



กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ หน่วยงาน สำนักงานเลขานุการกรม		
คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	รหัส	วันที่บังคับใช้
เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในส่วนของกลุ่มงาน เผยแพร่และอำนาจการ	(ไม่ต้องระบุ)	(ไม่ต้องระบุ)

จัดทำโดย	ตรวจสอบโดย	อนุมัติโดย
กลุ่มงานเผยแพร่และ อำนาจการ	หัวหน้ากลุ่มงานเผยแพร่และ อำนาจการ	เลขานุการกรม

## ประวัติการแก้ไข


วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	อนุมัติโดย	ข้อความ/หน้าที่แก้ไข



Download

ตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงาน

[shorturl.at/ejwK4](http://shorturl.at/ejwK4)

	<b>หน่วยงาน:</b> <b>สำนักงานเลขาธิการกรม</b>	<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>รหัส: (ไม่ต้องระบุ)</b>
		<b>เรื่อง</b> การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนของกลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก	<b>แก้ไขครั้งที่ : (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>วันที่บังคับใช้: (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>หน้าที่: 2</b>

### 1. กระบวนการ

กระบวนการหลัก

- การเสนอนโยบายและจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการแร่
- การจัดหาและบริหารจัดการวัตถุดิบจากแหล่งแร่
- การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีรีไซเคิลและบริหารจัดการวัตถุดิบทดแทน
- การส่งเสริมพัฒนาการประกอบการ
- การอนุญาตสิทธิสำรวจ ทำเหมืองแร่ ประกอบธุรกิจแร่ และประกอบโลหกรรม
- การจัดเก็บรายได้
- การกำกับดูแลให้ปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมาย
- การดูแล และเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อมสถานประกอบการ

กระบวนการสนับสนุน

- บุคลากร     งบประมาณ การเงิน และพัสดุ     สารบรรณ ประชาสัมพันธ์และการจัดการเรื่องร้องเรียน
- กฎหมาย     เทคโนโลยีสารสนเทศ     ตรวจสอบภายใน
- ยุทธศาสตร์และแผนงาน

### 2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทำงานได้มีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ระบุไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ


### 3. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ

- ผู้ประกอบการ     ประชาชน     หน่วยงานภาครัฐ
- เจ้าหน้าที่ภายใน กพร.     อื่น ๆ (ระบุ) .....

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประชาชน/ชุมชนในท้องถิ่น     ผู้ประกอบการที่ใช้วัตถุดิบอุตสาหกรรม
- คู่ความร่วมมือทำงานร่วมกัน เช่น
  - คณะกรรมการนโยบายบริหารจัดการแร่แห่งชาติ (คนร.)
  - คณะกรรมการแร่     คณะกรรมการแร่จังหวัด
  - สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด     กรมทรัพยากรธรณี
  - กรมโรงงานอุตสาหกรรม     การนิคมแห่งประเทศไทย
  - องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น     กรมควบคุมมลพิษ
  - กลุ่มประเทศ ASEAN และ ASEAN+3     สภาการเหมืองแร่
  - อื่น ๆ (ระบุ) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นร้องเรียน

	<b>หน่วยงาน:</b> <b>สำนักงานเลขานุการกรม</b>	<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>รหัส: (ไม่ต้องระบุ)</b>
		<b>เรื่อง</b> การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนของกลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก	<b>แก้ไขครั้งที่ : (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>วันที่บังคับใช้: (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>หน้าที่: 3</b>

ผู้ส่งมอบงาน (องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ส่งมอบทรัพยากรในการดำเนินการของส่วนราชการ)

- กระทรวงอุตสาหกรรม                       สถาบันการศึกษา
- สำนักงาน ก.พ.                                       สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- หน่วยงานภาครัฐที่พิจารณาอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในพื้นที่ เช่น  
 กรมป่าไม้ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม กรมธนารักษ์  
 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กรมศิลปากร
- อื่น ๆ (ระบุ) .....


#### 4. **แผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Work flow)**

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (กพร.) ได้แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวัง เรื่องร้องเรียน ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมการตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวัง แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ รายงานผลให้อธิบดี (อพร.) ทราบโดยตรงเป็นระยะ ขอข้อมูลหรือเชิญหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบโดยตรง มาชี้แจงและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

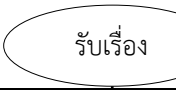
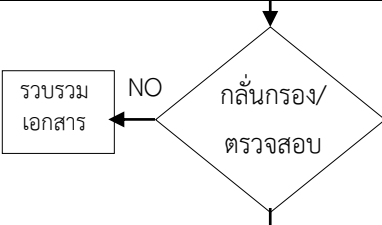

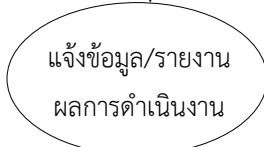
การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในส่วนของกลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก เป็นการดำเนินการเพียง**บางส่วน**ของการจัดการเรื่องร้องเรียน เท่านั้น

##### 4.1 **ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน**


- ฝ่ายบริหารทั่วไป สล. (ตามช่องทางสารบรรณ)
- ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ กพร.
- ออนไลน์: 1) เว็บไซต์ กพร. (call@dpim.go.th)  
 2) ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกลางของ อก. (https://i-dee.industry.go.th/)  
 3) ระบบการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ (http://opm.1111.go.th/)
- โทรศัพท์

	<b>หน่วยงาน:</b> <b>สำนักงานเลขาธิการกรม</b>	<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>รหัส: (ไม่ต้องระบุ)</b>
		<b>เรื่อง</b> การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนของกลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก	<b>แก้ไขครั้งที่ : (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>วันที่บังคับใช้: (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>หน้าที่: 4</b>


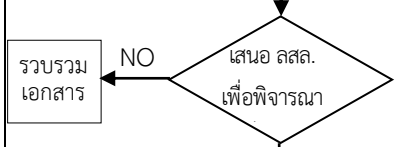



#### 4.2 แผนผังการปฏิบัติงาน กรณีรับเรื่องจากฝ่ายบริหารทั่วไป สล. (ตามช่องทางสารบรรณ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้เกี่ยวข้อง
1.		รับสำเนาเรื่องจากฝ่ายบริหารทั่วไป สล. (อพร. ส่งสารหน่วยงานภายใน กพร. แล้ว)	-	ดวงดาว/สุภาพร
2.		กลั่นกรอง/ตรวจสอบว่าเป็นเรื่อง ร้องเรียนหรือไม่ เนื่องจากบางเรื่อง เป็นเพียงการแจ้งเพื่อทราบหรือสอบถาม ข้อมูล โดยประสานงานทางวาจากับ หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	1	ดวงดาว/สุภาพร / หน่วยงานภายใน ของ กพร.
3.		ประสานงานทางวาจากับหน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสอบถามสถานะ การดำเนินงาน	1-5	ดวงดาว/สุภาพร / หน่วยงานภายใน ของ กพร.
4.		<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำบันทึกเสนอ ลสล. เพื่อลงนาม</li> <li>- แจ้งข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนตามที่ ประกาศในคู่มือประชาชนเพื่อ กองทุนศาสตร์และแผนงานทราบ (ภายในวันที่ 3 ของเดือน/หากมี)</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานเพื่อ ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ สปอ. ทราบ (ภายในวันที่ 5 ของเดือน)</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานต่อ อพร. ผ่าน รพร. ตามสายงานบังคับบัญชา (อย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือน)</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานสำหรับ การเผยแพร่บนเว็บไซต์ กพร. (1 ครั้ง ต่อ 6 เดือน)</li> </ul>	1-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดวงดาว/สุภาพร</li> <li>- ลสล.</li> <li>- รพร. ตามสายงาน บังคับบัญชา</li> <li>- อพร.</li> </ul>


รวม 4 ขั้นตอน 3-8 วันทำการ

	<b>หน่วยงาน:</b> <b>สำนักงานเลขานุการกรม</b>	<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>รหัส: (ไม่ต้องระบุ)</b>
		<b>เรื่อง</b> การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนของกลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก	<b>แก้ไขครั้งที่ : (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>วันที่บังคับใช้: (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>หน้าที่: 5</b>

#### 4.3 แผนผังการปฏิบัติงาน กรณีรับเรื่องจากเว็บไซต์ กพร. (call@dpim.go.th)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ระยะเวลา (วันทำการ)	ผู้รับผิดชอบ/ ผู้เกี่ยวข้อง
1.	 <p>ตรวจสอบ</p>	ตรวจสอบว่ามีเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กพร. หรือไม่ ที่ call@dpim.go.th	1 (ทุกวันทำการ)	ดวงดาว/ชฎาพร
2.	 <p>เสนอ ลสส. เพื่อพิจารณา</p> <p>NO</p> <p>รวบรวมเอกสาร</p>	นำเรื่องเสนอ ลสส. อย่างไม่เป็นทางการเพื่อ ลสส. พิจารณากลับกรองและ/หรือให้คำแนะนำ/สั่งการ ในการรายงานเรื่องต่อ อพร.	1	- ดวงดาว/ชฎาพร - ลสส.
3.	 <p>จัดทำบันทึกเสนอ อพร.</p>	จัดทำบันทึกเสนอ ลสส. เพื่อลงนามรายงานเรื่องร้องเรียนต่อ อพร. ผ่าน รพร. ตามสายงานบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยหลังจาก ลสส. ลงนามแล้ว ฝ่ายบริหารทั่วไป สส. ส่งเรื่องกลับมาให้กลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวกที่หนังสือพร้อมรับคืนคู่มือ หลังจาก อพร. สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วฝ่ายบริหารทั่วไป สส. สำเนาคำสั่งการ ให้กลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก	1	- ดวงดาว/ชฎาพร - ฝ่ายบริหารทั่วไป สส. - ลสส. - รพร. ตามสายงานบังคับบัญชา - อพร.
4.	 <p>ประสานงาน</p>	ประสานงานทางวาจากับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสอบถามสถานะการดำเนินงาน	1-5	ดวงดาว/ชฎาพร
5.	 <p>แจ้งข้อมูล/รายงานผลการดำเนินงาน</p>	<p>จัดทำบันทึกเสนอ ลสส. เพื่อลงนาม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียนตามที่ประกาศใน คู่มือ ประชาชน เพื่อ กงยู ทธ ศาส ตร์ และแผนงาน ทราบ (ภายในวันที่ 3 ของเดือน/หากมี)</li> <li>- รายงาน ผลการดำเนินงาน เพื่อ ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ สปอ. ทราบ (ภายในวันที่ 5 ของเดือน)</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานต่อ อพร. ผ่าน รพร. ตามสายงานบังคับบัญชา (อย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือน)</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานสำหรับการเผยแพร่บนเว็บไซต์ กพร. (1 ครั้งต่อ 6 เดือน)</li> </ul>	1-2	- ดวงดาว/ชฎาพร - ลสส. - รพร. ตามสายงานบังคับบัญชา - อพร.

รวม 5 ขั้นตอน 5-10 วัน

	<b>หน่วยงาน:</b> <b>สำนักงานเลขานุการกรม</b>	<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>รหัส: (ไม่ต้องระบุ)</b>
		<b>เรื่อง</b> การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนของกลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก	<b>แก้ไขครั้งที่ : (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>วันที่บังคับใช้: (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>หน้าที: 6</b>

#### 4.4 การปฏิบัติงานกรณีรับเรื่องจากผู้ร้องเรียนซึ่งมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ กพร.

การรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนซึ่งมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ กพร. กรณีผู้ร้องเรียนมีหนังสือมายื่นให้นำหนังสือส่งฝ่ายบริหารทั่วไป สล. เพื่อนำเสนอ อพร. พิจารณาสั่งการ จากนั้น ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีรับเรื่องจากฝ่ายบริหารทั่วไป สล. (ตามช่องทางสารบรรณ) สำหรับกรณีผู้ร้องเรียนไม่มีหนังสือร้องเรียนมายื่น ให้ผู้ร้องเรียนเขียน (หรือเจ้าหน้าที่ช่วยเขียน) ข้อมูลของผู้ร้องเรียนและข้อร้องเรียนใน “แบบฟอร์มสรุปข้อมูลการร้องเรียน” จากนั้น ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีรับเรื่องจากเว็บไซต์ กพร. โดยเริ่มจากกระบวนการลำดับที่ 2: นำเรื่องเสนอ ลสล. อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อ ลสล. พิจารณากลับกรองและ/หรือให้คำแนะนำ/สั่งการ ในการรายงานเรื่องร้องเรียนต่อ อพร.

#### 4.5 การปฏิบัติงานกรณี รับเรื่องจากระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกลางของ อก. (<https://i-dee.industry.go.th/>)

ตรวจสอบว่ามีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกลางของ อก. หรือไม่ โดยตรวจสอบทุกวันทำการ ทั้งนี้ จนถึงปัจจุบัน (มีนาคม 2564) ยังไม่เคยมีการรับเรื่องร้องเรียนจากระบบดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากมีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบดังกล่าว ในเบื้องต้น ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากเว็บไซต์ กพร.

#### 4.6 การปฏิบัติงานกรณีรับเรื่องจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (<http://opm.1111.go.th/>)


การรับเรื่องร้องเรียนจากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (<http://opm.1111.go.th/>) มี 2 รูปแบบ

- 1) มีการแจ้งส่งเรื่องในระบบฯ และจัดส่งเอกสารให้ กพร. ทางไปรษณีย์ กรณีนี้ ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีรับเรื่องจากฝ่ายบริหารทั่วไป สล. (ตามช่องทางสารบรรณ)

- 2) มีการแจ้งส่งเรื่องในระบบฯ โดยไม่แจ้งว่าจะจัดส่งเอกสารให้ กพร. ทางไปรษณีย์ กรณีนี้ให้สอบถามในระบบหรือทางโทรศัพท์ หากผลปรากฏว่าเป็นการแจ้งในระบบเพียงอย่างเดียว ให้ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีรับเรื่องจากเว็บไซต์ กพร.



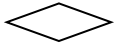



#### 4.7 การปฏิบัติงานกรณีรับเรื่องทางโทรศัพท์

สอบถามข้อมูลผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันตัวตน และสอบถามข้อร้องเรียน จากนั้น ดำเนินการเช่นเดียวกับกรณีรับเรื่องจากเว็บไซต์ กพร. โดยเริ่มจากกระบวนการลำดับที่ 2: นำเรื่องเสนอ ลสล. อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อ ลสล. พิจารณากลับกรองและ/หรือให้คำแนะนำ/สั่งการ ในการรายงานเรื่องร้องเรียนต่อ อพร.


	<b>หน่วยงาน:</b> <b>สำนักงานเลขาธิการกรม</b>	<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>รหัส: (ไม่ต้องระบุ)</b>
		<b>เรื่อง</b> การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน <b>ใน</b> ส่วนของกลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก	<b>แก้ไขครั้งที่ : (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>วันที่บังคับใช้: (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>หน้าที่: 7</b>

- \* - อก. = กระทรวงอุตสาหกรรม
- สปอ. = สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
- กพร. = กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
- สล. = สำนักงานเลขาธิการกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
- อพร. = อธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
- รพร. = รองอธิบดีกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
- ลสล. = เลขาธิการกรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่

**หมายเหตุ** 1. ผังกระบวนการงานให้ใช้เงื่อนไขสัญลักษณ์ ดังนี้

-  : จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
-  : กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
-  : การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
-  : รูปเล่มรายงาน เช่น รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
-  : แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
-  : จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

2. ระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ เช่น ชั่วโมง วัน หรือช่วงระยะเวลา แล้วแต่กรณี

	<b>หน่วยงาน:</b> <b>สำนักงานเลขาธิการกรม</b>	<b>คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน</b>	<b>รหัส: (ไม่ต้องระบุ)</b>
		<b>เรื่อง</b> การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ในส่วนของกลุ่มงานเผยแพร่และอำนวยความสะดวก	<b>แก้ไขครั้งที่ : (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>วันที่บังคับใช้: (ไม่ต้องระบุ)</b>
			<b>หน้าที่: 8</b>

## 5. ตัวชี้วัดของกระบวนการงาน

<b>ตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการงาน</b>	<b>ค่าเป้าหมาย</b>
(ไม่ต้องระบุ)	(ไม่ต้องระบุ)

## 6. เอกสารอ้างอิง/กฎ/ระเบียบ/คู่มือที่เกี่ยวข้อง

6.1 ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียนของประชาชนจากการประกอบอุตสาหกรรม พ.ศ. 2561 (สำหรับใช้เป็นแนวทาง)

6.2 คู่มือระบบรับเรื่องร้องเรียนกลางกระทรวงอุตสาหกรรม

6.3 หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร 1222/1393 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2563 เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลและข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี (การรายงานผลการออกใบอนุญาต)

## 7. แบบฟอร์มที่ใช้ (ถ้ามี)

ลำดับที่	ชื่อแบบฟอร์ม
1	แบบฟอร์มสรุปข้อมูลการร้องเรียน
2	-
3	-
4	-
5	-

## 8. ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการดำเนินงาน (ถ้ามี)

8.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กพร.

8.2 ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนกลาง ออก.

8.3 ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111

-----