



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ชื่อเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย

General Complaint, Comments or Suggestions
and Compliments Management

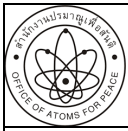
PM-...-...

(ฉบับที่ ปรับปรุงครั้งที่ ...)

เสนอโดย	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)
จัดเตรียมโดย	นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)
ทบทวนโดย	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)
อนุมัติโดย	ลปส.
สำเนาเล่มที่	

สถานะปรับปรุงเอกสาร

ฉบับที่	ปรับปรุงครั้งที่	วันที่	ข้อสรุปการปรับปรุง
๑	๐	...	ประกาศใช้



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ
คำชมเชย

...

...

3/13

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๖
๖. หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๖
๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๗
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
๙. แผนผังการปฏิบัติงาน	๑๒
๑๐. เอกสารอ้างอิง	๑๓
๑๑. เอกสารบันทึก	๑๓

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจ จาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ
คำชมเชย

...

...

4/13

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นคู่มือและการอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๒ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบขั้นตอนและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๒. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานนี้ใช้เป็นแนวทาง ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยไม่รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ. ๒๕๔๗ รวมทั้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามคู่มือการจัดการเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยไม่รวมถึงการร้องทุกข์ และการร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๒ **ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ** หมายถึง มุมมอง ความคิดเห็นหรือการแสดงออกถึงความสนใจในการบริการ กระบวนการ หรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๓ **คำชมเชย** หมายถึง การชื่นชม ยกย่องในการบริการ กระบวนการ หรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๔ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือ ผู้แทนที่ได้รับมอบหมายให้ทำการร้องเรียนซึ่งประสงค์จะแจ้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๓.๕ **รองเลขาธิการ** หมายถึง รองเลขาธิการที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการในตำแหน่งผู้นำขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องทุกข์ประจำสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (Chief Complaints Executive Officer : CCEO)

๓.๖ **ผู้อำนวยการ** หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๗ **เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข ลัจ จาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ
คำชมเชย

...

...

5/13

๓.๘ หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๙ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจ หรือความรับผิดชอบโดยตรงกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากรองเลขาธิการให้รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ตามข้อเสนอแนะจากผู้อำนวยการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแล ติดตาม และปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อรองเลขาธิการ ตามประกาศสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๔.๒ ผู้อำนวยการ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยกลางรับเรื่องร้องเรียน พิจารณารับเรื่องร้องเรียน รวมถึงทบทวน ปรับปรุง ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อรองเลขาธิการ

๔.๓ เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ประสานงานและรวบรวมข้อมูลประกอบการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยต่อผู้อำนวยการ รวมทั้งติดตามและจัดทำรายงานประเมินผลสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

๔.๔ รองเลขาธิการ มีอำนาจหน้าที่สั่งการ กำหนดนโยบาย จัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน และพิจารณาให้ความเห็นชอบตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงการกำกับดูแลกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๔.๕ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งประสานงานเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ
คำชมเชย

...

...

6/13

ข้อ ๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท ได้แก่

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป	การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจที่มีต่อสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติซึ่งเกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ โดยไม่รวมถึงการร้องทุกข์ และการร้องเรียนทุจริตและประพฤติชอบ	- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกใบอนุญาต - ร้องเรียนสถานที่ให้บริการไม่สะอาดปลอดภัย - ร้องเรียนความล่าช้าในการติดต่อประสานงาน
๑.๒ ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ	เป็นเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่ไม่อยู่ในเรื่องร้องเรียน แต่มีความเกี่ยวข้องกับสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	- เสนอให้พัฒนาระบบจัดสอบเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสีออนไลน์ - เสนอให้พัฒนาระบบตรวจประเมินสถานประกอบการออนไลน์ - เสนอให้ทบทวนหรือปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
๑.๓ คำชมเชย	การชื่นชม ยกย่องในการบริการ กระบวนการหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	- ย่อย่งชมเชยการให้บริการ - ขอบคุณในการให้ความร่วมมือหรือให้ความสนับสนุนต่อหน่วยงานอื่น

๖. หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๖.๑ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๖.๓ เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงได้ หากมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบหาข้อเท็จจริงได้นั้นสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติอาจจะยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ตรวจสอบในครั้งต่อไป

๖.๔ เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติช่วยเหลือ หรือเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติโดยตรง

๖.๕ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย	7/13

ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรให้ผู้ร้องเรียนระบุเนื้อหาและเอกสารการร้องเรียนให้ครบถ้วน หากมีเอกสารหลักฐานไม่เพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม โดยหากยังไม่มีหลักฐานเพียงพอ หน่วยงานกลางรับเรื่องอาจยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ที่เว็บไซต์ <http://www.oap.go.th/services/complaint>

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

๓. ทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๑ ๓๐๑๓

๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๙๗ ๗๖๐๐ ต่อ ๔๒๐๔

๕. ผู้รับความคิดเห็นของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ บริเวณตรงข้ามจุดแสดงลานนิ้วมือ ชั้น ๑ อาคาร ๑ สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๖. ห้องบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (one stop service) หรือ ที่ศูนย์ปรมาณูภูมิภาค ตามช่องทางติดต่อบนเว็บไซต์ <https://www.oap.go.th/offices/ro>

๗. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) development.oap@gmail.com

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติประกอบด้วย ๖ ส่วน ได้แก่

๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๘.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๓ การจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๘.๔ การประเมินสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๕ การนับระยะเวลา

๘.๖ การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนและทรัพยากรที่จำเป็น

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข ลัจ จาภิวัฒน์ ลปส.



Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย	8/13

๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑.๑ เมื่อผู้ร้องเรียนแจ้งคำร้องเรียนผ่านทางช่องรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำร้องในเบื้องต้น โดยต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล (ถ้ามี)
- ๒) ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียน
- ๓) ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์อันนำไปสู่การร้องเรียนดังกล่าว (ถ้ามี)
- ๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนกรณีส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ

หากคำร้องไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๑ - ๔ แต่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลเพิ่มเติมเท่าที่สามารถระบุได้

หากคำร้องไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๑ - ๔ ให้เป็นดุลพินิจของผู้อำนวยการพิจารณาเรื่อง ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่รายงานองค์ประกอบที่ขาดไปต่อผู้อำนวยการทราบด้วย

กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งต่อศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาคหรือศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาคหรือศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ แจ้งเรื่องพร้อมส่งรายละเอียดเพิ่มเติมมายังหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาคหรือศูนย์บริการเบ็ดเสร็จต้องแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น

๘.๑.๒ เมื่อองค์ประกอบของคำร้องสมบูรณ์ตาม ๑ - ๔ ให้เจ้าหน้าที่นำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการพิจารณาเรื่อง ทั้งนี้ หากทำเป็นหนังสือ ให้จัดทำเป็นหนังสือด่วนที่สุด

๘.๑.๓ ผู้อำนวยการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ ๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อ ๖ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้เป็นดุลพินิจของผู้อำนวยการในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยนำแนวทางตามวรรคแรกมาใช้โดยอนุโลม

๘.๑.๔ เมื่อผู้อำนวยการพิจารณาเรื่อง ให้ดำเนินการดังนี้

๑) พิจารณาขอบเขตของเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จากนั้นจึงส่งเรื่องต่อหน่วยงานนั้นเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๒) หากเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานมากกว่า ๒ หน่วยงาน ให้เสนอต่อรองเลขาธิการพิจารณาส่งการต่อไปหรือยุติเรื่องขึ้นอยู่กับดุลพินิจของรองเลขาธิการ โดยผู้อำนวยการอาจให้ข้อเสนอแนะให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่รายงานผลหรือความคืบหน้าต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

๘.๑.๕ หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่รับเรื่อง ให้ยุติเรื่องดังกล่าวและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย	9/13

กรณีผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่า ไม่จัดเป็นเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยแต่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ให้เจ้าหน้าที่ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๘.๑.๖ การดำเนินการในข้อ ๘.๑.๑ - ๘.๑.๕ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วัน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จใน ๑ วัน ด้วยเหตุว่าผู้ร้องแจ้งเรื่องกระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกรอบเวลา กรณีนี้สามารถขยายเวลาเป็น ๒ วันได้ ตามดุลพินิจผู้อำนวยการ

๘.๑.๗ กรณีมีหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ ๒ หน่วยงานขึ้นไป ให้ผู้อำนวยการส่งเรื่องและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) ต่อรองเลขานุการสั่งการ เมื่อรองเลขานุการพิจารณาแล้วเห็นว่า **รับเรื่อง** ให้สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยระบุหน่วยงานที่ต้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนด้วย ส่วนกรณี**ไม่รับเรื่อง** ให้ยุติเรื่องดังกล่าวและให้หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป

การพิจารณาของรองเลขานุการตามขั้นตอนตามวรรคแรกมีระยะเวลาดำเนินการใน ๓ วัน และให้ถือว่าหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รายงานผลต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานเจ้าของเรื่องตามนิยามในข้อ ๓.๙

๘.๑.๘ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งตอบสนองเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วัน (กรณีติดต่อได้) นับตั้งแต่ได้ทราบผลการพิจารณาจากผู้อำนวยการหรือรองเลขานุการแล้วแต่กรณี เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนได้ทราบเรื่องของตนแล้ว

๘.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๒.๑ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและรายงานผลต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน ๑๔ วัน

กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่รายงานผลการดำเนินการต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด ให้ผู้อำนวยการติดตามผล**โดยด่วน**

๘.๒.๒ กรณีหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ให้รายงานความคืบหน้าครั้งแรกต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๔ วัน ทั้งนี้การรายงานครั้งต่อไป ให้ดำเนินการภายในวันที่ ๕ ของเดือนต่อไป จนกว่าจะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย	10/13

๘.๒.๓ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบผล พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนประเมินความพึงพอใจของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

กรณีที่หน่วยงานไม่สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๔ วัน เมื่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนรับทราบรายงานความคืบหน้าแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้าดังกล่าวต่อผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบผล และแจ้งผลอีกครั้งเมื่อเรื่องร้องเรียนถูกดำเนินการเสร็จสิ้นโดยแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนได้รับรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนประเมินความพึงพอใจของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๒.๔ วิธีการหรือแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ให้เป็นดุลพินิจของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ การจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๘.๓.๑ เมื่อมีผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องแก่ผู้อำนวยการพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจปส. ให้ผู้อำนวยการยุติเรื่อง โดยขั้นตอนทั้งหมดให้ดำเนินการภายใน ๑ วัน

๘.๓.๒ กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้แจ้งผลการพิจารณาของผู้ดำเนินการภายใน ๑ วัน

๘.๓.๓ เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลการดำเนินการทั้งหมด เพื่อประกอบรายงานประจำไตรมาสต่อไป

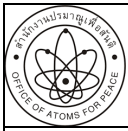
๘.๓.๔ หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จใน ๑ วัน ด้วยเหตุว่าผู้ร้องแจ้งเรื่องกระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกรอบเวลา กรณีนี้สามารถขยายเวลาเป็น ๒ วันได้ ตามดุลพินิจผู้อำนวยการ

๘.๔ การประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๔.๑ การประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณามิตติดังต่อไปนี้

- ๑) ร้อยละความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานที่กำหนด
- ๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ
- ๓) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจ จาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย	11/13

๘.๔.๒ ให้ผู้อำนวยการกำหนดค่าเป้าหมายในการจัดเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาสและประจำปีงบประมาณ โดยนำมติการประเมินในข้อ ๘.๔.๑ มาเป็นกรอบในการกำหนดค่าเป้าหมายในการประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วย

๘.๔.๓ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอรองเลขาธิการทุก ๓ เดือน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑) ผลสรุปเหตุการณ์ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยในแต่ละเรื่อง

๒) ผลสรุปภาพรวมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓) ผลการประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำ ๓ เดือน และประจำปีงบประมาณ (กรณีครบปีงบประมาณ)

๘.๕ การนับระยะเวลา

๘.๕.๑ การนับเวลาสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ผู้ร้องเรียนได้ส่งคำร้องมาที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ทั้งนี้ การนับวันตามขั้นตอนการดำเนินการในคู่มือฉบับนี้จะนับเฉพาะวันปฏิบัติราชการเท่านั้น

๘.๕.๒ หากขั้นตอนใดมีการระบุดระยะเวลาที่เฉพาะเจาะจง ให้นับระยะเวลาตามที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนนั้น

๘.๖ การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนและทรัพยากรที่จำเป็น

๘.๖.๑ เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ

๘.๖.๒ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารและรองเลขาธิการ ในการอำนวยความสะดวกด้านทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการฝึกอบรมความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

๘.๖.๓ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางในการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๘.๖.๔ กรณีประสบปัญหาในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสานงานเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเร็ว

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: PM-...-...

ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ
คำชมเชย

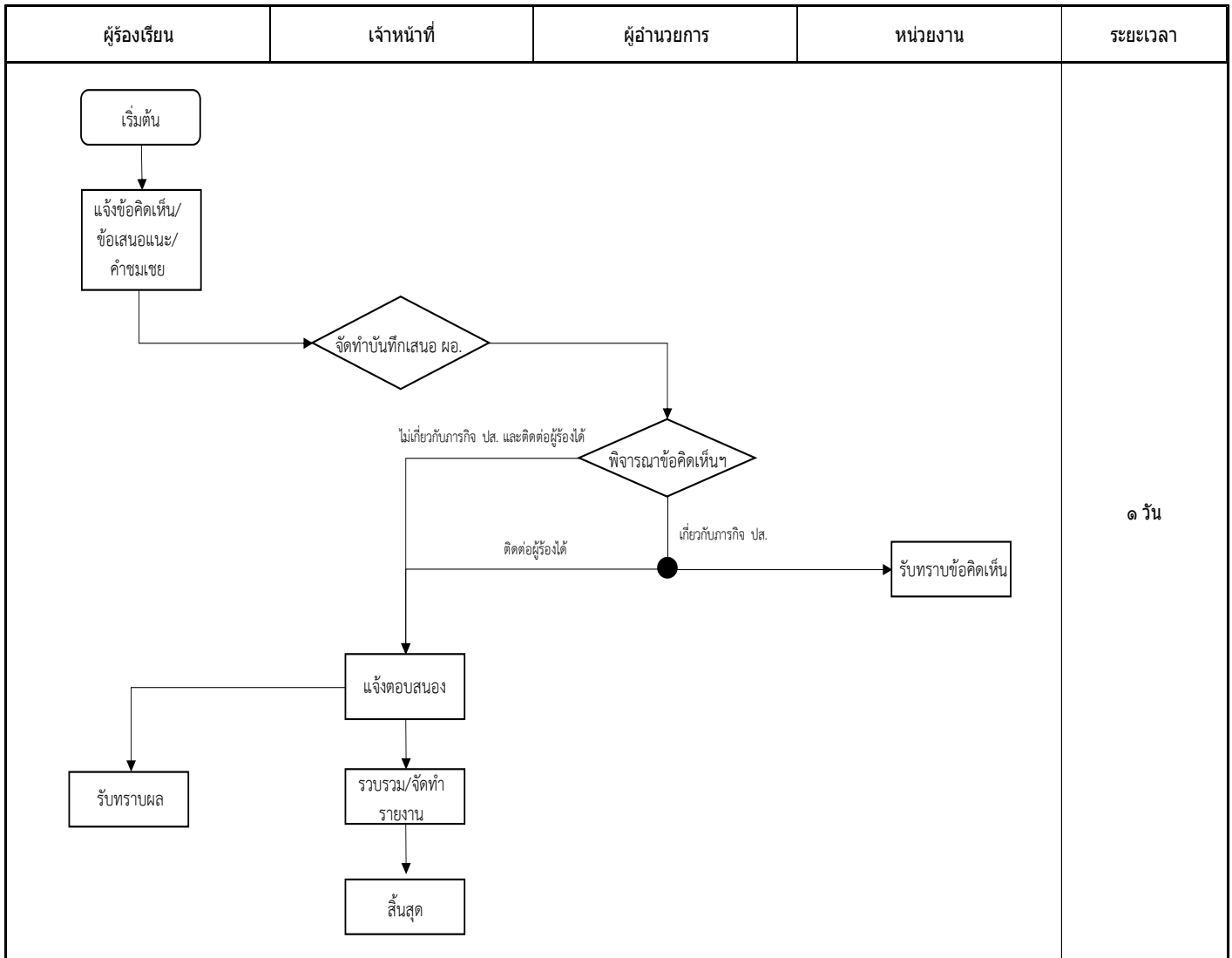
...

...

12/13

๙. แผนผังการปฏิบัติงาน (Flow chart)

๙.๑ ขั้นตอนการจัดการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย



ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจ จาภิวัฒน์ ลปส.



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	รหัสเอกสาร: PM-...-...		
	ประกาศใช้วันที่: (ประกาศโดย DCC)		
Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและ คำชมเชย	13/13

๑๐. เอกสารอ้างอิง

๑๐.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๐.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๓๒

๑๐.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๐.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๑๐.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

๑๑. เอกสารบันทึก

ชื่อบันทึก	รหัสเอกสาร	ผู้จัดเก็บ	ระยะเวลาในการจัดเก็บ
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน			
แบบบันทึกข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ			
บันทึกติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน			
บันทึกแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียน			
แบบตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเบื้องต้น			
หนังสือรายงานผล/ความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน			
รายงานการประเมินผลความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนรอบ ๓ เดือน			
แบบสอบถามความพึงพอใจในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน			

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้เสนอ	ผู้อนุมัติ
นายไกรสร วิหาร (นคว.ปก.)	นายสุรตน์ หงษ์จันทร์ (นคว.ชก)	นางวราภรณ์ วัชรสุรกุล (ผกพร.)	นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์ ลปส.