



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) : สช.

ส่วนงานที่รับผิดชอบ ส่วนกฎหมาย สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

ปรับปรุงแก้ไข วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2568

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน
สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) : สช.

.....

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ประกอบกับเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2559 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามที่สำนักงาน ป.ป.ช.เสนอ

สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับเป็นแนวปฏิบัติของผู้ปฏิบัติงานสถาบัน เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ
- 2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกแก่ผู้รับบริการของสถาบัน
- 2.3 มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหาร และนโยบายของรัฐบาล

3. ขอบเขต

กำหนดกระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับ ผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

4. นิยาม

สถาบัน หมายความว่า สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

ผู้ปฏิบัติงาน หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงาน ตามมาตรา 31 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) พ.ศ.2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายความว่า การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้รับบริการ หมายความว่า หน่วยงานรัฐ สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน หมายความว่า เจ้าหน้าที่สถาบัน บุคคลภายนอก ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสถาบันผ่านช่องทางต่างๆ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายความว่า ส่วนกฎหมายของสถาบัน

5. หลักเกณฑ์และช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน

5.1 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

5.1.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และจะต้องประกอบด้วย

5.1.1.1 วัน เดือน ปี

5.1.1.2 ชื่อ เลขที่บัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนได้

5.1.1.3 ข้อเท็จจริง ช่วงเวลากระทำความผิด หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่สถาบันได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวนสอบสวนได้

5.1.1.4 ระบุ ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

5.1.2 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) : สช.

5.1.2.1 การร้องเรียนจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

5.1.2.2 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการให้บริการของสถาบัน หรือ การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสถาบัน

5.1.2.3 เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สถาบันช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสถาบันโดยตรง

5.1.2.4 ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 5.1.1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(2) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(3) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(4) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(5) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เฉพาะกรณี

5.2 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต มีดังนี้

5.2.1 หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่

“ส่วนกฎหมาย สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) อาคารสิรินธรวิโชคพิทย 111 หมู่ 6 ถนนมหาวิทยาลัย ตำบล สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000”

5.2.2 เว็บไซต์ของสถาบัน <http://complaint.slri.or.th/>

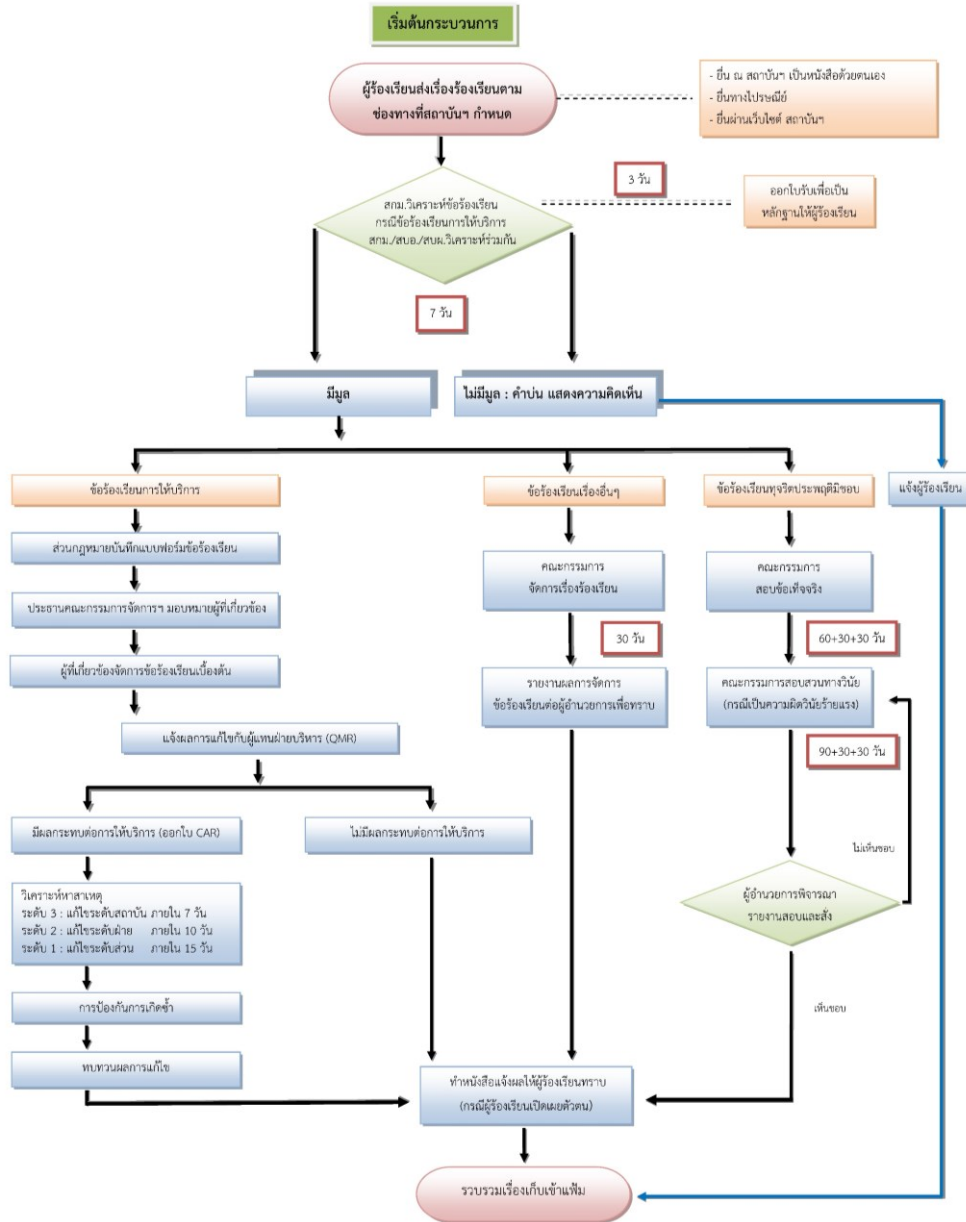
5.2.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) : LGS@slri.or.th

6. การติดตาม ประเมินผล และการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละครั้ง และเสนอผู้อำนวยการทราบ

7. ฝั่งกระบวนการและระยะเวลา

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)



8. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- 8.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 41, 58 และ 59
- 8.2 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 มาตรา 14, 15 และ 25
- 8.3 พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42
- 8.4 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544