



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓



สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
เลขที่ ๑๙๖ หมู่ ๗ ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ ๘๑๐๐๐
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๖๑ ๒๙๙๘ โทรสาร ๐ ๗๕๖๒ ๐๐๖๐
Website: www.industry.go.th/krabi/index.php
E-mail: moi_krabi@industry.go.th
Facebook : สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานของส่วนราชการ มีความชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลสูงสุด

กลุ่มนโยบายและแผนงาน
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่
มีนาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
๗. การร้องเรียน ผ่านช่องทาง website ของสำนักงาน	๔

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่

๑. วัตถุประสงค์

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ (สอจ.กบ.) ได้จัดทำ “คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่” เพื่อสำหรับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของสำนักงานฯ ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส

๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข นำเสนอผู้บริหารตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓.๒ “เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๔ วรรค ๒ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๓ “ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

๓.๔ “ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

๓.๕ “ทุจริต” หมายความว่า แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (มาตรา ๑ อนุ ๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

๔. ช่องทางการร้องเรียน

- ๔.๑ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงอุตสาหกรรม
- ๔.๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดกระบี่
- ๔.๓ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่
- ๔.๔ เว็บไซต์ www.industry.go.th/krabi/index.php หัวข้อ “แบบฟอร์มร้องทุกข์”
- ๔.๕ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล : moi_krabi@industry.go.th
- ๔.๖ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / เอกสาร)

- โดยส่งมายัง สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่

เลขที่ ๑๙๖ ถนนท่าเรือ ตำบลไสไทย

อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ๘๑๐๐๐

๔.๗ โทรศัพท์ ๐ ๗๕๖๑ ๒๙๙๘

๔.๘ โทรสาร ๐ ๗๕๖๑ ๒๐๖๐

หมายเหตุ กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องสอบถามข้อมูลผู้ร้องเรียน ได้แก่ ๑. ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ๒. ที่อยู่ หรือ E-mail หรือ หมายเลขโทรศัพท์/มือถือ ของผู้ร้องเรียน เพื่อสำหรับติดต่อแจ้งกลับผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบประเด็นเบื้องต้นและกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องให้กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการทันที

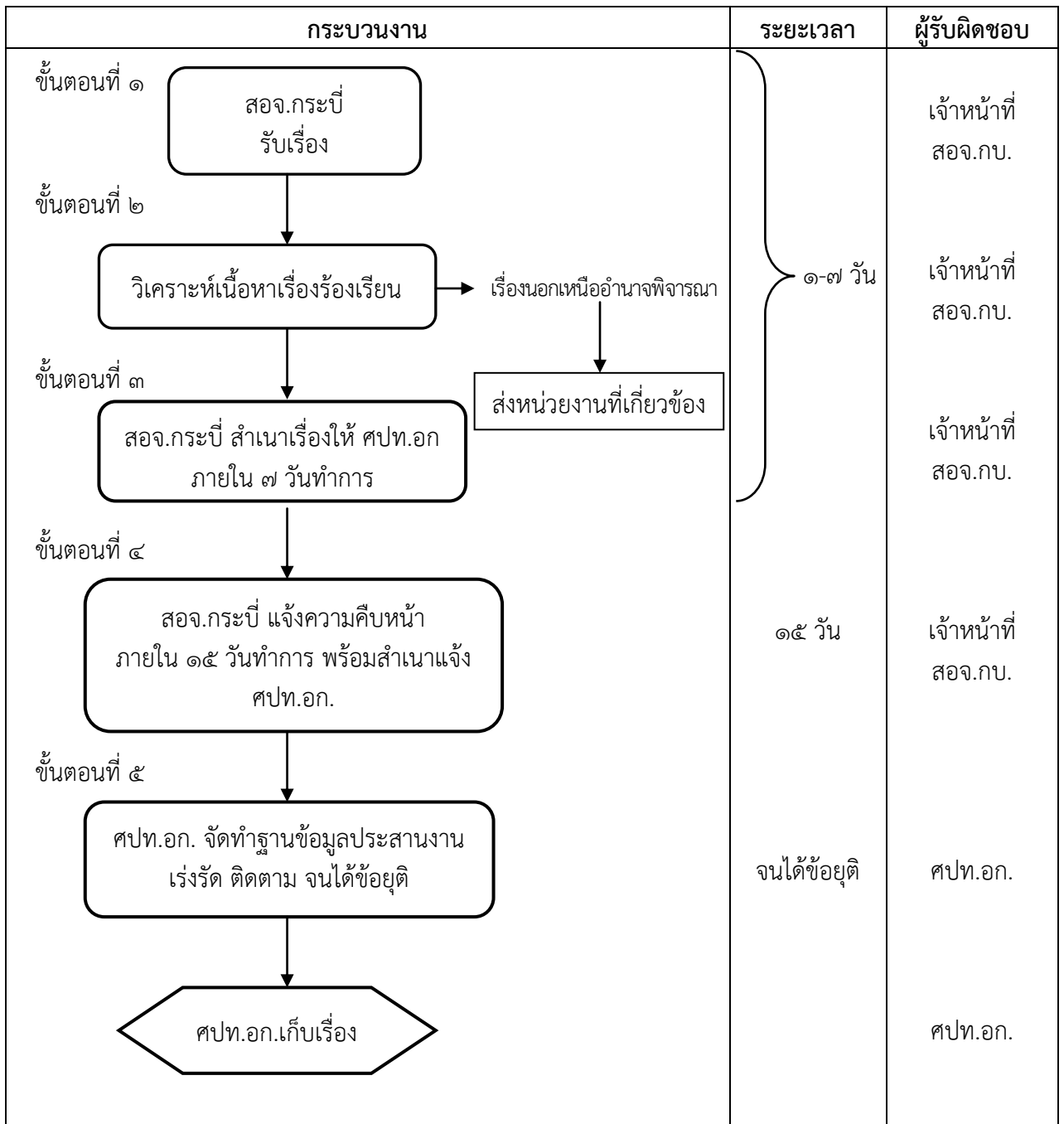
๕.๒ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง ลงทะเบียนรับเรื่องทันที และสำเนาเรื่องแจ้ง ศปท.อก. ภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง

๕.๓ กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ โดยให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก และแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นเพื่อตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง พร้อมสำเนาแจ้ง ศปท.อก.

๕.๔ ศปท.อก. ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ


๕.๕ ศปท.อก. สรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข นำเสนอผู้บริหารในไตรมาสที่ ๒ และ ๔

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน




หัวข้อแบบ ฟอรั่มร้องทุกข์

หน้าแรก เกี่ยวกับสำนักงาน กฎ ระเบียบ คู่มือประชาชน นโยบาย แผน และรายงานผล
 ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร รายงานต่างๆ ติดต่อสำนักงาน




เจตจำนงแสดงเจตจำนงในการจัดงาน..JPG
 สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ ประกาศแสดงเจตจำนงในการจัดงาน "เปิดงานนิทรรศการ" ประจำปี ๒๕๖๓
 พ.ศ. 2563

ข่าวประชาสัมพันธ์



สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ เข้าร่วมประชุม
 คณะกรรมการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศภาคใต้
 ครั้งที่ ๒๖ ประจำปี ๒๕๖๓


อ่านเพิ่มเติม...



อุตสาหกรรม 5๓ - Big Cleaning Day - เพื่อส่งเสริมการ
 มาลงคาร์บอนที่และเข้าระบบการตรวจมาตรฐาน
 ไรศัลยกรรม (COVID-19)

๒7 มี.ค. 2563

อ่านเพิ่มเติม...




สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ ปรึกษาหารือ
 หน่วยงานสำนักงานตรวจราชการระดับ ม.๒7 แห่ง
 พ.ศ.๒๕๖๓

๒๗ มี.ค. ๒๕๖๓


อ่านเพิ่มเติม...

อุตสาหกรรมจังหวัด



นายบุญสิทธิ์ เจื่องมล
 อุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่

ความเคลื่อนไหวในการลงทุน



๐๒ รายงานความเคลื่อนไหวการลงทุนเดือน
 กุมภาพันธ์ ๖3

[อ่านเพิ่มเติม](#)

ปฏิทินกิจกรรม

มีนาคม 2020

จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา
						1
๒	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

**รายงานเดือนกุมภาพันธ์
 ๖๓**

[กองทุน 20,000 ล้าน](#)

[แผนการจัดซื้อจัดจ้าง](#)

[แบบฟอร์มร้องทุกข์](#)

[การอุทธรณ์คำสั่งความปกครอง
 ตามกฎหมายว่าด้วยโรจนา](#)

**หน่วยงานในสังกัดกระทรวง
 อุตสาหกรรม**

หน่วยงานในสังกัด
 สถาบันวิจัยสาร
 สังกัดกรมอุตสาหกรรมจังหวัด

แบบสำรวจ

คุณรู้สึกอย่างไรกับเว็บไซต์นี้

ดีมาก

ดี

ปานกลาง


พอรับได้

แย่มาก

**สำนักงานอุตสาหกรรม
 จังหวัดกระบี่**

ดูใจพอ


เพื่อน 10 คนกดใจดี




→

แบบฟอร์มร้องทุกข์

←




ข่าวประชาสัมพันธ์กระทรวงอุตสาหกรรม



ก.อุตสาหกรรม สนับสนุน
 ภาครัฐ SME ครอบคลุม
 จาก COVID-19

๒๗ มี.ค. 2๕๖๓


อ่านเพิ่มเติม...



กรมการค้า อุตสาหกรรม
 ส่งมอบรางวัล ก้าวหน้า
 ส่งมอบรางวัลผู้ประกอบการ
 เครื่องสำอางค์ ; ระดับยอดเยี่ยม
 ใต้
 ดีเด่น ประจำปี ๒๕๖๒

๒7 มี.ค. 2๕๖๓

อ่านเพิ่มเติม...



มีมติคณะรัฐมนตรี อนุมัติ
 มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการ
 ผลิตสินค้าเกษตร

๒๗ มี.ค. ๒๕๖๓

อ่านเพิ่มเติม...

ประกาศขอซื้อชิ้นส่วน TOR ขาดกลาง มลภาวะขอซื้อชิ้นส่วน ชิ้นส่วนกลาง

ดูใจพอ

แบบการซื้อชิ้นส่วน ประจำปีงบประมาณ 2563

ประกาศ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ เรื่อง ประกาศขอซื้อชิ้นส่วนหรือจ้างซ่อม/ได้ในการ
 เชื้อเพลิงและสารต่างๆของสถานี หรือซื้อของเป็นครั้งคราว ๓ (สาม) ครั้ง ภายใน ๒ (สอง) เดือน
 เดือนกันยายน 2562

ประกาศ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ เรื่อง ประกาศขอซื้อชิ้นส่วนหรือจ้างซ่อม/ได้ในการ
 เชื้อเพลิงและสารต่างๆของสถานี หรือซื้อของเป็นครั้งคราว ๓ (สาม) ครั้ง ภายใน ๒ (สอง) เดือน
 เดือนกันยายน 2562

แบบปฏิทินการซื้อชิ้นส่วน-ปีงบประมาณ 2562

ประกาศ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ เรื่อง ประกาศขอซื้อชิ้นส่วนหรือจ้างซ่อม/ได้ในการ
 เชื้อเพลิงและสารต่างๆของสถานี หรือซื้อของเป็นครั้งคราว ๓ (สาม) ครั้ง ภายใน ๒ (สอง) เดือน
 เดือนกันยายน 2562

ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่อง มาตรการช่วยเหลือผู้ประกอบการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ประกาศขอซื้อชิ้นส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดกระบี่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ โดยวิธี
 เฉพาะเจาะจง

ประกาศขอซื้อชิ้นส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดกระบี่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ โดยวิธี
 เฉพาะเจาะจง

ประกาศขอซื้อชิ้นส่วนราชการ สำนักงานจังหวัดกระบี่ สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่ โดยวิธี
 เฉพาะเจาะจง

[ดูใจพอ](#)

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่
 196 ถนนท่าเรือ หมู่ที่ 7 ตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่
 โทรสาร : 075-612998 โทรสาร : 075-620060
 อีเมล : toi.krabi@industry.go.th
 เว็บไซต์ : <http://www.industry.go.th/krabi/>
 เฟซบุ๊ก : <https://www.facebook.com/industry.krabi/>

จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์
 Please install plugin JVCounter

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดกระบี่

๔



ค้นหา...

แบบฟอร์มร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ระบบจะไม่เปิดเผยข้อมูลในวงนี้)

ชื่อ

นามสกุล

หมายเลขบัตรประชาชน

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้)

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

อีเมล

โทรศัพท์ (*)

ประสงค์เปิดเผยชื่อ/ที่อยู่หรือไม่ (*) ใช่ ไม่

ประสงค์ให้ติดต่อกลับหรือไม่ ต้องการ ไม่ต้องการ

ร้องเรียนสถานประกอบการ (*)

ที่อยู่สถานประกอบการ

ตำบล

อำเภอ

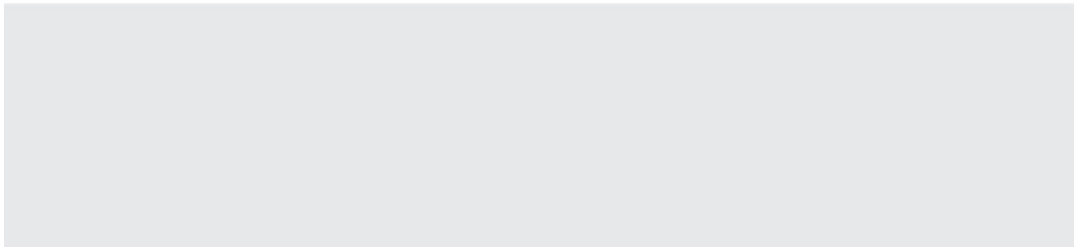
จังหวัด

รหัสไปรษณีย์

ประกอบกิจการ

รายละเอียดการร้องเรียน (*)

[Send](#)



กระทรวงอุตสาหกรรม
75/6 ถนนพระรามที่ 6 แขวง
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 1040
โทร : 02-202-3000
โทรสาร : 02-202-3048

สมัครรับข่าวสารกับกระทรวงอุตสาหกรรม สมัครรับข่าว



TOP