



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน  
สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) : สช.

## 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 อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้แจ้งเรื่อง

ร้องเรียนได้

5.1.1.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่สถาบันได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนได้

5.1.1.4 ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

5.1.2 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

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) อาคารสิรินธรวิซโซทัย 111 หมู่ 6 ถนนมหาวิทยาลัย ตำบล สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000”

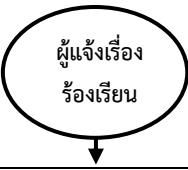
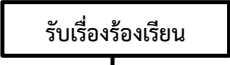
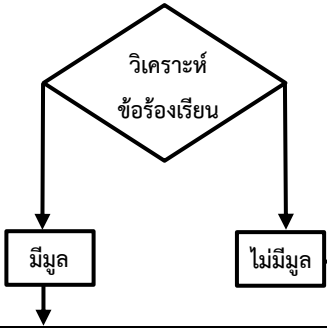

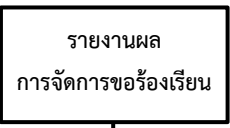

5.2.2 เว็บไซต์ของสถาบัน <http://complaint.slri.or.th/>

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

## 6. การติดตาม ประเมินผล และการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละครั้ง และเสนอผู้อำนวยการทราบ

## 7. ผังกระบวนการและระยะเวลา

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1			ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนติดต่อร้องเรียนเข้ามายังช่องทางต่างๆ ของสถาบันฯ	ผู้ร้องเรียน
2		ไม่เกิน 7 วัน	ออกหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับผู้ร้องเรียน	ส่วนกฎหมาย
3		ไม่เกิน 7 วัน	วิเคราะห์ข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับความผิดทางวินัย/ทุจริตประพฤติมิชอบ - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม - ข้อร้องเรียนการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน	ส่วนกฎหมาย
4		ไม่เกิน 30 วัน	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน - หากปรากฏมีมูลความผิดวินัย/ทุจริตประพฤติมิชอบ หรือฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม ดำเนินการตามข้อกำหนดสถาบันฯ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการสอบข้อเท็จจริง พ.ศ.2558 - กรณีเป็นข้อร้องเรียนจากการให้บริการของสถาบันฯ ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข - หากปรากฏว่าเป็นมูลความผิดตามกฎหมายอื่นให้ดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน
5		ไม่เกิน 6 วัน	รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยความสะดวกทราบ	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน
6		ไม่เกิน 7 วัน	แจ้งผลการดำเนินการพร้อมทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป	ส่วนกฎหมาย

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 ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 หมวด 7  
การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42

8.4 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544