



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มนิติการ

สำนักงานเลขานุการกรม

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม



<https://bit.ly/3UVm7e4>

มีนาคม ๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานได้อย่างเป็นระบบ โดยได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ภายในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการ และจัดเก็บผลการจัดการ ข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ ยังสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนนี้ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วย รายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอน ตามกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการกรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมให้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ยุทธศาสตร์ชาติ และเป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ ที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานเลขาธิการกรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานดังกล่าว จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กลุ่มนิติการ
สำนักงานเลขาธิการกรม
มีนาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขตของงาน	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการงาน	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานงาน	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๖
๙. ระเบียบ/ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๖
๑๐. ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	๖
๑๑. เอกสารอ้างอิง	๗
๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้	๘
๑๓. ช่องทางการติดต่อ	๙

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน

กลุ่มนิติการ

สำนักงานเลขาธิการกรม

๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑.๑ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนภายในหน่วยงานกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ โดยกระบวนการและ วิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๑.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคล ภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจ และใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๔ เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน และเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการ ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๒. ขอบเขตของงาน

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้อง ของเนื้อหา การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

๓. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่กรมกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม รวมทั้งช่องทาง ของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของกรมกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หรือหน่วยงานของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม รวมทั้งช่องทาง

ของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะอยู่ในความรับผิดชอบ ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม “ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม รวมทั้ง ช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ” หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูล ตามที่ได้รับเรื่อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ร้องเรียนทางวินัย ร้องเรียนการบริการ ร้องเรียนเรื่องการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ร้องเรียน ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด สอบถามข้อมูล คำแนะนำ และคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียด ในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความ เดือดร้อนตามข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

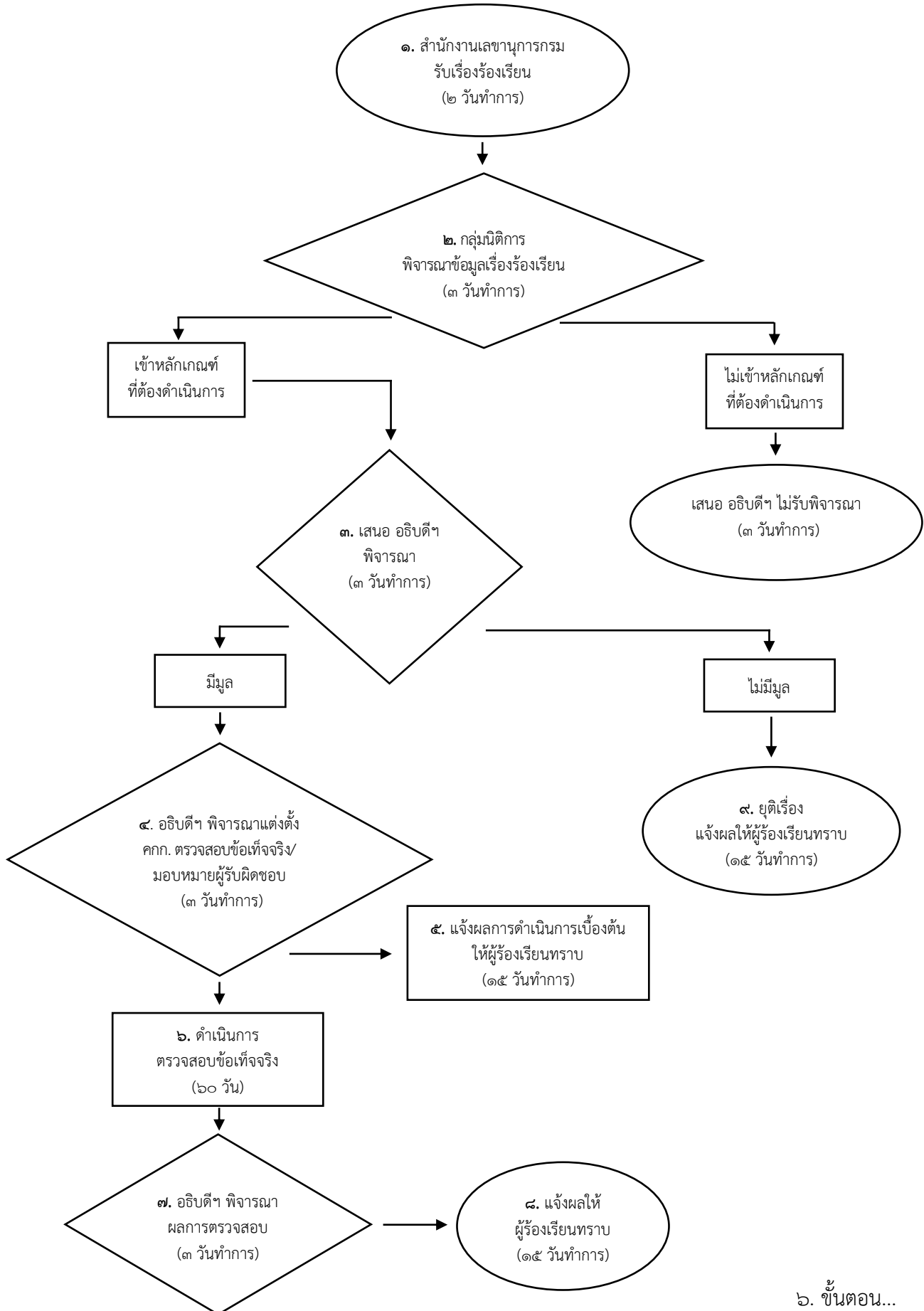
“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการ ดำเนินงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการ ดำเนินการ อาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	ความรับผิดชอบ
อธิบดีหรือรองอธิบดี	สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
ผู้อำนวยการสำนัก/กอง	พิจารณาและควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนและ พิจารณาการดำเนินการเสนอกรม ส่งเสริมอุตสาหกรรม
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (สำนักงานเลขานุการกรม)	ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดการดำเนินงานให้ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบ ความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการ ดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งประเมินผล ความพึงพอใจ

๕. Work Flow กระบวนการ

แผนผังกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน ๕ ช่องทาง ได้แก่ ๑. ร้องเรียนโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ๒. โทรศัพท์/ โทรสาร ๓. ผู้รับความคิดเห็น ๔. หนังสือ/ จดหมาย ๕. อีเมล/ เว็บไซต์ ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และส่งสำนักงานเลขาธิการกรม รับเรื่องร้องเรียน ระยะเวลา ๒ วันทำการ

๖.๒ เมื่อสำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วจะส่งให้กลุ่มนิติการ พิจารณาเนื้อหาในข้อมูลการร้องเรียนว่าเข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องรับไว้ดำเนินการตามกฎหมาย หรือระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ กรณีเข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการให้เสนอต่ออธิบดีฯ พิจารณาสั่งการในลำดับต่อไป หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น ในกรณีไม่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการ ให้เสนอต่ออธิบดีฯ ไม่รับพิจารณา ระยะเวลา ๓ วันทำการ

๖.๓ อธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พิจารณาข้อมูลการร้องเรียนตามที่กลุ่มนิติการเสนอ และพิจารณาสั่งการ ดังนี้

๖.๓.๑ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า มีมูลที่ควรกล่าวหา หรือเข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องรับไว้ดำเนินการ ให้สั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้กลุ่มนิติการดำเนินการตามคำสั่งนั้น ระยะเวลา ๓ วันทำการ

๖.๓.๒ หากพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนไม่มีมูลที่ควรกล่าวหา หรือไม่เข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องรับไว้ดำเนินการ หรือไม่มีหลักฐานที่ปรากฏชัดแจ้งเพียงพอจะดำเนินการต่อไปได้ ให้สั่งยุติเรื่อง ระยะเวลา ๓ วันทำการ

๖.๔ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่ออธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วัน

๖.๕ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้สำนักงานเลขาธิการกรม แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วันทำการ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๖.๖ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผู้ใดมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการตรวจสอบ พร้อมทำความเข้าใจเสนออธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ระยะเวลา ๖๐ วันทำการ กรณีได้รับอนุมัติให้ขยายระยะเวลาดำเนินการ รวมทั้งสิ้นจำนวน ๒ ครั้ง

๖.๗ อธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีพฤติกรรมเป็นการกระทำความผิดทางวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเป็นการกระทำความผิดให้ยุติเรื่อง ระยะเวลา ๓ วันทำการ

๖.๘ แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วันทำการ เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๗. มาตรฐานงาน

ลำดับ	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	พิจารณาเนื้อหาเรื่องร้องเรียนว่าเข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องรับไว้ดำเนินการตามกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องหรือไม่ และให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา	ทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาได้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนด	- เจ้าหน้าที่ สส.กสอ. (กลุ่มนิติการ)
๒	๒.๑ กรณีเข้าหลักเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้อธิบดีฯ พิจารณาแต่งตั้งคกก.สืบสวนข้อเท็จจริง/มอบผู้รับผิดชอบ ๒.๒ กรณีไม่มีมูล ให้เสนออธิบดีฯ ไม่รับผิดพิจารณา	ทำคำสั่งเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาแต่งตั้งคกก.สืบสวนข้อเท็จจริง/มอบผู้รับผิดชอบเพื่อให้มีอำนาจหน้าที่สอบสวนตามกรอบเวลาที่กำหนด ทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณายุติเรื่องพร้อมแจ้งผู้ร้องเรียน (หากระบุชื่อ)	- เจ้าหน้าที่ สส.กสอ. (กลุ่มนิติการ)
๓	คกก.สืบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ได้มอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมทำความเข้าใจเสนอ อธิบดีฯ	ทำรายงานผลการสอบสวนเสนอ อธิบดีฯ ผู้สั่งแต่งตั้งเพื่อพิจารณาเห็นชอบตามความเห็นของ คกก.สืบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ได้มอบหมาย ภายในกำหนดระยะเวลาการสอบสวน	- เจ้าหน้าที่ สส.กสอ. (กลุ่มนิติการ)
๔	แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อแจ้งผลการสอบสวนแก่ผู้ร้องเรียน (หากระบุชื่อ)	- เจ้าหน้าที่ สส.กสอ. (กลุ่มนิติการ)

กล่าวโดยสรุป เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนโดยจะต้องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง และดำเนินการตรวจสอบให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่ได้รับแต่งตั้งหรือมอบหมาย ทั้งนี้ ระยะเวลาแล้วเสร็จของการตรวจสอบแต่ละกรณี อาจขึ้นอยู่กับเหตุผลหรือความจำเป็นของการดำเนินการแล้วแต่กรณี

๘. ระบบติดตามประเมินผล

สำนักงานเลขาธิการกรม กำกับ ติดตาม การรับเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่าง ๆ ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ทุก ๑๕ วันทำการ หรือรายเดือนตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้ และสรุป รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนต่ออธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ทุก ๓๐ วัน ทำการ ดังนี้

- ๘.๑ รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
- ๘.๒ รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
- ๘.๓ รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
- ๘.๔ รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
- ๘.๕ รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
- ๘.๖ รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

๙. ระเบียบ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๙.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๙.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
- ๙.๔ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๙.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๙.๘ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๙.๙ กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖

๑๐. ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไข (ถ้ามี)

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
๑. ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล รายละเอียดในเอกสารที่ส่ง มาไม่ชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง สื่อสารออนไลน์	๑. ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบเชื่อมโยงข้อมูล ออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกระดับ โดยนำเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการ จัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่การรับเรื่อง การติดตาม ตลอดจนการแจ้งผลการดำเนินงาน
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ มีภาระงานในหน้าที่หลักที่ต้อง ปฏิบัติ และหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็น จำนวนมาก จึงจำเป็นต้องขยายระยะเวลาการ สอบสวนเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่าง ขั้นตอนการสอบสวน	๒. ควรดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดระยะเวลา บังคับให้แล้วเสร็จก่อน เพื่อให้การสอบสวนเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ และขั้นตอนครบถ้วนใน สารสำคัญ ซึ่งจะเป็นหลักประกันความเป็นธรรมแก่ ทั้งผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และผู้เสียหาย
๓. การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นงานที่ต้องใช้การ พิจารณาอย่างรอบคอบ ซึ่งส่งผลให้การประสานงาน และการติดตามเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อการแก้ไขปัญหาที่มีความล่าช้า	๓. ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ใน ด้านความรู้และทักษะในการจัดการเรื่อง ร้องเรียน เช่น ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กระบวนการ สอบข้อเท็จจริง การคุ้มครองสิทธิผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เทคนิคการไกล่เกลี่ย เทคนิคการประสานความ ร่วมมือ เป็นต้น

๑๑. เอกสารอ้างอิง

- ไม่มี -

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้...

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เรื่อง “โรงเรียนบุคลากร/เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม”

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ร้องเรียนโดยวิธี ทางโทรศัพท์ มาด้วยตนเอง

เรื่อง (ร้องเรียน)

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

ข้าพเจ้า (คำนำหน้าชื่อ).....ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้).....

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ผู้ถูกร้องเรียนเป็นประชาชน/ข้าราชการ.....

ผู้ถูกร้องเรียน (คำนำหน้าชื่อ) ชื่อ สกุล

สังกัด/สำนัก/กอง/กลุ่มงาน/ศูนย์ฯ.....(หากู้)

ตำแหน่ง/ระดับ.....(หากรู้)

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (รายละเอียดพฤติกรรมที่ร้องเรียน) ดังนี้

[illegible]

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการโดยข้าพเจ้า
ขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ประกอบด้วย

๑) (พยานเอกสาร).....จำนวน.....ชุด

๒) (พยานวัตถุ).....จำนวน.....ชุด

๓) (พยานบุคคล).....จำนวน.....ชุด

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(.....)

ลงชื่อผู้รับเรื่อง.....

ตำแหน่ง

****หมายเหตุ** กรุณาอธิบายการกระทำที่เป็นเหตุทำให้มีการร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่บุคคลดังกล่าว
มีการกระทำความผิดอย่างไร จึงทำให้ท่านต้องมาร้องเรียนแจ้งเบาะแสและหากมีพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือ
พยานบุคคล ขอให้จัดส่งหรืออ้างอิงมาให้ด้วย

๑๓. ช่องทางการติดต่อ

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
๗๕/๖ ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี
กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
โทร ๐ ๒๔๓๐ ๖๘๖๐ แฟกซ์ ๐ ๒๓๕๔ ๓๒๙๙
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ mail.diprom.go.th

