



**คู่มือดำเนินการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ  
องค์การสวนพฤกษศาสตร์**

**จัดทำโดย**

# องค์การสวนพฤกษศาสตร์

## หลักการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

# องค์การสวนพฤกษศาสตร์

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน และการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการของทุกหน่วยงานในองค์การสวนพฤกษศาสตร์ มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 9

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายขององค์การสวนพฤกษศาสตร์

### ขอบเขต

กระบวนการดำเนินงานเริ่มตั้งแต่ การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ของศูนย์บริการประชาชน องค์การสวนพฤกษศาสตร์ และส่วนราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจนถึงการนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบและ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

## นิยาม

อ.ส.พ. หมายถึง องค์การสวนพฤกษศาสตร์  
เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ทำรับผิดชอบในการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน  
กระทรวงฯ หมายถึง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ระบบ หมายถึง ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงฯ และองค์การ  
ประธานคณะทำงาน หมายถึง ประธานคณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์  
วัน หมายถึง วันทำการ

## ภาระหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนองค์การสวนพฤกษศาสตร์

1. ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ และการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การสวนพฤกษศาสตร์
2. เป็นช่องทางให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. จัดเก็บสถิติและสรุปผลการมาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชน และรายงานให้ผู้บริหารทราบ
4. รับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อนำเสนอต่อคณะทำงานศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์

องค์ประกอบภายในศูนย์บริการประชาชนองค์การสวนพฤกษศาสตร์ มีดังนี้

1. มีสถานที่ตั้งศูนย์
2. มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์
3. มีป้ายบอกถึงที่ตั้งของสถานที่หรือศูนย์
4. มีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารของ

ราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 9

### **ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางราชการและการร้องทุกข์**

- 1.ช่องทางจดหมายโดยส่ง ถึง ประธานคณะทำงานประจำศูนย์บริการประชาชน และ  
รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การสวนพฤกษศาสตร์ 100 ม.9 ต.แม่แรม อ.  
แม่ริม จ.เชียงใหม่ 50180
- 2.ช่องทางเว็บไซต์ ผ่านทางระบบรับเรื่องร้องทุกข์บนเว็บไซต์  
องค์การสวนพฤกษศาสตร์  
<http://www.qsbg.org/Database/WebPetition/addpetition.asp>
- 3.ช่องทางโทรศัพท์ ผ่านระบบโทรศัพท์หมายเลขโทรศัพท์ 053-  
841150
- 4.ช่องทางกล่องแสดงความคิดเห็น ณ งานประชาสัมพันธ์ อาคาร  
ศูนย์สารสนเทศ
- 5.ติดต่อด้วยตนเอง ที่ ศูนย์บริการประชาชน องค์การสวน  
พฤกษศาสตร์ ชั้น 2 อาคารสำนักงาน

องค์การสวนพฤกษศาสตร์ 100 ม.9 ต.แม่แรม อ.แม่ริม จ.  
เชียงใหม่

**โครงสร้างศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การสวนพฤกษศาสตร์**

ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์



คณะทำงานประจำศูนย์บริการประชาชนและและเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางราชการ



ศูนย์บริการประชาชน  
สวนพฤกษศาสตร์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์  
จังหวัดเชียงใหม่

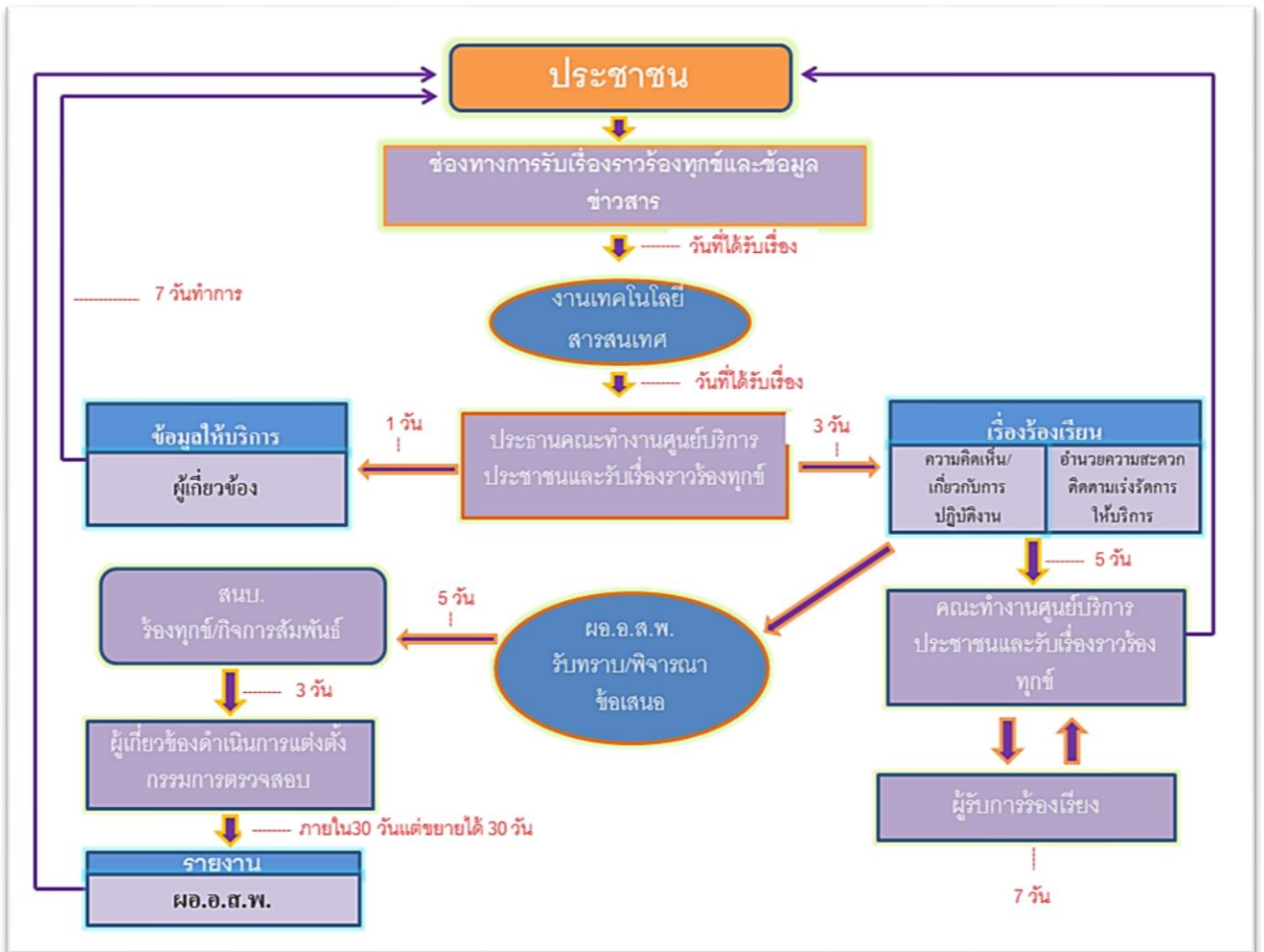
ศูนย์รวมพรรณไม้บ้านร่มเกล้า ในพระราชดำริ  
จังหวัดพิษณุโลก

ศูนย์รวมพรรณไม้ภาคตะวันออก  
จังหวัดระยอง

ศูนย์รวมพรรณไม้ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
จังหวัดขอนแก่น

ศูนย์ประสานงานองค์การสวนพฤกษศาสตร์ประจำ  
กระทรวงฯ

**แผนภูมิการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทาง  
ราชการ องค์การสวนพฤกษศาสตร์**



ขั้นตอนการดำเนินการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเผยแพร่ข้อมูล  
ข่าวสารองค์การสวนพฤกษศาสตร์

1. ประชาชนสามารถขอข้อมูลหรือส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่องค์การฯ เปิดรับและกระทรวงฯ
2. ผู้ดูแลระบบดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนและคำขอข้อมูลข่าวสารให้ประธานคณะกรรมการฯ ในวันที่ได้รับ
3. ประธานคณะกรรมการฯ พิจารณาและดำเนินการ
  - 3.1 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้ประธานคณะกรรมการฯ นำเสนอให้ผู้อำนวยการทราบและพิจารณาภายใน 3 วัน
  - 3.2 กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ให้ประธานคณะกรรมการฯ ดำเนินการส่งเรื่องให้คณะกรรมการศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการพิจารณาภายใน 5 วัน และดำเนินการส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบปรับปรุงแก้ไขภายใน 7 วันแล้วตอบกลับมายังประธานคณะกรรมการฯ เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
4. ผู้อำนวยการพิจารณา (ตาม 3.1) และส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ (สำนักบริหาร หรือ กิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ) ภายใน 5 วัน
5. กรณีเป็นเรื่องที่ส่งให้สำนักบริหารดำเนินการ สำนักบริหาร รับเรื่องและดำเนินการ ภายใน 3 วัน และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามสั่งการของ ผอ.อสพ. ถ้าเป็นการสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน (ขยายได้ครั้งละ 30 วัน)

6. กรณีส่งให้คณะกรรมการกิจการสัมพันธ์พิจารณาดำเนินการ ให้ประชุมพิจารณาดำเนินการภายใน 30 วัน
7. เมื่อได้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้วหรือได้ประชุมพิจารณาแล้วเสร็จ (กรณีกิจการสัมพันธ์) ให้เสนอผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์เพื่อพิจารณาสั่งการ
8. ผู้อำนวยการองค์การสวนพฤกษศาสตร์ส่งเรื่องให้สำนักบริหารแจ้งตอบผู้ร้องเรียน หรือส่งเรื่องให้ผู้ดูแลระบบดำเนินการรายงานผลและปิดเรื่องในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (แล้วแต่กรณี)

### แบบฟอร์มผู้ร้องเรียน

เลขที่ .....

วันที่ .....

เรียน ประธานคณะกรรมการประจำศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ชื่อ ..... นามสกุล .....

.....

อายุ ..... อาชีพ ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....

.....

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน .....

.....

.....

โทรศัพท์ ..... โทรสาร ..... โทรศัพท์มือถือ .....

.....

Email .....

**รายละเอียดเรื่องร้องเรียน**

รายละเอียดปัญหา .....

.....

.....

.....

.....

เอกสารแนบ .....

**เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง**

(.....)

( องค์การฯ จะดำเนินการภายใน 15 วันทำการ หากไม่ได้รับความสะดวก กรุณาโทรศัพท์มาที่ 053-841151 )

## แบบฟอร์มขอรับข้อมูลข่าวสาร

เลขที่ .....

วันที่ .....

เรียน ประธานคณะกรรมการประจำศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องทุกข์

ชื่อ ..... นามสกุล .....

.....

อายุ ..... อาชีพ ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....

.....

ที่อยู่ผู้ร้องเรียน .....

.....

.....

โทรศัพท์ ..... โทรสาร ..... โทรศัพท์มือถือ .....

.....

Email .....

รายละเอียดของข้อมูล

รายละเอียด .....

.....

.....

.....

เอกสารแนบ .....

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

( องค์การฯ จะดำเนินการภายใน 15 วันทำการ หากไม่ได้รับความสะดวก กรุณาโทรศัพท์มาที่ 053-841151 )