



# คู่มือ

## มาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๖๓



กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

โทร. ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๑๐ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๖๐

# คู่มือศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ การประกอบกิจการอุตสาหกรรม

## ๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการอุตสาหกรรม ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

## ๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการโรงงานและเหมืองแร่ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการ รวมทั้ง ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

## ๓. คำจำกัดความ

“คำร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรม เพื่อขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือ ที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“ระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า โปรแกรมระบบฐานข้อมูล คำร้องเรียนที่ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการคำร้องเรียนในแต่ละขั้นตอน เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบและติดตามคำร้องเรียนของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรม” สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม หมายความว่า กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

“การประกอบกิจการอุตสาหกรรม” หมายความว่า การประกอบกิจการของโรงงานหรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายโรงงาน และการประกอบกิจการของเหมืองแร่หรือสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายแร่ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของกระทรวงอุตสาหกรรม

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

ผู้มีอำนาจวินิจฉัย : ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย


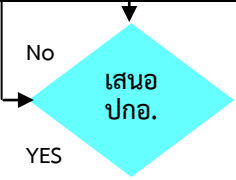
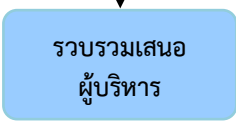
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบคำร้องเรียน ติดตามคำร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามคำร้องเรียน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรม สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน : เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับคำร้องเรียน ออกใบรับคำร้องทุกข้อให้แก่ผู้ร้องเรียนและบันทึกเรื่องร้องเรียนในระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบการอุตสาหกรรม สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน
๑	รับเรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนรับคำร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วน รวอ. จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล Web Portal ของ สปน. (๑๑๑๑) สอจ.ทุกจังหวัด โทรศัพท์ หนังสือ หนังสือพิมพ์ ไปรษณีย์ Facebook Fanpage ออก. Call Center ๑๕๖๓ Website สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น</li> <li>- คำร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนดำเนินการกรอกลงในแบบคำร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ในระเบียบว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน</li> <li>- ไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน ให้คำแนะนำ แก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้อง</li> </ul>
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน (*ฉร)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนลงทะเบียนรับคำร้องเรียน (*ฉร)</li> <li>- บันทึกรายละเอียดข้อมูลลงในระบบรายงานสารสนเทศเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	- ทันทีที่ได้รับเรื่อง
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน (*ฉร)	- พิจารณาความน่าเชื่อถือคำร้องเรียนความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบ และอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	- เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจหน้าที่สามารถดำเนินการได้
๔	จัดทำบันทึกแจ้งฯ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสำเนาเรียนผู้บริหารทราบ	- พิจารณาคำร้องเรียนและสรุปประเด็นปัญหาข้อร้องเรียนเสนอ ผอ.กตร.สปอ. เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้ง ปกอ. หน.ผตร.อก. หรือ ผตร.อก.ประจำเขต และ กรอ. หรือ กพร. หรือ กนอ.	- ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน
๕	เสนอ ผอ. กตร.สปอ.	- ผอ.กตร.สปอ. พิจารณาลงนามในบันทึกฯ ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสำเนาเรียน ปกอ. หน.ผตร.อก. หรือ ผตร.อก.ประจำเขต และ กรอ. หรือ กพร. หรือ กนอ. (กรณีเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจของสื่อฯ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้สำเนาเรียน รปอ.หกต. ทราบด้วย)	- ถูกต้อง ครบถ้วน
๖	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ดำเนินการส่งบันทึกฯ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระบบสารบรรณและส่งคำร้องเรียนผ่านระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียนไปยัง สอจ. เพื่อความรวดเร็วและมีข้อมูลบันทึกไว้ในฐานข้อมูลในระบบฯ	- ดำเนินการทันที

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	- ตรวจสอบคำร้องเรียน ติดตามคำร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	- ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๘	รายงานผลเรื่องร้องเรียน	- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ออ.ก. ๒. กรณีทั่วไป/ซับซ้อน ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	- ภายใน ๑๕ วันทำการ - ภายใน ๗ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ - รายงานผลการดำเนินการเป็นระยะๆอย่างต่อเนื่อง (ผู้ร้องแจ้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้)
๙	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมทั้ง แจ้งให้ผู้บริหารและ ผอ.กตร.สปอ. ทราบ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการแจ้งเรื่องร้องเรียนและไม่รายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องผ่านทางโทรศัพท์และระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน	- ตามเวลาที่กำหนด
๑๐	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน (*ฉร)	- ลงทะเบียนรับรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (*ฉร)	- ทันทีที่ได้รับเรื่อง
๑๑	สำเนาเรียนผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- พิจารณาคำร้องเรียนและความเกี่ยวข้องเพื่อสำเนาเรียน ปกอ. หน.ผตร.อก. หรือ ผตร.อก. ประจำเขต และ กรอ. หรือ กพร. หรือ กนอ. (กรณี เกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจของสื่อด้วยมีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ ให้สำเนาเรียน รปอ.หกด. ทราบด้วย	- ถูกต้อง ครบถ้วน
๑๒	เสนอ ผอ. กตร.สปอ.	- ผอ.กตร.สปอ. พิจารณาลงนามในบันทึกฯ สำเนาเรียน ปกอ. หน.ผตร.อก. หรือ ผตร.อก.ประจำเขต และ กรอ. หรือ กพร. หรือ กนอ. (กรณีเกิดเหตุที่มีผลกระทบในวงกว้าง และเป็นที่น่าสนใจ ของสื่อฯ มีประเด็นเกี่ยวกับโรงงานหรือเหมืองแร่ให้ สำเนาเรียนฯ รปอ.หกด. ทราบด้วย)	

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน
๑๓		- แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้เก็บรวบรวม คำร้องเรียนไว้เป็นฐานข้อมูล สำหรับการสืบค้น	- ถูกต้อง ครบถ้วน
๑๔		- หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยจัดทำหนังสือแจ้งตอบเรื่องร้องเรียน เสนอ ปกอ. ลงนาม	- ถูกต้อง ครบถ้วน
๑๕		- รวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผล เรื่องร้องเรียน รายเดือน รายไตรมาส เสนอ รวอ. ปกอ. หน.ผตร.อก. ผตร.อก.ประจำเขต และ กรอ.	- ถูกต้อง ครบถ้วน

**หมายเหตุ** \*ฉร เป็นรหัสรับเรื่องร้องเรียนและเหตุภาวะฉุกเฉินในการลงทะเบียนรับเรื่อง

รวอ. หมายถึง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม

ปกอ. หมายถึง ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

รปอ.ทกต. หมายถึง รองปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านกำกับตรวจสอบ กระบวนการผลิต

หน.ผตร.อก. หมายถึง หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงอุตสาหกรรม

ผตร.อก. หมายถึง ผู้ตรวจราชการกระทรวงอุตสาหกรรม ประจำเขตตรวจราชการ

สอจ. หมายถึง สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด

กรอ. หมายถึง กรมโรงงานอุตสาหกรรม

กพร. หมายถึง กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

กนอ. หมายถึง การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

สปน. หมายถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ผอ.กตร.สปอ. หมายถึง ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

#### ๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. คำร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น HOT LINE สายด่วน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม จดหมาย (ผู้บริหาร) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล Web Portal ของ สปน. (๑๑๑๑) สอจ.ทุกจังหวัด โทรศัพท์ หนังสือ หนังสือพิมพ์ ไปรษณีย์ Facebook Fanpage ออ. Call Center ๑๕๖๓ Website สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

๒. คำร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีผู้ร้องเรียนหรือประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนต้องสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องเรียน และบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้รับแจ้งลงในแบบคำร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน วัน เดือน ปี ที่รับคำร้องเรียน เรื่องที่ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ และลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนโดยระบุชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง และชื่อส่วนราชการที่รับเรื่องกำกับไว้ให้ชัดเจน ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๑๖๙

#### ๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน ลงทะเบียนรับคำร้องเรียน พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย กฎระเบียบของกระทรวงอุตสาหกรรม และระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๖๑ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำบันทึกฯ หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้องเรียน เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนจะบันทึกคำร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียนนั้นไว้ในฐานข้อมูล พร้อมทั้ง สำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบต่อไป

#### ๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งคำร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้ง การป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก พร้อมทั้ง ให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๗ วันทำการ

- **กรณีทั่วไป/ซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้า ในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง (กรณีผู้ร้อง แจ้งที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

#### ๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

กรณีการแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งปกติหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะเป็น ผู้ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมรายงานให้ ผู้บริหาร และ กตร.สปอ. ทราบตามระยะเวลา ที่กำหนด ยกเว้นกรณี

๖.๑.๔.๑ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องเรียนให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยข้อมูลชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานหรือผู้ถูกร้องเรียนทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน ตามเหตุแห่งการคำร้องเรียนนั้น กตร.สปอ. จะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง

๖.๑.๔.๒ ผู้ร้องเรียนไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์ กตร.สปอ. จะเก็บคำร้องเรียน เข้าระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน เพื่อรอชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบภายหลังที่ผู้ร้องเรียนติดต่อกลับมา

#### ๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน กองตรวจราชการ จะติดตามเรื่องร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมเพื่อส่งการต่อไป

#### ๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

กองตรวจราชการ จะรวบรวม วิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของ หน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงาน เพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

#### ๖.๒ ผู้รับผิดชอบการจัดการคำร้องเรียน

๖.๒.๑ ผู้รับผิดชอบหลัก ประจำกระทรวงอุตสาหกรรม กลุ่มสนับสนุนการตรวจราชการ ๑ (กต. ๑) และ กลุ่มสนับสนุนการตรวจราชการ ๒ (กต. ๒) กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

๑. นายพาวุฒิ หาญเวช โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๑๐ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๖๐

๒. นายกฤษฏ์ปัญญาชน เลี่ยมพุทธทอง โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๑๐ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๖๐

๓. นางสาวสุรินทร์ ยศตะสา โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๑๖๘ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๖๐

๖.๒.๒ ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนประจำหน่วยงาน

๑) หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า

หน่วยงาน	ชื่อ - นามสกุล	โทรศัพท์	โทรสาร	E - mail
กรมโรงงานอุตสาหกรรม	๑. นางสาวจันทน์ สิวรรณกิตติกุล ๒. นางสาวบุญจิรา ล้วนปรีดา	๐ ๒๒๐๒ ๔๐๑๔ ๐ ๒๒๐๒ ๔๐๐๗	๐ ๒๒๐๒ ๔๐๑๔	pr.diw.pa@gmail.com
กรมส่งเสริม อุตสาหกรรม	๑. นายณัชญ์ กุลเมธี ๒. นายประวิทย์ นาคนวน	๐ ๒๒๐๒ ๔๔๐๓	๐ ๒๓๕๔ ๓๑๔๙	legal_dip@dip.go.th
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐาน และการเหมืองแร่	๑. นางสมบุรณ์ สุขสมสังข์ ๒. นายวิโชติ วิชิต	๐ ๒๒๐๒ ๓๕๕๕ ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๑๘	๐ ๒๖๔๔ ๘๗๔๖ ๐ ๒๖๔๔ ๘๗๓๕	Pr@dpim.go.th wichot@dpim.go.th
สำนักงานคณะกรรมการ อ้อยและน้ำตาลทราย	๑. นางสาววรรณภา บุญญณี ๒. นางสาวกิริณา โคตรวงศ์	๐ ๒๒๐๒ ๓๐๗๕ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๗๓	๐ ๒๓๕๔ ๓๔๓๗	vazabiiiiijah@hotmail.com Tangmay_ii@hotmail.com
สำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	๑. นางสาวอรอัครณี สุทธิประเสริฐ ๒. นางสาวพิมพ์สิริ พรหมชัย	๐ ๒๒๐๒ ๓๔๑๑ ๐ ๒๒๐๒ ๓๓๐๘	๐ ๒๒๐๒ ๓๔๑๕	arkranee@tisi.go.th pimsirio๖๘@gmail.com
สำนักงานเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม	๑. นายบุญอนันต์ เศวตสิทธิ์ ๒. นางสาวภคอร ประสิทธิ์สุข	๐ ๒๒๐๒ ๔๒๘๔ ๐ ๒๒๐๒ ๔๒๗๔	๐ ๒๖๔๔ ๘๕๑๖	bunanan.nun@gmail.com oieprnews@gmail.com
การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย	๑. นางสาวณันวดี ทับมา ๒. นางสาวณัฐสุภาภมล วิเศษสิงห์	๐ ๒๒๕๓ ๐๕๖๑	๐ ๒๒๕๓ ๔๐๘๖	nunwadee.t@ieat.mail.go.th natsuphakamon.w@ieat.mail.go.th



๒) หน่วยงานระดับสำนักหรือเทียบเท่าของ สปอ.

หน่วยงาน	ชื่อ - นามสกุล	โทรศัพท์	โทรสาร	E - mail
สำนักงานรัฐมนตรี	๑. นางสาวดวงพร บุญยศ ๒. นางสาวสุวิมล บุญกัน	๐ ๒๒๐๒ ๓๑๓๕	๐ ๒๒๐๒ ๓๑๔๐	boonyos96@gmail.com sboongun1@gmail.com
กองกลาง	๑. นางสาวจันทร์ สายบัวทอง ๒. นางสาวอรพิชญ์ กลิ่นจำปา	๐ ๒๒๐๒ ๓๐๔๑	๐ ๒๒๐๒ ๓๒๖๘	prnarai๐๒@gmail.com
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๑. นายธนู ศิรินอก ๒. นายธนวัฒน์ ทองสกุล	๐ ๒๒๐๒ ๓๐๙๖	๐๒๒๐๒ ๓๑๗๔	thanoo_s@industry.go.th thanawat_t@industry.go.th
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	๑. นางสาวศิริพร นาคะ ๒. นางสาวอมรรัตน์ หมิ่นภักดี	๐ ๒๒๐๒ ๓๑๕๕ ๐ ๒๒๐๒ ๓๑๕๗	๐ ๒๒๐๒ ๓๑๕๘	naka๑๗๐๙๒๕๓๐@hotmail.com diary_memory๓๐@hotmail.com
กลุ่มตรวจสอบภายใน	๑. นางสาวกองประภา นครังสุข ๒. นางสาวเพ็ญภา เป้าวิสิทธิ์	๐ ๒๒๐๒ ๓๐๑๙ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๑๘	๐ ๒๓๕๔ ๓๑๒๗	Kongprapa@gmail.com Oyy๕๕๕๕๕๕@gamil.com
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	๑. นายสิทธิพงษ์ ทับเงิน ๒. นายอานนท์ ลานตวน	๐ ๒๒๐๒ ๓๒๓๓	๐ ๒๒๐๒ ๓๑๖๖	pmqa.industry@gmail.com psdg.ops@gmail.com
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	๑. นางสาวจัญญะมา นิธิสัมพันธ์ ๒. นางสาวปัทมา ประสงค์สุข	๐ ๒๒๐๒ ๓๐๕๔ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๕๕	๐ ๒๒๐๒ ๓๐๕๖	Sanha.hr@gmail.com Manage.hr๓๐๕๕@gmail.com
กองกฎหมาย	๑. นายธีรศานต์ กักรัมย์ ๒. นางเพ็ชรา บัณฑิตวิมล	๐ ๒๒๐๒ ๓๑๔๘ ๐ ๒๒๐๒ ๓๑๔๗	๐ ๒๒๐๒ ๓๐๔๖	legal.moi.@hotmai.com
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	นางสาวบุศรากร เพชรศิริโกศล	๐ ๒๒๐๒ ๓๖๘๓	๐ ๒๒๐๒ ๓๖๘๖	acc.ops๒๒@gmail.com

## ๗. มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ ตลอดจนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึง ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินการตามระเบียบ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้ง การป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

## ๘. ระบบติดตามและประเมินผล

กองตรวจราชการ ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบการอุตสาหกรรม ดำเนินการติดตามผลการจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหาร พิจารณาในการประชุมต่อไป

## ๙. เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
- ๙.๒ พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๙.๓ พระราชบัญญัติแร่ พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๙.๔ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๙.๕ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๙.๖ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๙.๗ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๙.๘ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๙.๙ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖
- ๙.๑๐ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๙.๑๑ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
- ๙.๑๒ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๙.๑๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๙.๑๔ ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบการอุตสาหกรรม พ.ศ. ๒๕๖๑

## ๑๐. ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน



# ๑๑. แบบคำร้องเรียนที่ใช้ให้บริการรับคำร้องเรียน



## แบบฟอร์มคำร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

กตร.สปอ.

เลขที่รับ .....

วันที่ .....

เวลา .....

ช่องทางการร้องเรียน  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่นๆ (ระบุ) .....

### ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล .....

ที่อยู่ติดต่อได้ บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน .....

ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน .....

โทรศัพท์ ..... E-mail .....

ผู้ร้องเรียน  เปิดเผยข้อมูล  ไม่เปิดเผยข้อมูล

### ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/องค์กร/โรงงาน/เหมืองแร่) .....

ประกอบกิจการ .....

สถานที่ตั้งเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน .....

ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

เลขทะเบียนโรงงาน/ประทานบัตรเหมืองแร่เลขที่ .....

ลักษณะความเดือดร้อน  เสียงดัง/แรงสั่นสะเทือน  ฝุ่นละออง/เขม่าควัน  กลิ่นเหม็น/ไอสารเคมี  น้ำเสีย  
 กากอุตสาหกรรม/วัตถุอันตราย  ความปลอดภัยการทำงาน/สุขภาพ  ประกอบกิจการในเวลากลางคืน  
 ประกอบกิจการโดยไม่ได้รับอนุญาต  เหมืองแร่  อื่นๆ .....

รายละเอียดการร้องเรียน .....

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

ลงนาม ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)



### ใบรับคำร้องเรียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม

เลขที่รับ ..... วันที่/เวลา .....

ชื่อ - นามสกุล (ผู้ร้องเรียน) ..... โทรศัพท์ .....

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน ..... ตำแหน่ง/สังกัด .....

เรื่องร้องเรียน .....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้แจ้งผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑๕ วันทำการ

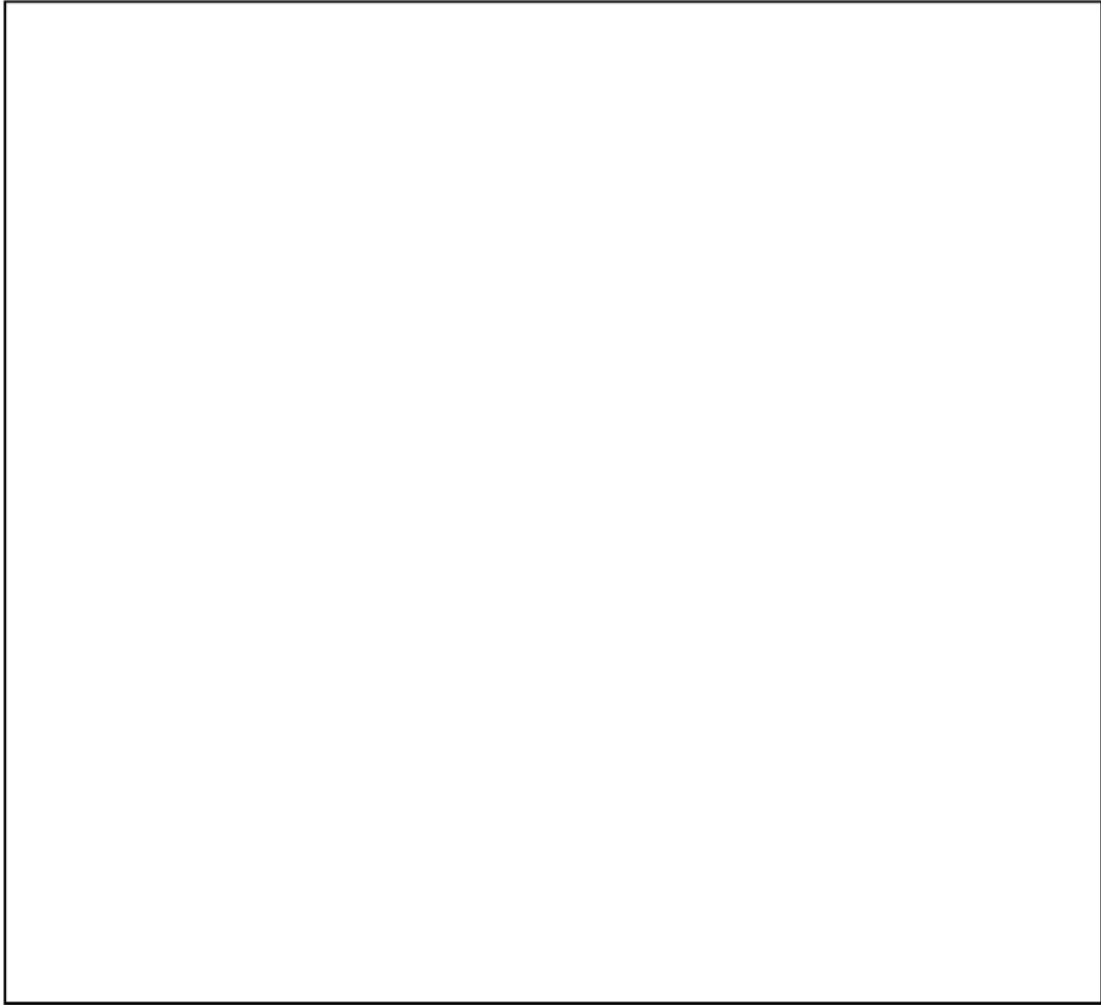
กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม

ติดต่อสอบถาม

กลุ่มสนับสนุนการตรวจราชการ ๑ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๖๑๐ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๖๐

กลุ่มสนับสนุนการตรวจราชการ ๒ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๖๒ โทรสาร ๐ ๒๒๐๒ ๓๐๖๐

แผนที่ตั้งโรงงานและบริเวณบ้านผู้ร้องเรียน (ถ้ามี)



ลงนาม.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)