

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

พ.ศ.๒๕๕๙

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ
และคำชมเชย

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

พ.ศ. ๒๕๕๙

คำนำ

ด้วยหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๓ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันเวลาที่

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียนช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชยตลอดจนการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงาน ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน หรือประชาชนผู้สนใจหากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไปและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ นิยามศัพท์	๒
๑.๔ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	๓
๑.๕ ขอบเขต	๓
๑.๖ ประเภทข้อร้องเรียน	๓
๑.๗ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๑.๘ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
บทที่ ๒ การวิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
๒.๑ การให้บริการข้อมูลตามภารกิจและหน้าที่ของสำนักงานฯ	๖
๒.๒ การวิเคราะห์โอกาสในการเกิดข้อร้องเรียน	๑๑
๒.๓ กระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน	๑๓
๒.๔ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑๖
๒.๕ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๑๗
ภาคผนวก	
ก. แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๙
ข. ตัวอย่างหนังสือประทับตรา กรณีการตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน	๒๑
ค. ตัวอย่างหนังสือ : การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา หรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๓
ง. ตัวอย่างหนังสือ : การตอบผู้ร้องเรียนด้วยหนังสือราชการภายนอก	๒๕

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และน๓๖๕๑ ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์นอกจากนี้ หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ในส่วนของ CS๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข

อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ดังนั้น ในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๕ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าวโดยได้จัดทำเป็นคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ กำหนดวิธีการเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผลการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๓. เพื่อให้การจัดการกับข้อร้องเรียนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๓ นิยามคำศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ เช่น จากสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

“คณะกรรมการ” หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ

“การดำเนินการ” หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

๑.๔ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากหน่วยงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของหน่วยงาน เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ส่งมอบงาน เป็นต้น

๑.๕ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาร้องเรียนที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง
๒. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา รหัสไปรษณีย์ ๙๐๐๐๐
๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๔-๓๑๑๘๘๒, ๐๗๔-๓๑๓๔๑๙
๔. โทรสารหมายเลข ๐๗๔-๓๑๓๔๑๙ ต่อ ๑๓
๕. เว็บไซต์สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖
๖. ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

๑.๖ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภทตามภารกิจและความรับผิดชอบของสำนักงานสิ่งแวดล้อมที่ ๑๖ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นและคำชมเชย
๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖	เช่นร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ, ร้องเรียนการบริหารงานบุคคลการโอนย้ายบรรจุเจ้าหน้าที่การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ, ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันท้ชู้สาวของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสในการซื้อ-จ้าง เป็นต้น
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่างๆที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖	เช่นร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ, การติดต่อขอรับบริการด้านสื่อวิชาการและความรู้ต่างๆ เป็นต้น
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นและคำชมเชย	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ขอคิดเห็น/ ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ - การสอบถามข้อมูล
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจ และความรับผิดชอบของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ นอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	การแจ้งเหตุทางมลพิษ การการตรวจสอบทางมลพิษ การขอให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือระงับเหตุในเบื้องต้น

๑.๗ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือ ร้องทุกข้อได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ของสำนักงานฯ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓. การใช้บริการร้องเรียนของกรมฯ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานฯ โดยตรง

๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ หาข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้อยู่เรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๘ หน้าที่ความรับผิดชอบ

“ผู้อำนวยการสำนักงาน” มีหน้าที่ สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและพิจารณาผลการตรวจสอบ

“เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ” มีหน้าที่ ประสานงานการดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

“เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง” มีหน้าที่ ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

“คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน” มีหน้าที่ กำหนดขั้นตอน การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำติชม การชี้แจงข้อมูล ในแต่ละช่องทาง ประสาน ติดตาม เร่งรัด การตอบหนังสือข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการสำนักงานฯ และผู้เกี่ยวข้อง

บทที่ ๒ การวิเคราะห์ปัญหาข้อร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๒.๑ การให้บริการตามภารกิจและหน้าที่ของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ มีการกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบของสำนักงานฯ สรุปได้ดังนี้

ภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
๑. จัดทำ แผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับภาค	ผู้รับบริการ - สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในพื้นที่ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในพื้นที่ - ประชาชนทั่วไป - ภาคเอกชน - รัฐวิสาหกิจ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ตามระยะเวลาที่กำหนด - ความรู้ด้านการจัดทำข้อเสนอโครงการ/แผนฯ - องค์กรความรู้เรื่องเทคโนโลยีการจัดการขยะ/น้ำเสีย - แผนปฏิบัติการที่บรรจุกิจกรรมโครงการจัดการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในพื้นที่อย่างบูรณาการ
๒. ประสานการดำเนินงานตลอดจนติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับภาค	ผู้รับบริการ - สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในพื้นที่ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในพื้นที่ - ประชาชนทั่วไป - ภาคเอกชน - รัฐวิสาหกิจ	การประสานงานสะดวก ไม่ยุ่งยาก มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน - คำแนะนำเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการให้เป็นตามแผน - ผลสำเร็จของโครงการตามแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับภาค
๓. จัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการ - หน่วยงานราชการใน/นอกกระทรวง/ในพื้นที่ - สถาบันการศึกษา - ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ประชาชนทั่วไป - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - ส่วนราชการอื่นในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง - ภาคเอกชน	- ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้อง ทันเวลา - ปัญหาสิ่งแวดล้อมได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม - ติดตามข้อมูลข่าวสาร - ความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหา

ภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
๔. จัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานราชการใน/นอกกระทรวง - บริษัทที่ปรึกษาสิ่งแวดล้อม - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สถาบันการศึกษา - ประชาชนทั่วไป - สื่อมวลชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานราชการในกระทรวง/ในพื้นที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน รวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ ได้ทันเวลาที่ - ข้อมูลสารสนเทศด้านมลพิษ - ติดตามข้อมูลข่าวสาร - ความถูกต้องและครบถ้วนของเนื้อหา
๕. เสนอแนะและให้คำปรึกษาทางวิชาการและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมรวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ในพื้นที่ - รัฐวิสาหกิจ - ประชาชนทั่วไป - องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) - ภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในพื้นที่ - ประชาชนทั่วไป - องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) - ภาคเอกชน - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับการบริการคำปรึกษา/คำแนะนำ/เอกสาร/สื่อสิ่งพิมพ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์และครบถ้วน - ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน - ข้อมูลการดำเนินการป้องกันมลพิษสู่สิ่งแวดล้อม
๖. ติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสานการดำเนินงานการเหตุฉุกเฉินด้านสิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการ <ul style="list-style-type: none"> - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - กรมควบคุมมลพิษ - ประชาชนทั่วไป - สถานประกอบการ - หน่วยงานในจังหวัด - สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด - สถานประกอบการ/แหล่งกำเนิดมลพิษ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดในพื้นที่ - ประชาชนทั่วไป - สถานประกอบการ/แหล่งกำเนิดมลพิษ 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้อง ทันเวลา - การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีคุณภาพ - ผลการวิเคราะห์รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ - การรักษาความลับทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลผลการทดสอบที่อาจมีผลกระทบต่อเชิงลบ - การแก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ - คำแนะนำในการการแก้ไข/ดูแลระบบบำบัดมลพิษ

ภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบ	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง
๗. สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อมระดับภาค รวมทั้งฝึกอบรม เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม	ผู้รับบริการ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สถาบันการศึกษา - ทสม. - จังหวัด เช่น สำนักงานจังหวัด - วัด - ประชาชนทั่วไป - นักเรียน/นักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - หน่วยงานราชการในกระทรวง/ ในพื้นที่	- ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม - นำสื่อแสดงความรู้ไปใช้ทำกิจกรรม - การสร้างเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม - การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม - ข้อมูลการจัดการขยะ - ส่งเสริมกิจกรรมสิ่งแวดล้อมในสังคม

๒.๒ การวิเคราะห์โอกาสในการเกิดข้อร้องเรียน

การวิเคราะห์โอกาสในการเกิดข้อร้องเรียน สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ มีการวิเคราะห์โอกาสในการเกิดข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่รับผิดชอบของสำนักงานฯ และข้อร้องเรียนจากการประพฤติกติและปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ สรุปได้ดังนี้

ภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบ	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง/วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
การเกิดข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่รับผิดชอบของสำนักงานฯ		
๑. จัดทำแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับภาค ๒. ประสานการดำเนินงาน ๒. ตลอดจนติดตามและประเมินผล การดำเนินการตามแผนจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับภาค	-	-
๓. จัดทำรายงานสถานการณ์สิ่งแวดล้อมระดับภาค		
๔. จัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศสิ่งแวดล้อมระดับภาค	ข้อมูลสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลตลอดเวลาตามปัจจัยและสภาพพื้นที่ ทำให้ข้อมูลอาจมีความคลาดเคลื่อน และไม่เป็นปัจจุบัน	จัดให้มีผู้ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศด้านมลพิษก่อนมีการเผยแพร่ อย่างน้อย ๒ ครั้ง
๕. เสนอแนะและให้คำปรึกษาทางวิชาการและมาตรการด้าน	- เจ้าหน้าที่ผู้ให้คำแนะนำ คำปรึกษาขาดองค์ความรู้ที่เพียงพอ ทั้งข้อมูลเชิง	- ควรมีการจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูล และคู่มือ/

ภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบ	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง/วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
สิ่งแวดล้อม รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	พื้นที่ กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้บริการที่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้/ปฏิบัติเกิดความเสียหาย - อาจเกิดการรับผลประโยชน์ตอบแทนในการให้คำปรึกษา	ตำราที่รวบรวมองค์ความรู้วิชาการด้านเฉพาะด้านต่างๆ เช่น การจัดการน้ำเสีย กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแหล่งกำเนิดมลพิษ เป็นต้น - กำหนดให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ - จัดให้มีห้องสำหรับให้คำปรึกษาและต้องมีเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการให้คำปรึกษาหรือพยานอย่างน้อย ๑ คน
๖. ติดตาม ตรวจสอบ และเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสานการดำเนินการเหตุฉุกเฉินด้านสิ่งแวดล้อม	- การดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ หรือการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่ที่มีความล่าช้า และไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือดำเนินการตรวจสอบพื้นที่ไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่เกิดปัญหา/ไม่ครบถ้วน - ความไม่โปร่งใส/ทุจริตของเจ้าหน้าที่ขณะลงพื้นที่เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง/ข้อร้องเรียนด้านมลพิษ	มีระบบฐานข้อมูลติดตามประเมินผล และกำหนดระยะเวลาให้มีการรายงานผลการดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง เพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องมีเจ้าหน้าที่ของ อปท. ที่รับผิดชอบพื้นที่เข้าร่วมตรวจสอบด้วย หรือมีพยานที่เป็นบุคคลภายนอก อย่างน้อย ๑ คน หรือกรณีการดำเนินการเก็บตัวอย่างสิ่งแวดล้อม ต้องแจ้ง อปท. ที่รับผิดชอบพื้นที่ที่ทราบทุกครั้ง
๗. สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อมระดับภาค รวมทั้งฝึกอบรม เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งแวดล้อม		
ข้อร้องเรียนจากการประพฤติกติและปฏิบัติตนของเจ้าหน้าที่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่		
๑. เจ้าหน้าที่ประพฤติกติไม่เหมาะสมขณะปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ มีการดื่มสุราในเวลาราชการจนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ หรือเข้าไปยังสถานบันเทิงในเวลาราชการ หรือมีการเล่นการพนัน หรือประพฤติกติปฏิบัติตนฉันทู้สาว เป็นต้น	- ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความเข้มงวดในการจัดการกับปัจจัยที่จะเอื้อและก่อให้เกิดการกระทำผิด รวมทั้งเมื่อพบการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการลงโทษทางวินัยอย่างเคร่งครัด - ส่งเสริมการมีวินัยในตนเองในการประพฤติกติปฏิบัติตนตามกรอบแห่งวินัยข้าราชการ และการดำรงชีวิตตามฐานะและอัตภาพอย่างพอเพียง - ส่งเสริมการมีวินัยในตนเองในการประพฤติกติปฏิบัติตนตามกรอบแห่งวินัย

ภารกิจ/หน้าที่ที่รับผิดชอบ	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง/วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
		<p>ข้าราชการ และการดำรงชีวิตตามฐานะและอัตภาพอย่างพอเพียง</p> <ul style="list-style-type: none"> - plugged จิตสำนึกการเป็นข้าราชการที่ดีมีอุดมการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่รับใช้ประเทศชาติและประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีความประพฤติที่ดีงามสมกับการเป็นข้าราชการ
<p>๒. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การเรียก/รับ สิบบบน</p>	<p>เจ้าหน้าที่การเรียก/รับสิบบบน เพื่อเป็นค่าค่า เนินการในกระบวนการต่างๆ หรือปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่สื่อให้เห็นว่าเป็นการเอนเอียงหรืออำนวยความสะดวกให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือมีการปลอมแปลงเอกสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือเอกสารงบประมาณต่างๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างกำหนดให้เจ้าหน้าที่ดำเนินงานพัสดุต้องดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติมอย่างเคร่งครัด และเปิดโอกาสให้บริษัทสามารถตรวจสอบผลการพิจารณาได้ตามความเหมาะสม
		<ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการป้องกันการทุจริตในส่วนราชการ - ควรจัดทำแผนการตรวจสอบภายในให้ครอบคลุมโดยเฉพาะงานหรือโครงการที่มีโอกาสในการทุจริต และดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนราชการอย่างทั่วถึง และรายงานให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ รวมทั้งมีมาตรการลงโทษกับผู้ที่กระทำการทุจริตอย่างจริงจัง - ควรเสริมสร้างธรรมาภิบาล ความเป็นกลาง เสมอภาค โปร่งใส ในหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความตระหนักและสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ

๒.๓ กระบวนการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของคณะทำงานฯ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

การรับข้อร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖
- ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา รหัสไปรษณีย์ ๙๐๐๐๐
- โทรศัพท์หมายเลข ๐๗๔-๓๑๑๘๘๒, ๐๗๔-๓๑๓๔๑๙ , โทรสารหมายเลข ๐๗๔-๓๑๓๔๑๙

ต่อ ๑๓

- เว็บไซต์สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖
- ผู้รับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

คณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ฯ ผู้ได้รับมอบหมายต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ทุกวันทำการ โดยปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ สำนักงานฯ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงาน ลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์ของสำนักงานฯ	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆตามข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ (โทรศัพท์) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ เจ้าหน้าที่/คณะทำงานฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย

๒. ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียนทั่วไป กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ เพียงหน่วยงานเดียว คณะทำงานฯต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

๓. ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ หรือไม่สามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ เพียงหน่วยงานเดียว กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานฯหรือไม่สามารถแก้ไขได้โดยสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ เพียงหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย หรือมีหน่วยงานอื่นๆเข้าร่วมด้วย คณะทำงานฯต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑ กรณีร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามขั้นตอนการขอเข้ามาฝึกปฏิบัติงานในสำนักงานฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการขอขอฝึกปฏิบัติงาน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีขั้นตอนการดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯอาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน แต่สามารถดำเนินการตอบกลับ(ส่งหนังสือ)ได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

๒ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องมีการดำเนินการ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระบบ แล้วแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง กรณี ไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง

กรณีข้อร้องเรียนระดับเป็นข้อร้องเรียนทั่วไป ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความ

๗. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีข้อร้องเรียนเป็นข้อร้องเรียน ที่ต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อดำเนินการ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่ /คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และได้มีการวิเคราะห์พบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องประสานกับหน่วยงานภายนอก ก็จะมีการดำเนินงานไปตามระบบตามลักษณะของเรื่องนั้น ซึ่งต้องมีการ

ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายนอก ก็ให้ดำเนินการไปตามขั้นตอน แต่ทั้งนี้จะมีการแจ้งความก้าวหน้าในการดำเนินงานขั้นต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน แต่ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่จริง

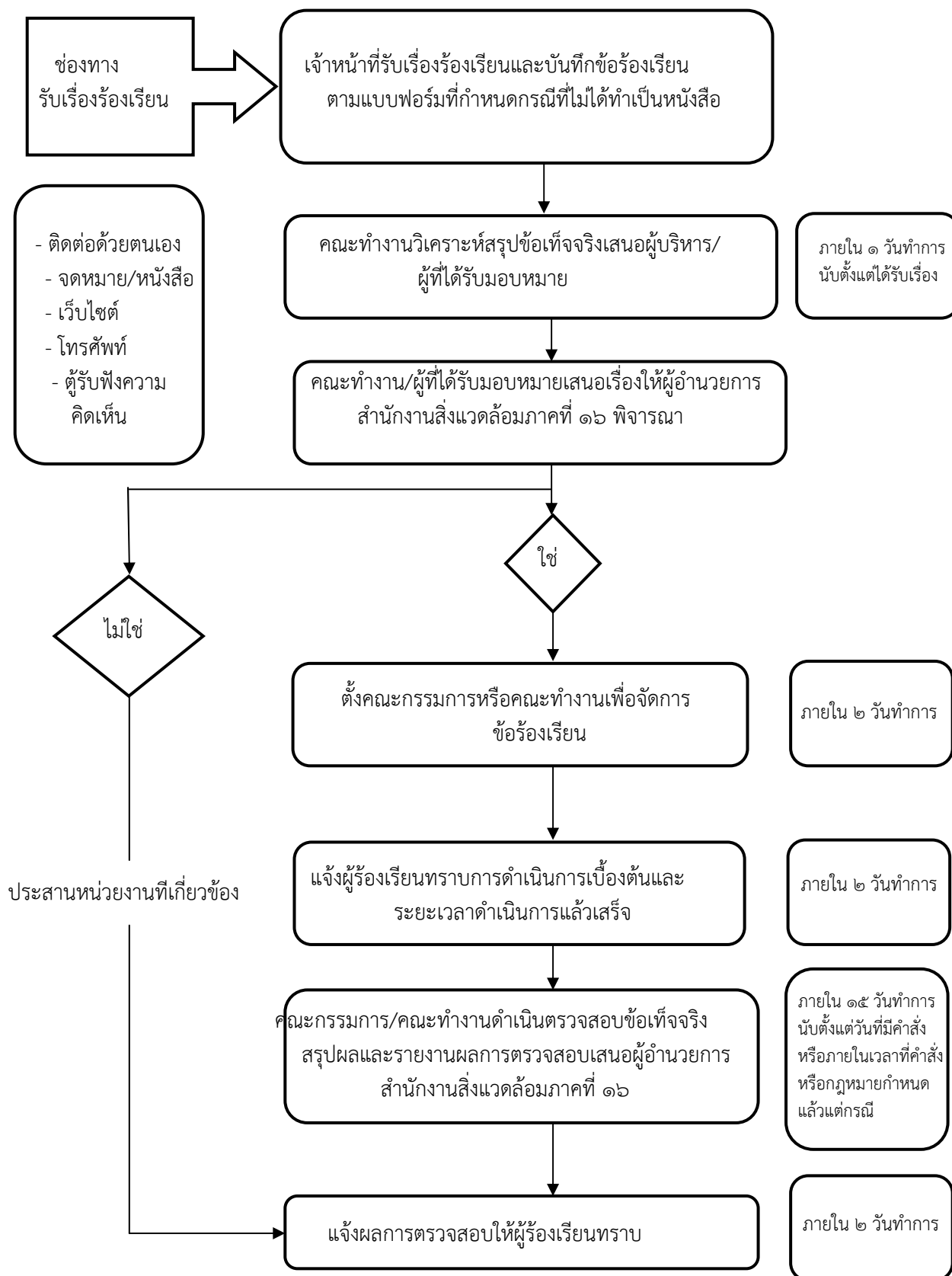
๘. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ (รายเดือน)

๘.๑ คณะทำงานจัดทำบันทึกข้อความสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบ

๘.๒ คณะทำงานรวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ของแต่ละเดือน และวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๒.๔ แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



๒.๕ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ได้จัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/คณะทำงาน ที่มีหน้าที่รับผิดชอบกับการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียนติดต่อร้องเรียน	-	-
๒	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางที่สำนักงานฯ กำหนด หรือมาร้องเรียนที่หน่วยงานโดยตรง	๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้อง ๒. เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด	๑ ชั่วโมง/เรื่อง
๓	บันทึกข้อมูลในทะเบียนการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ	๑. สรุประเบียบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ๒. เจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนต่างๆ ให้ครบถ้วนลงในทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน จากนั้นเรื่องจะถูกส่งไปยังระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๓ ชั่วโมง
๔	นำเสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่๑๖ พิจารณา	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๕ พิจารณา ๒. ผู้อำนวยการฯ พิจารณาแล้วปรากฏว่าเป็นเรื่องที่มีมูลความจริง ให้มอบเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ๓. หากผู้อำนวยการฯ พิจารณาแล้วปรากฏว่า เป็นเรื่องที่ไม่มีความจริง ให้ดำเนินการยุติเรื่องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและบันทึกผลการดำเนินการในทะเบียนประวัติข้อร้องเรียน	๑-๒ วัน
๕	การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อจัดการตรวจสอบหรือสอบสวนหาข้อเท็จจริง	๑. ผู้อำนวยการฯ สั่งการมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ (ฝ่ายการเจ้าหน้าที่) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒-๔ วัน

		๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ ประสานงาน แจ้งผลการดำเนินการ เบื้องต้นและระยะเวลาแล้วเสร็จในการ ตรวจสอบหรือสอบสวนหาข้อเท็จจริง ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	
๖	การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปผล และรายงานผลการตรวจสอบ เสนอผู้อำนวยการฯ พนักงาน สิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖	๑. คณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่ได้รับ การแต่งตั้งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามกระบวนการของสำนักงาน ซึ่งเรื่อง ร้องเรียนแต่ละเรื่องอาจจะมีวิธีการ ดำเนินการที่แตกต่างกันตามรายละเอียด การร้องเรียน ๒. คณะกรรมการ/คณะทำงาน สรุปผล การตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงาน ผู้อำนวยการฯ ทราบ	๑๕ วัน
๗	การแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำ สรุป รายงานเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งนำ ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนา การปฏิบัติงานต่อไป	๒ วัน
๘	สรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำ สรุป รายงานเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งนำ ข้อเสนอแนะ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนา การปฏิบัติงานต่อไป	รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

ลับ

แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖	
	วันที่รับ.....เลขรับที่..... ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ
	หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....(ส่วนงานหรือฝ่ายที่รับผิดชอบ)
ผู้ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ชื่อ.....หมายเลขโทรศัพท์..... <input type="checkbox"/> ที่อยู่..... หมายเลขประจำตัวประชาชน..... <input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ
ช่องทางร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> เว็บไซต์
ประเภทการร้องเรียน	<input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ <input type="checkbox"/> อื่นๆ
เรื่อง :
รายละเอียด :
สิ่งที่ต้องแก้ไข :
เอกสารแนบ : (ถ้ามี)
<input type="checkbox"/> โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องจากการร้องเรียนนี้	
สำหรับเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก.....
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)	ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....)

ลับ

ภาคผนวก ข.

ตัวอย่างหนังสือประทับตรา กรณีการตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน

ลับ



ที่ ทส ๐๒๐๕(๑๖)

ถึง.....(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....ขอให้.....(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องเรียนต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

โทร. ๐๗๔-๓๑๑๘๘๒ , ๐๗๔-๓๑๓๔๑๙ ต่อ ๒๒

โทรสาร ๐๗๔-๓๑๑๘๘๒ , ๐๗๔-๓๑๓๔๑๙ ต่อ ๑๓

ลับ

ภาคผนวก ค.

ตัวอย่างหนังสือ : การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณา
หรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

ลับ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖ สงขลา ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม โทร ๒๒
ที่ สสภ. ๑๖.๒/ วันที่
เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือที่.....ลงวันที่.....เกี่ยวกับ
ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม ได้ขออนุมัติปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
การร้องเรียน.....(อ้างถึงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป).....นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

.....(ส่วนงานที่รับผิดชอบ).....พิจารณาแล้ว ผลการดำเนินการ ปรากฏว่า.....(ข้อเท็จจริงที่
หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้ข้อมูล).....

๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

จากรายงานผลการดำเนินการ ขอเรียนว่า.....(ส่วนงานที่รับผิดชอบ+ระบุรายละเอียดการดำเนินการ
แก้ไข).....โดยพิจารณาตามมูลเหตุและเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการอ้างอิงครบถ้วนแล้วปรากฏว่า
.....ฉะนั้น.....จึงไม่ขัดต่อระเบียบ
หรือหลักเกณฑ์ใดๆทั้งสิ้น เห็นควรแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนตามที่แนบมาพร้อมนี้

ลับ

ภาคผนวก ง.

ตัวอย่างหนังสือ : การตอบผู้ร้องเรียนด้วยหนังสือราชการภายนอก

ลับ



ที่ ทส ๐๒๐๕(๑๖)/

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖
ถนนกาญจนวนิช ตำบลเขารูปช้าง
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน(ผู้ร้องเรียน).....

อ้างถึง(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์การ
ร้องเรียน).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖(ส่วนงานที่รับผิดชอบ).....ขอเรียนว่า....
(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานสิ่งแวดล้อมภาคที่ ๑๖

ส่วนส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อม

โทร. ๐๗๔-๓๑๑๘๘๒ , ๐๗๔-๓๑๓๔๑๙ ต่อ ๒๒

โทรสาร ๐๗๔-๓๑๑๘๘๒ , ๐๗๔-๓๑๓๔๑๙ ต่อ ๑๓