กลุ่ม เจ้าของเรื่อง

โทรศัพท์.....

โทรสาร

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๓๑/๓๖

แบบ บจร.ปส.๓

ภาคผนวก ค.

แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน

การตอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑๕ วัน) ด้วยหนังสือประทับตรา

ที่ วท

ถึง(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....



ตามที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....
เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....ขอให้.....(รายละเอียด
ความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ
พิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะรีบให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

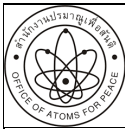
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนัก กอง กลุ่ม เจ้าของเรื่อง

โทรศัพท์.....

โทรสาร

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๓๒/๓๖

ภาคผนวก ง.

แบบ บจร.ปส.๔

แบบฟอร์มบันทึกตอบเรื่องร้องเรียนด้วยหนังสือราชการเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ที่ ทท



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต จตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่องแจ้งผลสรุปเรื่องร้องเรียน

เรียน(ผู้ร้องเรียน)

อ้างถึง (หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการ
ร้องเรียน).....ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ(สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่รับผิดชอบ).....ขอเรียนว่า
.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

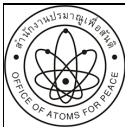
เลขาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

สำนัก กอง กลุ่ม เจ้าของเรื่อง

โทรศัพท์.....

โทรสาร

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๓๓/๓๖

แบบ บจร.ปส.๕

ภาคผนวก จ.

แบบฟอร์มบันทึกข้อความเสนอ ลปส. ผอ.สำนัก ผอ.กอง ผอ.กลุ่ม ผอ.ศูนย์ หัวหน้าจริยธรรม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน (กพร.ปส.) โทรศัพท์ ๔๕๑๕,๔๑๑๑

ที่ ทท ๐๔๐๘/

วันที่

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ลปส. /ผอ.สำนัก ผอ.กอง ผอ.กลุ่ม ผอ.ศูนย์ หัวหน้าจริยธรรม

เรื่องเดิม

ตามหนังสือลงวันที่เกี่ยวกับการร้องเรียน (อ้างถึงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป)
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ข้อเท็จจริง

(สำนัก/กอง/กลุ่ม ที่รับผิดชอบ) ได้พิจารณาแล้ว ปรากฏว่า(ข้อเท็จจริง ที่หน่วยงาน
ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้ข้อมูล).....

ข้อพิจารณา

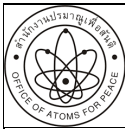
จากรายงานผล/ความคืบหน้า การดำเนินการ ขอเรียนว่า หน่วยงานผู้รับผิดชอบ(รายละเอียดการ
ดำเนินการแก้ไข) เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบตามเอกสารที่แนบ (กรณีมีเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา/ทราบ (แล้วแต่กรณี)

()

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๓๔/๓๖

ภาคผนวก ฉ.

แบบ บจร.ปส.๖

แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบ ทุก ๓ เดือน

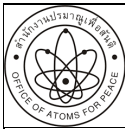
สรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย (กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป)
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
ระหว่างวันที่.....
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

ลำดับ ที่	เดือน	จำนวนเรื่อง					อยู่ระหว่างการ ดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
		ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	รวม ทั้งหมด			
๑	มกราคม								
๒	กุมภาพันธ์								
๓	มีนาคม								
๔	เมษายน								
๕	พฤษภาคม								
๖	มิถุนายน								
๗	กรกฎาคม								
๘	สิงหาคม								
๙	กันยายน								
๑๐	ตุลาคม								
๑๑	พฤศจิกายน								
๑๒	ธันวาคม								
รวม									

ปัญหาและอุปสรรค

.....
.....
.....

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๓๕/๓๖

ภาคผนวก ข.

แบบ บจร.ปส.๗

แบบฟอร์มสรุปรายงานเสนอเลขาธิการทราบ ทุก ๓ เดือน

สรุปรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย (กรณีเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ระหว่างวันที่.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

ลำดับ ที่	เดือน	จำนวนเรื่อง					อยู่ระหว่างการ ดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
		ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	รวม ทั้งหมด			
๑	มกราคม								
๒	กุมภาพันธ์								
๓	มีนาคม								
๔	เมษายน								
๕	พฤษภาคม								
๖	มิถุนายน								
๗	กรกฎาคม								
๘	สิงหาคม								
๙	กันยายน								
๑๐	ตุลาคม								
๑๑	พฤศจิกายน								
๑๒	ธันวาคม								
รวม									

ปัญหาและอุปสรรค

.....

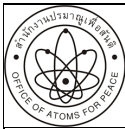
.....

.....

.....

.....

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: KM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย
ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๑

...

๓๖/๓๖



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

Office of Atoms for Peace

กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เลขที่ ๑๖ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๒๕๗๙ ๕๙๗๐, ๐๒-๕๙๖-๗๖๐๐ ต่อ ๔๕๑๕

โทรสาร ๐ ๒๕๗๙ ๕๙๗๐

เว็บไซต์ <http://www.oap.go.th>

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร