



กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ชื่อเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

General Complaint, Comments or Suggestions
and Compliments Management

SOP-PSD-01-01

(ฉบับที่ ๑ ปรับปรุงครั้งที่ ๑)

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนยา มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

1

1

3/16

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๖
๖. หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๗
๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๗
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
๙. แผนผังการปฏิบัติงาน	๑๓
๑๐. เอกสารอ้างอิง	๑๖
๑๑. เอกสารบันทึก	๑๖

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

1

1

4/16

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 รวมทั้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ตามคู่มือการจัดการเรื่องทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ **เรื่องร้องเรียน** หมายถึง การแสดงออกของผู้ร้องเรียนที่สะท้อนถึงความไม่พึงพอใจ ความเดือดร้อน ความกังวลใจ ความไม่มั่นใจ หรือข้อสงสัยต่อการดำเนินงาน การให้บริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ รวมทั้งการขอความช่วยเหลือ ความอนุเคราะห์ คำชี้แจง หรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการร้องทุกข์ ตามกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และการร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

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

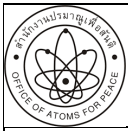
๓.๓ **คำชมเชย** หมายถึง การชื่นชม ยกย่องในการบริการ กระบวนการ หรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๔ **บัตรสนทนั้** หมายถึง เอกสารหรือข้อมูลร้องเรียนที่มีได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลที่สามารถยืนยันตัวตนของผู้ร้องเรียนได้อย่างชัดเจน หรือระบุแต่ไม่สามารถตรวจสอบความมีอยู่จริงของผู้ร้องเรียนได้

๓.๕ **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ซึ่งประสงค์จะแจ้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๓.๖ **เลขอาธิการ** หมายถึง เลขอาธิการสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัทชญา มหัทธพรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	1	1	5/16

๓.๗ รองเลขาธิการ หมายถึง รองเลขาธิการที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการในตำแหน่งผู้นำขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทุกขั้วประจำสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ (Chief Complaints Executive Officer : CCEO)

๓.๘ ผู้อำนวยการ หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๙ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดกลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการให้ปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๑๐ หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๓.๑๑ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจ หรือความรับผิดชอบโดยตรงกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจากรองเลขาธิการให้จัดการเรื่องร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ รองเลขาธิการ ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยวางแผนแนวทางการจัดการ สนับสนุนการจัดหาทรัพยากร ประสานความร่วมมือ ตลอดจนกำกับ ติดตาม เร่งรัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและประเมินผลการดำเนินการ

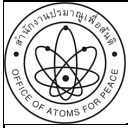
๔.๒ ผู้อำนวยการ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลหน่วยกลางรับเรื่องร้องเรียน พิจารณารับเรื่องร้องเรียน รวมถึงทบทวน ปรับปรุง ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อรองเลขาธิการ ตลอดจนติดตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และนำเสนอข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อรองเลขาธิการ

๔.๓ เจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ประสานงานและรวบรวมข้อมูลประกอบการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยต่อผู้อำนวยการ รวมทั้งติดตามและจัดทำรายงานประเมินผลสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

๔.๔ หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแล ติดตาม และปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อรองเลขาธิการ ตามประกาศสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

๔.๕ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งประสานงานเพื่อจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จตามมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อรองเลขาธิการและหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

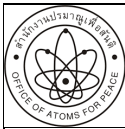
Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	1	1	6/16

๕. ประเภทเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท ได้แก่

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๕.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป	การแสดงออกของผู้ร้องเรียนที่สะท้อนถึงความไม่พึงพอใจ ความเดือดร้อน ความกังวลใจ ความไม่มั่นใจ หรือข้อสงสัยต่อการดำเนินงาน การให้บริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ รวมทั้งการขอความช่วยเหลือ ความอนุเคราะห์ คำชี้แจง หรือข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการร้องทุกข์ ตามกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และการร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบ	<ul style="list-style-type: none">- ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการออกใบอนุญาต- ร้องเรียนสถานที่ให้บริการไม่สะอาดปลอดภัย- ร้องเรียนความล่าช้าในการติดต่อประสานงาน
๕.๒ ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะ	เป็นเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นที่ไม่อยู่ในเรื่องร้องเรียน แต่มีความเกี่ยวข้องกับสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	<ul style="list-style-type: none">- เสนอให้พัฒนาระบบจัดสอบเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยทางรังสีออนไลน์- เสนอให้พัฒนาระบบตรวจประเมินสถานประกอบการออนไลน์- เสนอให้ทบทวนหรือปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
๕.๓ คำชมเชย	การชื่นชม ยกย่องในการบริการ กระบวนการหรือประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ	<ul style="list-style-type: none">- ย่อย่งชมเชยการให้บริการ- ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือหรือให้ความสนับสนุนต่อหน่วยงานอื่น

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

1

1

7/16

๖. หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๖.๑ เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ตามกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๖.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๖.๓ เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีมูลเหตุชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริงได้ หากมีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบหาข้อเท็จจริงได้นั้น สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติอาจจะยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ตรวจสอบในครั้งต่อไป

๖.๔ เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติโดยตรง

๖.๕ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ควรให้ผู้ร้องเรียนระบุเนื้อหาและเอกสารการร้องเรียนให้ครบถ้วน หากมีเอกสารหลักฐานไม่เพียงพอ ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม โดยหากยังไม่มียหลักฐานเพียงพอ หน่วยงานกลางรับเรื่องอาจยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ระบบรับเรื่องร้องเรียนที่เว็บไซต์ <https://epetition.oap.go.th/petition/form/๑/๑>

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

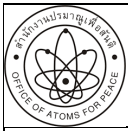
๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๙๖ ๗๖๐๐ ต่อ ๔๒๐๔

๔. ผู้รับความคิดเห็นของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

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

๖. ห้องบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) หรือ ที่ศูนย์ปรมาณูภูมิภาค ตามช่องทางการติดต่อบนเว็บไซต์ <https://www.oap.go.th/contact/>

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรหม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองหา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	1	1	8/16

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมาณูเพื่อสันติประกอบด้วย ๗ ส่วน ได้แก่

- ๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น
- ๘.๒ การพิจารณาสั่งการ
- ๘.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๘.๔ การจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
- ๘.๕ การประเมินสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ๘.๖ การนับระยะเวลา
- ๘.๗ การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนและทรัพยากรที่จำเป็น

๘.๑ การรับเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น

๘.๑.๑ เมื่อผู้ร้องเรียนแจ้งคำร้องเรียนผ่านทางช่องรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำร้องในเบื้องต้น โดยต้องมียอดประกอบอย่างน้อยดังต่อไปนี้

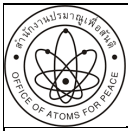
- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล (ถ้ามี)
- ๒) ข้อเท็จจริงหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียน
- ๓) ระบุวัน เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์อันนำไปสู่การร้องเรียนดังกล่าว (ถ้ามี)
- ๔) ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนกรณีที่ส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ

หากคำร้องไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๑ - ๔ แต่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลเพิ่มเติมเท่าที่สามารถระบุได้

หากคำร้องไม่สมบูรณ์ตามข้อ ๑ - ๔ ให้เป็นดุลพินิจของผู้อำนวยการพิจารณารับเรื่อง ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่รายงานองค์ประกอบที่ขาดไปต่อผู้อำนวยการทราบด้วย

กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งต่อศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาคหรือศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาคหรือศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ แจ้งเรื่องพร้อมส่งรายละเอียดเพิ่มเติมมายังหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ปรมาณูเพื่อสันติภูมิภาคหรือศูนย์บริการเบ็ดเสร็จต้องแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้น

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

1

1

9/16

๘.๑.๒ เมื่อองค์ประกอบของคำร้องสมบูรณ์ตาม ๑ - ๔ ให้เจ้าหน้าที่นำเสนอเรื่องร้องเรียนต่อ
ผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเรื่อง

๘.๑.๓ ผู้อำนวยการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ ๕ ประเภทเรื่องร้องเรียน
และข้อ ๖ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๑) กรณีรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการพิจารณาขอบเขตของเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับ
หน่วยงานใด และให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดทำเป็นหนังสือด่วนที่สุด
โดยอาจมีข้อเสนอแนะของผู้จัดการต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อรองเลขาธิการพิจารณาสั่งการ
ต่อไปหรือยุติเรื่อง

๒) กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียน หากผู้อำนวยการพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่รับเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่
แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวม
เป็นข้อมูลต่อไป

หากผู้อำนวยการพิจารณาไม่รับเรื่อง เนื่องจากไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้ในข้อ ๕
ประเภทเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่แจ้งช่องทางการดำเนินการที่เหมาะสมต่อผู้ร้องเรียนทราบ หรือประสาน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เบื้องต้น

๓) กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้เป็นดุลพินิจของผู้อำนวยการในการ
พิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยนำแนวทางตามวรรคแรกมาใช้โดยอนุโลม

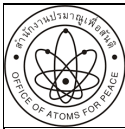
ทั้งนี้ การดำเนินการในข้อ ๘.๑.๑ - ๘.๑.๓ ให้ดำเนินการภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่ผู้ร้องแจ้งเรื่อง
ร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน ด้วยเหตุว่าผู้ร้องแจ้งเรื่องกระชั้นชิดทำให้
เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกรอบเวลา กรณีนี้สามารถขยายเวลาเป็น ๒ วันได้ ตามดุลพินิจ
ผู้อำนวยการ

๘.๒ การพิจารณาสั่งการ

๘.๒.๑ เมื่อรองเลขาธิการพิจารณาแล้วเห็นว่ารับเรื่อง ให้สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
จัดการเรื่องร้องเรียนและรายงานผลหรือความคืบหน้าต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนด้วย

ส่วนกรณีไม่รับเรื่อง ให้ยุติเรื่องดังกล่าวและให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน
แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบผล พร้อมทั้ง
ให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

1

1

10/16

การพิจารณาของรองเลขาธิการตามขั้นตอนตามวรรคแรกมีระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน และให้ถือว่าหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รายงานผลต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานเจ้าของเรื่องตามนิยามในข้อ ๓.๑๑

๘.๒.๒ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งตอบสนองเบื้องต้นต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วัน (กรณีติดต่อได้) นับตั้งแต่ได้ทราบผลการพิจารณาจากผู้อำนวยการหรือรองเลขาธิการแล้วแต่กรณี เพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนได้ทราบเรื่องของตนแล้ว

๘.๓ การจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๓.๑ กรณีหน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ ให้รายงานผลการจัดการต่อรองเลขาธิการเพื่อพิจารณาผลภายใน ๑๔ วัน นับตั้งแต่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน และมอบหมายให้หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๘.๓.๒ กรณีหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ให้รายงานความคืบหน้าครั้งแรกต่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๔ วัน นับตั้งแต่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ การรายงานครั้งต่อไป ให้ดำเนินการภายในวันที่ ๕ ของเดือนต่อไป จนกว่าจะดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น

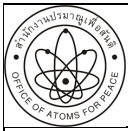
หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่รายงานผลการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ให้ผู้อำนวยการติดตามผลโดยด่วน

๘.๓.๓ เมื่อรองเลขาธิการพิจารณาผลการจัดการแล้วเสร็จ และมอบหมายให้หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบผล พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนประเมินความพึงพอใจของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

กรณีที่หน่วยงานไม่สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๔ วันนับตั้งแต่ผู้ร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน เมื่อหน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนรับทราบรายงานความคืบหน้าแล้ว ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้าดังกล่าวต่อผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนทราบผล และแจ้งผลอีกครั้งเมื่อเรื่องร้องเรียนถูกดำเนินการเสร็จสิ้น โดยแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียนได้รับรายงานผล พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนประเมินความพึงพอใจของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๓.๔ วิธีการหรือแนวทางจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ให้เป็นดุลพินิจของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

1

1

11/16

๘.๔ การจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

๘.๔.๑ เมื่อมีผู้ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ให้เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องแก่ผู้อำนวยการพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจ ปส. ให้ผู้อำนวยการยุติเรื่อง โดยขั้นตอนทั้งหมดให้ดำเนินการภายใน ๑ วัน

๘.๔.๒ กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้แจ้งผลการพิจารณาของผู้บริหารภายใน ๑ วัน

๘.๔.๓ เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลการดำเนินการทั้งหมด เพื่อประกอบรายงานประจำไตรมาสต่อไป

๘.๔.๔ หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จใน ๑ วัน ด้วยเหตุว่าผู้ร้องแจ้งเรื่องกระชั้นชิดทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกรอบเวลา กรณีนี้สามารถขยายเวลาเป็น ๒ วันได้ ตามดุลพินิจผู้อำนวยการ

๘.๕ การประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๕.๑ การประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณามิตติดังต่อไปนี้

๑) ร้อยละความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานที่กำหนด

๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ

๓) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน

๘.๕.๒ ให้ผู้อำนวยการกำหนดค่าเป้าหมายในการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาสและประจำปีงบประมาณ โดยนำมติการประเมินในข้อ ๘.๕.๑ มาเป็นกรอบในการกำหนดค่าเป้าหมายในการประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วย

๘.๕.๓ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการเพื่อรายงานเลขาธิการและรองเลขาธิการทุก ๑๒ เดือน โดยมีองค์ประกอบดังนี้

๑) ผลสรุปเหตุการณ์ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยในแต่ละเรื่อง

๒) ผลสรุปภาพรวมการจัดการเรื่องร้องเรียน

๓) ผลการประเมินความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01		
	ประกาศใช้วันที่:		
Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	1	1	12/16

๘.๖ การนับระยะเวลา

๘.๖.๑ การนับเวลาสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ผู้ร้องเรียนได้ส่งคำร้องมาที่สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ ทั้งนี้ การนับวันตามขั้นตอนการดำเนินการในคู่มือฉบับนี้จะนับเฉพาะวันปฏิบัติงานราชการเท่านั้น

๘.๖.๒ หากขั้นตอนใดมีการกระทุระระยะเวลาที่เฉพาะเจาะจง ให้นับระยะเวลาตามที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนนั้น

๘.๗ การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนและทรัพยากรที่จำเป็น

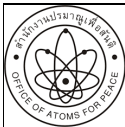
๘.๗.๑ เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและถูกต้อง รวมทั้งตรวจสอบความพร้อมของระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์อยู่เสมอ

๘.๗.๒ เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการและรองเลขาธิการ ในการอำนวยความสะดวกด้านทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการฝึกอบรมความรู้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

๘.๗.๓ เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการในการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ หรือช่องทางในการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักปรมาณูเพื่อสันติ

๘.๗.๔ กรณีประสบปัญหาในระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสานงานเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเร็ว

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

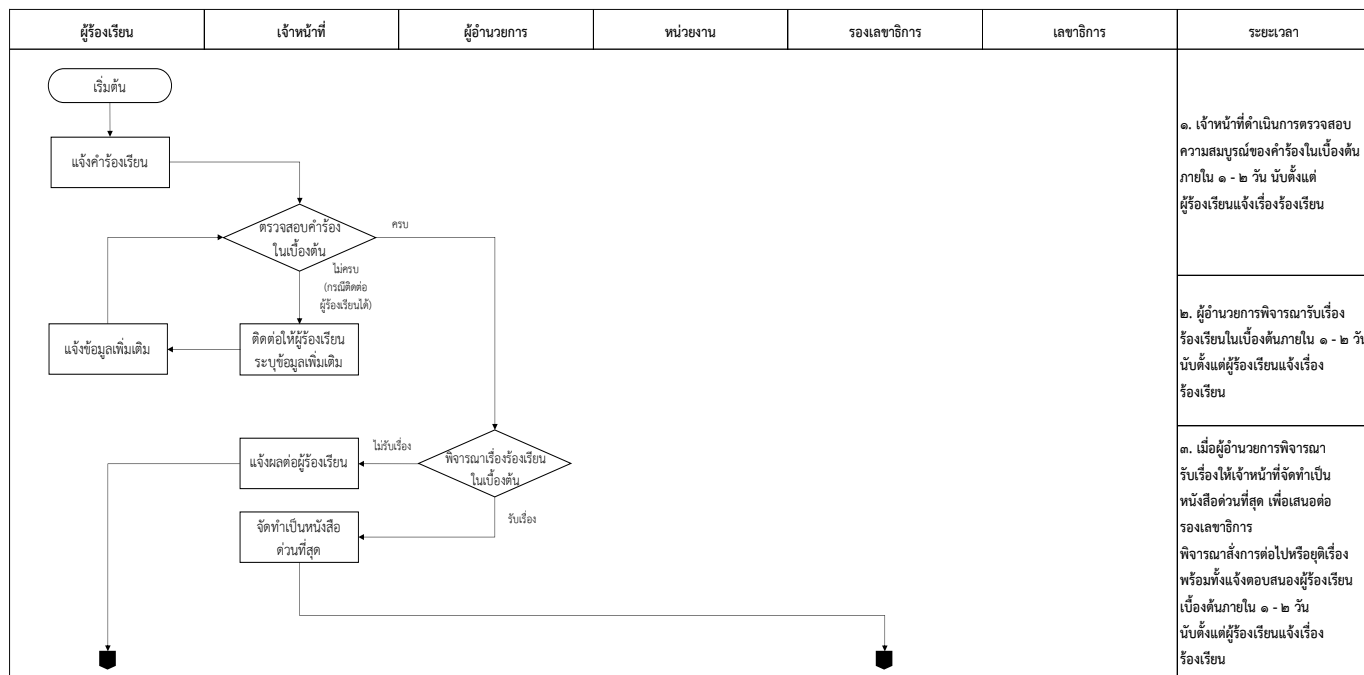
1

1

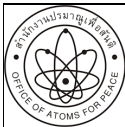
13/15

๙. แผนผังการปฏิบัติงาน (Flow chart)

๙.๑ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป



ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

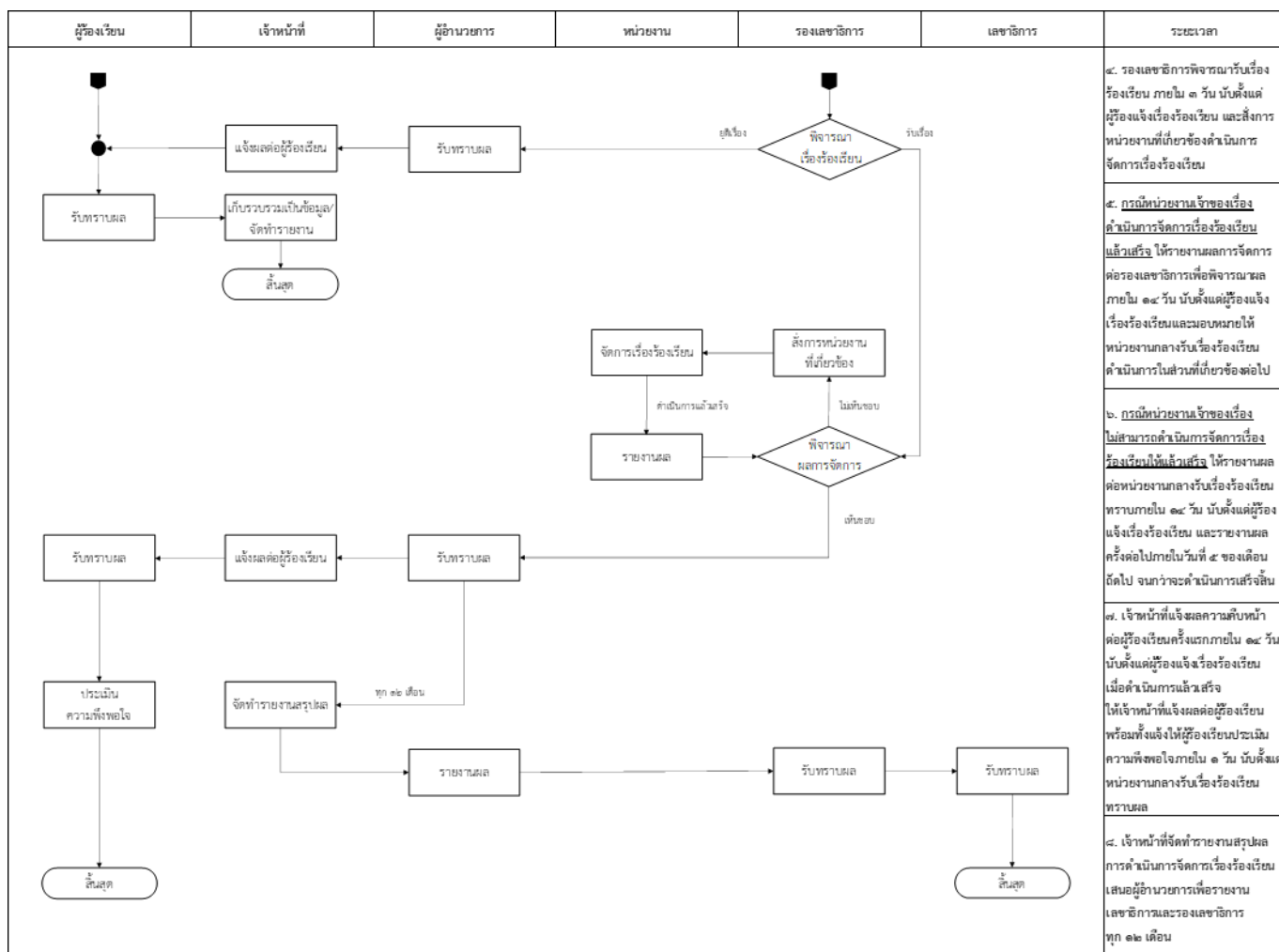
หน้า:

เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

1

1

14/16



ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทตชญา มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

ฉบับที่:

ปรับปรุงครั้งที่:

หน้า:

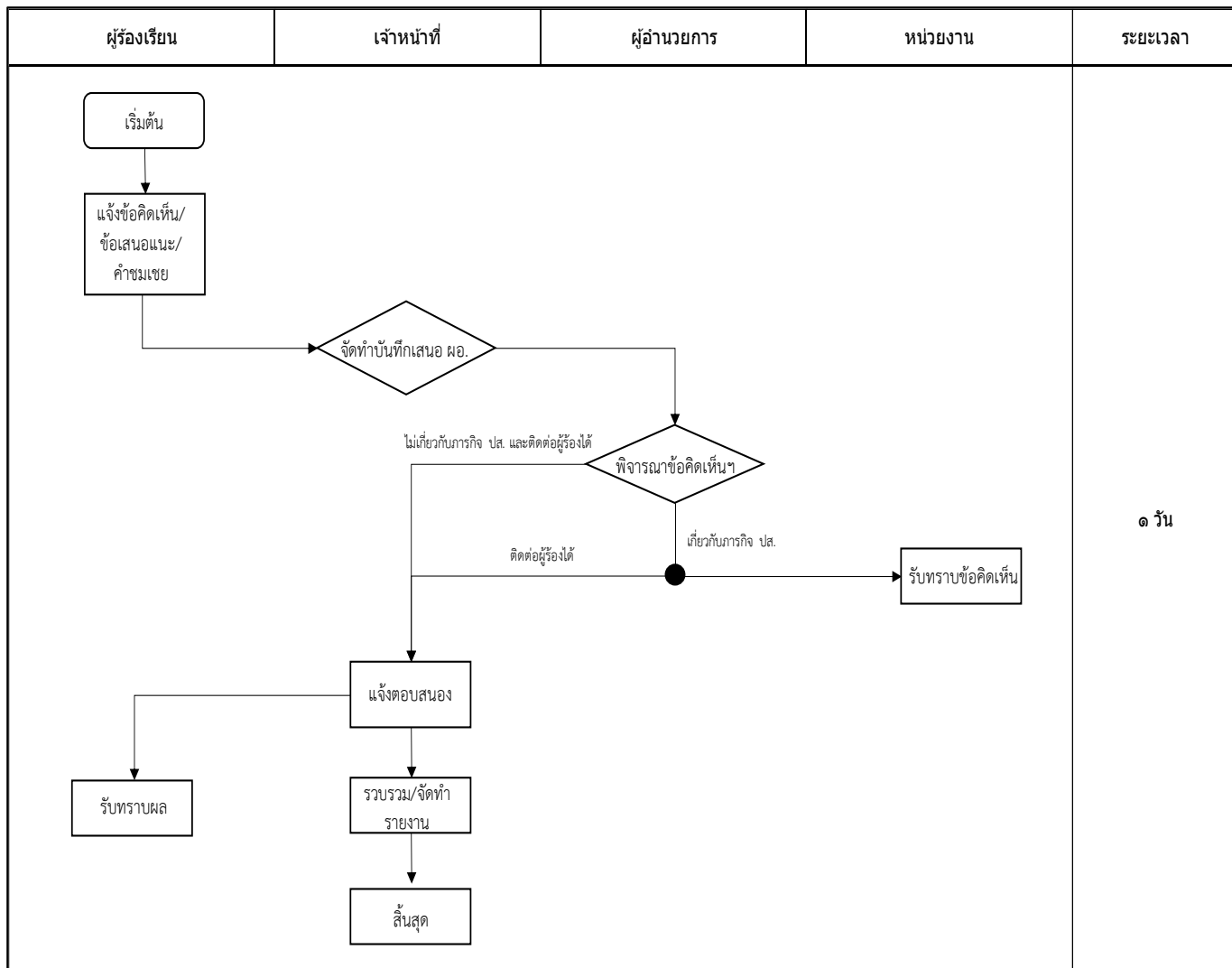
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

1

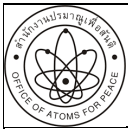
1

15/15

๙.๒ ขั้นตอนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย



ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)



สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

รหัสเอกสาร: SOP-PSD-01-01

ประกาศใช้วันที่:

Procedure Manual: ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	ฉบับที่:	ปรับปรุงครั้งที่:	หน้า:
เรื่อง: การจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	1	1	16/16

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

๑๐.๖ กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๑๑. เอกสารบันทึก

ชื่อบันทึก	รหัสเอกสาร	ผู้จัดเก็บ	ระยะเวลาในการจัดเก็บ
แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน			
แบบบันทึกข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ			
บันทึกติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน			
บันทึกแจ้งสถานะเรื่องร้องเรียน			
แบบตอบสนองการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเบื้องต้น			
หนังสือรายงานผล/ความคืบหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน			
รายงานการประเมินผลความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนรอบ ๑๒ เดือน			
แบบสอบถามความพึงพอใจในระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน			

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
นางสาวทัศนีย์ มหัทธพรธรรม (เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน)	นางสาวโชติมา ทองทา (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ)	ว่าที่ร้อยตรีสุรรัตน์ หงษ์จันทร์ (ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)