

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์รับฟังความคิดเห็น

ของ

กรมอุตุนิยมวิทยา
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักบริหารกลาง

คำนำ

ด้วยหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในส่วนของ CS3 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่

กรมอุตุนิยมวิทยาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นของกรมอุตุนิยมวิทยา เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน ตามแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ แห่งสำนักงาน ป.ป.ท. และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมา และแนวคิดนิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ “หน่วยรับเรื่องร้องเรียน” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำหน่วยรับเรื่องร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ประเภทของการจัดการ กระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมอุตุนิยมวิทยา ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับประชาชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากรกรมอุตุนิยมวิทยา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น
กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักบริหารกลาง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	1-3
2. นิยามศัพท์	3
3. หน้าที่ของ “หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น”	4
4. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น	4
5. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	5
6. ระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน	5-6
7. คณะทำงานประเมินผลการดำเนินงาน/รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น/คำชมเชย	7-8
ภาคผนวก	9
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ 357/2558 สั่ง ณ วันที่ 21 กันยายน 2558	
คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ 265/2552 สั่ง ณ วันที่ 24 กันยายน 2552	

1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

มาตรา 57 ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใด ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้ส่วนเสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

มาตรา 49 กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณา ภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนและการได้รับข้อมูล หรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

มาตรา 37 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว

มาตรา 38 ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา 39 ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น

มาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา 42 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วน

ราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีให้เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้น เกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ข้อ 18 ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ 23 ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ 24 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ 25 ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หลักเกณฑ์ตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในส่วนของ CS3 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันที่

ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ 265/2552 สั่ง ณ วันที่ 24 กันยายน 2558 ได้มอบหมายให้หน่วยงานในสังกัดเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรมอุตุนิยมวิทยาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ และกำหนดหน้าที่ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวไว้ และได้ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบันในปี พ.ศ.2552 เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดดังกล่าว โดยกำหนดให้กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่วนกลาง เมื่อหน่วยงานในสังกัดที่ได้รับมอบหมายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ต้องสรุปเรื่องเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบหรือพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ยกเว้นสถานีอุตุนิยมวิทยาต้องสรุปเรื่องผ่านต้นสังกัด เพื่อเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบหรือพิจารณาสั่งการโดยเร็วแล้วแต่กรณี ทั้งนี้หน่วยงานต้องสำเนาเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นให้กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง ทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป เพื่อจะได้สรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เสนอคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และกรมอุตุนิยมวิทยาทราบในภาพรวมต่อไป ทั้งนี้ กรมอุตุนิยมวิทยา มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เป็นเครือข่ายดำเนินการระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (Web Portal) หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี การกำหนดระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย ของกรมอุดมศึกษาตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน การกำหนดมาตรการคุ้มครองพยาน/ผู้ให้ เบาะแสการทุจริตของกรมอุดมศึกษา การจัดทำฐานข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ และคำสั่งกรมอุดมศึกษา ที่ 357/2558 สั่ง ณ วันที่ 21 กันยายน 2558 ได้แต่งตั้งคณะทำงานประเมินผลการดำเนินงาน/รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น/คำชมเชย เพื่อให้มีหน้าที่รับผิดชอบ

1. ทบทวนและปรับปรุงแผนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย
2. ประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย
3. ติดตามการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยให้เป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด
4. รายงานผลการดำเนินงานและผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

สำหรับรายละเอียดระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยของกรม อุดมศึกษาตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน จะได้กล่าวดังต่อไปนี้

2. นิยามศัพท์

“หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น” หมายความว่า สำนัก/ศูนย์อุดมศึกษา ภาค/สถานี่อุดมศึกษากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร/กลุ่มตรวจสอบภายใน/กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมอุดมศึกษาทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรมอุดมศึกษาทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบันทึก สำนักบริหารกลาง ที่ ทก 0401.004/ว1181 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่กรมอุดมศึกษา ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และ ประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของกรมอุดมศึกษา

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการต่างๆ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมอุดมศึกษาได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่กรมอุดมศึกษา ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการ ปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมอุดมศึกษา รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจาก ช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของกรมอุดมศึกษา เช่น จากรัฐมนตรีว่าการ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรม อุดมศึกษา

“ความคิดเห็น” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากกรมอุตุนิยมวิทยามีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น รวมถึง “คำชมเชย” เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา

“คณะกรรมการจริยธรรม” หมายความว่า คณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมอุตุนิยมวิทยาตามประกาศสำนักงาน ก.พ.

3. หน้าที่ของ “หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น”

“หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา ในเขตพื้นที่รับผิดชอบทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ สรุปเรื่องเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ หรือพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ยกเว้นสถานีอุตุนิยมวิทยาต้องสรุปเรื่องผ่านต้นสังกัด เพื่อเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ หรือพิจารณาสั่งการโดยเร็วแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ หน่วยงานต้องสำเนาเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นให้กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง ทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป เพื่อจะได้สรุป รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เสนอคณะทำงานประเมินผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น และกรมอุตุนิยมวิทยาทราบในภาพรวมต่อไป

4. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยาที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรมอุตุนิยมวิทยาทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบันทึกสำนักบริหารกลาง ที่ ทก 0401.004/ว1181 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558 มีดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	นายประสาทสุข อุปษณย์	
2	กลุ่มตรวจสอบภายใน	นางณัฐญา เสนีวงศ์ ณ อยุธยา	
3	สำนักบริหารกลาง	นางสาวสุนทรี เทียนกล้า	
4	สำนักสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
5	สำนักเครื่องมืออุตุนิยมวิทยา	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
6	สำนักตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
7	สำนักพยากรณ์อากาศ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
8	สำนักพัฒนาอุตุนิยมวิทยา	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
9	สำนักอุตุนิยมวิทยาการบิน	ผู้อำนวยการส่วนแผนที่อากาศการบิน	
10	สำนักเฝ้าระวังแผ่นดินไหว	นายพรเทพ ปุณยเวชสุนทร	
11	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือ	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	
12	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	นางอรนุช ทองศรี	
13	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	นายวรศักดิ์ สำเร็จ และ นางวาสนา จันตียืน	
14	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออก	นางพัชนี สายแสง	
15	ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันตก	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน	

5. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมอุตุนิยมวิทยา สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- (1) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นได้ที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามข้อ 4 หรือดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ของกรมอุตุนิยมวิทยา www.tmd.go.th ไปที่กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์
- (2) กล้องรับความคิดเห็นของกรมอุตุนิยมวิทยา (ติดตั้งไว้ที่หน่วยงานของกรมอุตุนิยมวิทยา)
- (3) เว็บไซต์ : www.tmd.go.th และเว็บไซต์กลุ่มงานจริยธรรม
- (4) โทรศัพท์และโทรสาร : 0 – 23994023 (เวลา 08.30 – 16.30 น.)
- (5) โทรศัพท์สถานีวิทยุกระจายเสียงกรมอุตุนิยมวิทยา กรุงเทพมหานคร : 0 – 23839003-4 ภายใน 6361
- (6) โทรศัพท์สายด่วน : 1182 หน่วยพยากรณ์อากาศ
- (7) จดหมาย ไปรษณีย์ 4353 ถนนสุขุมวิท บางนา กรุงเทพฯ 10260 และตู้ ปณศ. 158 บางนา
- (8) แผ่นพับ (แบบฟอร์มร้องเรียนร้องทุกข์)

ในกรณีเป็นการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลางสามารถบันทึกเสนอกรมฯ สั่งการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาตอบข้อร้องเรียนต่อไป

6. ระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นของกรมอุตุนิยมวิทยาตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน

กรมอุตุนิยมวิทยา และคณะกรรมการจริยธรรมประจำกรมอุตุนิยมวิทยา ได้กำหนดระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นของกรมอุตุนิยมวิทยาตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยาทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรมอุตุนิยมวิทยาทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตามบันทึก สำนักบริหารกลาง ที่ ทก 0401.004/ว1181 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2558 ดำเนินการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตามลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น โดยมีข้าราชการที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยประจำหน่วยงานต่างๆ

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานตรวจสอบรายละเอียดและสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

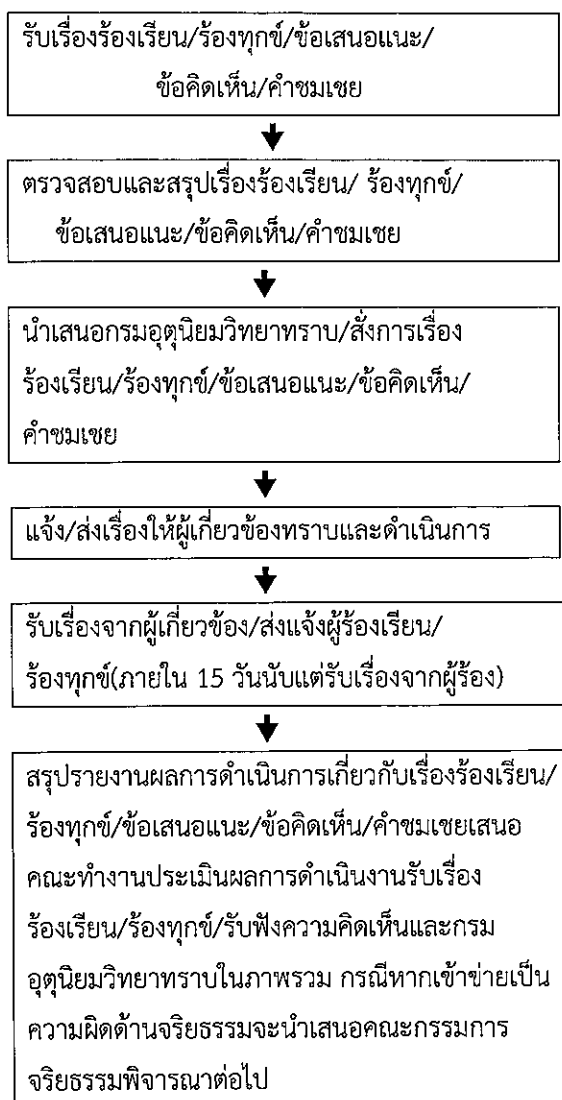
ลำดับที่ 3 นำเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ/สั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย

ลำดับที่ 4 แจ้ง/ส่งเรื่อง(การสั่งการ)ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการสรุปผลการดำเนินการในเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย นำเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบและสั่งการ และ ส่งเรื่องคืนหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

ลำดับที่ 5 เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์(ภายใน 15 วันนับแต่รับเรื่องจากผู้ร้อง)

ลำดับที่ 6 เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานสำเนาเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น ให้กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง ทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป เพื่อสรุปรายงานผลการดำเนินการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยเสนอคณะทำงานประเมินผลการดำเนินงานรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นและกรมอุตุนิยมวิทยาทราบในภาพรวม กรณีหากเข้าข่ายเป็นความผิด ด้านจริยธรรมจะนำเสนอคณะกรรมการจริยธรรมพิจารณาต่อไป

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นของกรมอุตุนิยมวิทยาตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน



7. คณะทำงานประเมินผลการดำเนินงาน/รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟัง

ความคิดเห็น/คำชมเชย

กรมอุตุนิยมวิทยา ได้แต่งตั้งคณะทำงานประเมินผลการดำเนินงาน/รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น/คำชมเชยเพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สมประโยชน์ของทางราชการ ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ 243/2553 สั่ง ณ วันที่ 12 กรกฎาคม 2553 และแก้ไขปรับปรุง ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ 357/2558 สั่ง ณ วันที่ 21 กันยายน 2558 ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง | เป็นหัวหน้าคณะทำงาน |
| 2. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล | รองหัวหน้าคณะทำงาน |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักเครื่องมืออุตุนิยมวิทยาหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 5. ผู้อำนวยการสำนักตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 6. ผู้อำนวยการสำนักพยากรณ์อากาศหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 7. ผู้อำนวยการสำนักอุตุนิยมวิทยาการบินหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 8. ผู้อำนวยการสำนักเฝ้าระวังแผ่นดินไหวหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 9. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 10. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
หรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 11. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
หรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 12. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออกหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 13. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันตกหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 14. ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการหรือผู้แทน สำนักบริหารกลาง | ผู้ทำงาน |
| 15. ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารกลาง | ผู้ทำงาน |
| 16. ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง | ผู้ทำงานและเลขานุการ |
| 17. นางสาวสุนทรี เทียนกล้า
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักบริหารกลาง | ผู้ทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 18. นางบุญเกตุ นุชประมุล
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักบริหารกลาง | ผู้ทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะทำงานดังกล่าว มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. ทบทวนและปรับปรุงแผนการจัดการซื้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย
2. ประเมินผลการจัดการซื้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย
3. ติดตามการจัดการซื้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยให้เป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด
4. รายงานผลการดำเนินงานและผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
ของกรมอุตุนิยมวิทยา

เลขที่รับ.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - สกุล ผู้รับบริการ.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่ตามบัตรประชาชน บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์มือถือ.....e-mail address.....

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์มือถือ.....e-mail address.....

เรื่อง/รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยสรุปดังนี้

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

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ.....

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

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการ

(.....)

ผู้รับเรื่อง.....

ท่านสามารถยื่นได้ที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นของกรมอุตุนิยมวิทยา



คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา

ที่ ๖๖๗ / 2558

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงาน/รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น/คำชมเชย

อนุสนธิคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ 243 / 2553 สั่ง ณ วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ.2553 ได้
แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงาน/รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น/คำชมเชย ไว้แล้ว นั้น

เนื่องจากหัวหน้าคณะกรรมการจะเกษียณอายุราชการ ในวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ประกอบกับมี
ข้าราชการบางรายเกษียณอายุราชการ และย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่น เพื่อความเหมาะสม และเพื่อให้การ
ประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สมประโยชน์ของทางราชการ จึงให้ยกเลิกคำสั่งกรม
อุตุนิยมวิทยาดังกล่าวข้างต้น และแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงาน/รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟัง
ความคิดเห็น/คำชมเชย ประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง | เป็นหัวหน้าคณะกรรมการ |
| 2. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล | รองหัวหน้าคณะกรรมการ |
| 3. ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 4. ผู้อำนวยการสำนักเครื่องมืออุตุนิยมวิทยาหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 5. ผู้อำนวยการสำนักตรวจและเฝ้าระวังสภาวะอากาศหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 6. ผู้อำนวยการสำนักพยากรณ์อากาศหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 7. ผู้อำนวยการสำนักอุตุนิยมวิทยาการบินหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 8. ผู้อำนวยการสำนักเฝ้าระวังแผ่นดินไหวหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 9. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคเหนือหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 10. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
หรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 11. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
หรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 12. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันออกหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 13. ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาคใต้ฝั่งตะวันตกหรือผู้แทน | ผู้ทำงาน |
| 14. ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการหรือผู้แทน สำนักบริหารกลาง | ผู้ทำงาน |
| 15. ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักบริหารกลาง | ผู้ทำงาน |
| 16. ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง | ผู้ทำงานและเลขานุการ |

17. นางสาวสุนทรี เทียนกล้า
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักบริหารกลาง ผู้ทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
18. นางบุญเกตุ นุชประมุล
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ กลุ่มบริหารงานบุคคล
สำนักบริหารกลาง ผู้ทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานดังกล่าว มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

1. ทบทวนและปรับปรุงแผนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย
2. ประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย
3. ติดตามการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยให้เป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด
4. รายงานผลการดำเนินงานและผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒1 กันยายน พ.ศ. 2558

(นายวันชัย ศักดิ์อุดมไชย)
อธิบดีกรมอุตุฯ



(สำเนา)

คำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา

ที่ 265 / 2552

เรื่อง มอบหมายให้เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็น

ตามคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยา ที่ 464/2549 สั่ง ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ.2549 มอบหมายให้สำนัก/กอง/ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค/สถานีอุตุนิยมวิทยา เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรมอุตุนิยมวิทยาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และกำหนดหน้าที่ในเรื่องดังกล่าว ไว้แล้ว นั้น

เพื่อความเหมาะสม และให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ประกอบกับกรมอุตุนิยมวิทยาได้ปรับปรุงโครงสร้างกรมอุตุนิยมวิทยาใหม่ จึงให้ยกเลิกคำสั่งกรมอุตุนิยมวิทยาดังกล่าวข้างต้น และมอบหมายให้สำนัก / ศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค / สถานีอุตุนิยมวิทยา / กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร / กลุ่มตรวจสอบภายใน เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็น ทุกช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยผู้อำนวยการสำนัก / ผู้อำนวยการศูนย์อุตุนิยมวิทยาภาค / ผู้อำนวยการสถานีอุตุนิยมวิทยา / ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร / ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน อาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดทำหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็น พร้อมสรุปเรื่องเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ หรือพิจารณาสั่งการโดยเร็ว ยกเว้นสถานีอุตุนิยมวิทยา ต้องสรุปเรื่องผ่านต้นสังกัด เพื่อเสนอกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ หรือพิจารณาสั่งการโดยเร็วแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ทุกหน่วยงานต้องสำเนาเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็นให้กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักบริหารกลาง ทราบภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป เพื่อจะได้สรุปรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็น เสนอคณะทำงานประเมินผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ / รับฟังความคิดเห็น และกรมอุตุนิยมวิทยาทราบ ในภาพรวมต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2552

สำเนาถูกต้อง

(นายไพโรจน์ วิทยานันตนารมย์)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

(นายอังสุมาล สุมาลย์)

อธิบดีกรมอุตุนิยมวิทยา



แบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์
Evidence-based Integrity & Transparency Assessment
สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
ประจำปี พ.ศ. 2558

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ดำเนินการสำรวจระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แบบสำรวจซึ่งได้รับการออกแบบเพื่อวัดระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานภายในองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ ผลประเมินจะแสดงถึงระดับความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานและเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการให้มีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น

ความร่วมมือจากหน่วยงานของท่านในการตอบแบบสำรวจจะสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงระดับคุณธรรมและความโปร่งใสภายในองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีบรรยากาศและวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี ตลอดจนช่วยสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร

สำนักงาน ป.ป.ช. ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ชื่อหน่วยงาน

❖ **วิธีการตอบแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (แบบ Evidence-based Integrity & Transparency Assessment : EBIT)**

1. โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่เป็นตัวเลือกคำตอบที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงสำหรับหน่วยงานของท่าน และหากมีเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงให้ใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง พร้อมระบุชื่อเอกสารและส่งมอบเอกสาร/หลักฐานที่อ้างอิงนั้น
2. "ภารกิจหลัก" หมายถึง ภารกิจหลักตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้เลือกสำหรับตอบเฉพาะข้อคำถามที่มีคำว่า "ภารกิจหลัก" โดยพิจารณาจากภารกิจที่มีจำนวนบุคลากร หรือได้รับการจัดสรรงบประมาณ หรือมีระยะเวลาในการดำเนินงานตามภารกิจนั้นๆ มากกว่าภารกิจอื่น ส่วนข้อคำถามที่ไม่ได้ระบุคำว่า "ภารกิจหลัก" หมายถึง การดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน
3. รายชื่อหลักฐานที่ระบุในแบบสำรวจฯ นี้ จะเป็นรายชื่อหลักฐานที่ใช้เป็นแนวทางการตอบข้อคำถาม ทั้งนี้ หน่วยงานอาจใช้หลักฐานอื่นๆ สำหรับการตอบข้อคำถามนั้นได้ โดยให้ใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง อื่นๆ โดยระบุชื่อเอกสาร
4. "การจัดซื้อจัดจ้าง" หมายถึง การจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงระเบียบที่รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของอื่นของรัฐ ใช้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
5. "แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง" หมายถึง แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างตามที่คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินกำหนด

ประเด็นคำถาม	มี	ไม่มี
การให้และเปิดเผยข้อมูลในการจัดซื้อจัดจ้าง		
EB1 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างอย่างไร		
1) มีการประกาศเผยแพร่แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (ภายในวันที่ 31 ตุลาคม 2557) หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
มีหลักฐาน คือ		
<input type="checkbox"/> หลักฐาน หรือ Print screen จากเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ได้แสดงว่ามีการประกาศเผยแพร่แผนปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (ภายใน 31 ตุลาคม 2557).....		
<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....		

ประเด็นคำถาม		มี	ไม่มี
EB3 การวิเคราะห์ การพัฒนาแผน และกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง			
1) มีการจัดทำรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557..... <input type="radio"/> Print screen รายงานผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557จากเว็บไซต์ของหน่วยงาน <input type="radio"/> รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ที่แสดงหัวข้อเกี่ยวกับสรุปผลการจัดซื้อจัดจ้าง..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
2) มีการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> รายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
3) มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในลักษณะดังต่อไปนี้ หรือไม่			
3.1) ร้อยละของจำนวนโครงการจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> รายงานการวิเคราะห์..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
3.2) ร้อยละของจำนวนงบประมาณจำแนกตามวิธีการจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> รายงานการวิเคราะห์..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
4) มีการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามรายงานการวิเคราะห์ผลการจัดซื้อจัดจ้างในปีที่ผ่านมา หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> รายงานแสดงสิ่งที่ปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ พ.ศ.2558..... <input type="radio"/> ข้อมูลแสดงการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
มาตรฐานการปฏิบัติงาน			
EB4 การดำเนินงานตามคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก			
1) หน่วยงานของท่านมีแนวทางการปฏิบัติงานหรือคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> บันทึก/หนังสือสั่งการแนวทางการปฏิบัติงาน..... <input type="radio"/> คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			

ประเด็นคำถาม		มี	ไม่มี
การมีส่วนร่วม (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน)			
EB6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน			
1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> รายงานการประชุม..... <input type="radio"/> รายงานการประชุมที่ระบุรายชื่อและรายละเอียดความคิดเห็นของบุคคล/หน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> โครงการ..... <input type="radio"/> รายงานการประชุม..... <input type="radio"/> รายงานสรุปการร่วมจัดทำแผน/โครงการ..... <input type="radio"/> ภาพถ่ายกิจกรรมการร่วมจัดทำแผน/โครงการ..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
3) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการตามโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> โครงการ..... <input type="radio"/> รายงานการประชุม..... <input type="radio"/> รายงานสรุปการร่วมดำเนินการตามโครงการ..... <input type="radio"/> ภาพถ่ายกิจกรรมการร่วมดำเนินการตามโครงการ..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
4) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลโครงการหรือประเมินผลการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> รายงานประเมินผล..... <input type="radio"/> รายงานติดตามผลการดำเนินงาน..... <input type="radio"/> ภาพถ่ายกิจกรรมความก้าวหน้าในการดำเนินโครงการ..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
5) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการในภารกิจหลักอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ			
<input type="radio"/> รายงานผลการดำเนินงาน..... <input type="radio"/> รายงานการประชุม..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			

ประเด็นคำถาม		มี	ไม่มี
การตอบสนองข้อร้องเรียน			
EB8 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร			
1) มีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียนและการตอบสนองหรือรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
2) มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
3) หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> คำสั่งการปฏิบัติงาน..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
4) มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> Print screen รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
5) รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขหรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
การต่อต้านการทุจริตในองค์กร			
EB9 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน อย่างไร			
1) มีการประชุมหรือสัมมนาภายในองค์กรเพื่อให้ความรู้เรื่องการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนแก่เจ้าหน้าที่หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> รายงานการประชุมหรือสัมมนาเจ้าหน้าที่เพื่อให้ความรู้เรื่องการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน..... <input type="radio"/> ภาพถ่าย (ระบุวัน/เดือน/ปีที่บ้านพัก) กิจกรรมเกี่ยวกับการให้ความรู้เรื่องการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนแก่เจ้าหน้าที่..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			

ประเด็นคำถาม		มี	ไม่มี
EB10 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเป็นอย่างไร			
1) มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> รายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
2) หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> เอกสารผลการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (อย่างน้อย 1 โครงการ)..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
3) มีแผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
EB11 หน่วยงานของท่านมีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใสอย่างไร			
1) มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> รายชื่อคณะกรรมการ/กรรมการ/สมาชิกของกลุ่ม วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกลุ่ม และระเบียบหรือแนวทางการดำเนินงานของกลุ่ม..... <input type="radio"/> คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			
2) กรณีที่มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่เพื่อการบริหารงานที่โปร่งใส กลุ่มดังกล่าวมีกิจกรรมที่แสดงถึงความพยายามที่จะปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงานให้มีความโปร่งใสมยิ่งขึ้น หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีหลักฐาน คือ <input type="radio"/> ผลการดำเนินงานของกลุ่ม..... <input type="radio"/> ภาพถ่าย (ระบุวัน/เดือน/ปี/ที่บันทึก) กิจกรรมการรวมกลุ่ม..... <input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....			

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาให้ข้อมูลตามแบบสำรวจ

สำนักป้องกันการทุจริตภาครัฐ

สำนักงาน ป.ป.ช.

โทร. 02-2823161