



หลักเกณฑ์ว่าด้วยการร้องเรียนและการพิจารณาร้องเรียน  
สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2557

ด้วยระเบียบสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาองค์กรและบุคลากร และบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2556 ได้กำหนดว่าหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการร้องเรียนและการพิจารณาร้องเรียนเป็นไปตามที่คณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียน กำหนด

ฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการร้องเรียนและการพิจารณาร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส และเป็นธรรม อาศัยอำนาจตามความในข้อ 61 แห่งระเบียบสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาองค์กรและบุคลากร และบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2556 มติคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ ในการประชุมครั้งที่ 4/2557 เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2557 และมติคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์ ปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียน ในการประชุมครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2557 จึงกำหนดหลักเกณฑ์ว่าด้วยการร้องเรียนและการพิจารณาร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ดังนี้

ข้อ 1 หลักเกณฑ์นี้เรียกว่า “หลักเกณฑ์ว่าด้วยการร้องเรียนและการพิจารณาร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2557”

ข้อ 2 ให้ยกเลิกหลักเกณฑ์ว่าด้วยการร้องเรียนและการพิจารณาร้องเรียนสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2557 ฉบับประกาศ ณ วันที่ 27 มีนาคม พ.ศ. 2557

ข้อ 3 ในหลักเกณฑ์นี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน)

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“ประธานคณะกรรมการ” หมายความว่า ประธานคณะกรรมการในคณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“เลขานุการคณะกรรมการ” หมายความว่า เลขานุการในคณะกรรมการอุทธรณ์ ร้องทุกข์ และร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ผู้ที่สำนักงานอนุมัติให้ทำสัญญาปฏิบัติงานบรรจุเป็นเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 32 (1) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การ

24.

มหาชน) พ.ศ. 2543 รวมทั้งผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 36 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543

“ลูกจ้าง” หมายความว่า ผู้ที่สำนักงานอนุมัติให้ทำสัญญาปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามมาตรา 32 (1) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543

“ลูกจ้างโครงการ” หมายความว่า ผู้ที่สำนักงานได้ว่าจ้างให้ปฏิบัติงานชั่วคราวตามแผนงานโครงการ โดยมีกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่แน่นอน

“บุคคลภายนอก” หมายความว่า บุคคลใดๆ ซึ่งมิใช่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 ทั้งนี้ ให้รวมถึงนิติบุคคลใดๆ ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ลูกจ้างโครงการ หรือบุคคลภายนอกที่เสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานหรือบุคลากรของสำนักงานที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความเสียหาย หรืออาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้จะต้องมิใช่การอุทธรณ์หรือร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการพัฒนาองค์กรและบุคลากร และบริหารงานบุคคล

ข้อ 4 ให้คณะกรรมการ มีหน้าที่จัดการและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ 5 หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

#### 5.1 หลักเกณฑ์การร้องเรียน

5.1.1 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับหรืออาจได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของสำนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน

5.1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสด่าที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง

5.1.3 การเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่าผู้ร้องเรียนมีตัวตนจริง

#### 5.2 เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

5.2.1 ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

5.2.2 หน่วยงาน สังกัด และชื่อเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง หรือลูกจ้างโครงการที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

5.2.3 การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว

5.2.4 ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

#### 5.3 เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

5.3.1 เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

2N'

5.3.2 เรื่องร้องเรียนไม่ปรากฏข้อเท็จจริงและที่อยู่ หรือช่องทางการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน

5.3.3 เรื่องร้องเรียนที่มีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ 5.2

5.3.4 เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือไม่มีหลักฐานเพียงพอ

5.3.5 เรื่องร้องเรียนที่มีรายละเอียดซึ่งเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาแล้วไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินการและผู้ร้องเรียนไม่ให้ความร่วมมือที่จะให้รายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้คำร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์เพียงพอต่อการดำเนินการภายในระยะเวลาที่เลขานุการคณะกรรมการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

5.4 ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

5.4.1 แจ้งโดยตรงที่เลขานุการคณะกรรมการ (หัวหน้าฝ่ายกฎหมายและสัญญา)

5.4.2 แจ้งผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน ที่ตั้งอยู่ ณ ทางเข้าสำนักงาน ชั้น 7 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี

5.4.3 แจ้งโดยทางไปรษณีย์ โดยส่งถึงเลขานุการคณะกรรมการ (หัวหน้าฝ่ายกฎหมายและสัญญา สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เลขที่ 120 หมู่ 3 อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210)

ข้อ 6 ขั้นตอนกระบวนการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน

6.1 ให้เลขานุการคณะกรรมการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ได้รับว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 5 แห่งหลักเกณฑ์นี้หรือไม่ โดยให้เลขานุการคณะกรรมการมีอำนาจในการเรียกเอกสารจากหน่วยงานภายในสำนักงาน หรือให้หน่วยงานภายในสำนักงานจัดทำคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ในการพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ และให้เลขานุการคณะกรรมการทำการสรุปเรื่องร้องเรียนและบรรจุเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นวาระในการประชุมคณะกรรมการเพื่อให้พิจารณาว่าจะรับพิจารณาหรือไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวหรือไม่

6.2 กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

6.2.1 ให้คณะกรรมการพิจารณาอธิบายให้ประธานอนุกรรมการหรือเลขานุการคณะกรรมการแจ้งผลการไม่รับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการมีมติไม่รับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน โดยให้แสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบด้วย ทั้งนี้ ในกรณีแจ้งผลให้ทราบทางวาจา หากผู้ร้องเรียนไม่เข้ามารับฟังการแจ้งผลการไม่รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้ประธานอนุกรรมการหรือเลขานุการคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายแจ้งการไม่เข้ามารับฟังผลการไม่รับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไปยังคณะกรรมการเพื่อทราบต่อไป

6.3 กรณีคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

6.3.1 ให้คณะกรรมการอธิบายเลขานุการคณะกรรมการแจ้งผลการรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

6.3.2 ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนคณะกรรมการอาจเชิญผู้ที่ร้องเรียนมาพบ หรืออาจเรียกเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ลูกจ้างโครงการของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนและผู้ร้องเรียนมาให้

คำชี้แจงหรือมาให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจเรียกเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายในสำนักงาน หรืออาจให้หน่วยงานภายในสำนักงานจัดทำคำชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ คณะอนุกรรมการตามที่คณะอนุกรรมการเห็นสมควรได้

6.3.3 เมื่อคณะอนุกรรมการรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ เสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะอนุกรรมการสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้คณะอนุกรรมการมอบหมายให้ประธานอนุกรรมการหรือเลขานุการ คณะอนุกรรมการเข้าทำการชี้แจงสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรโดยเร็ว ทั้งนี้ ในกรณีแจ้งผลให้ทราบทางวาจา หากผู้ร้องเรียนไม่เข้ามารับฟังการชี้แจงสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนข้างต้น ให้ประธานอนุกรรมการหรือเลขานุการคณะอนุกรรมการที่ได้รับมอบหมายแจ้งการ ไม่เข้ามารับฟังสรุปผลการพิจารณาของผู้ร้องเรียนไปยังคณะอนุกรรมการเพื่อทราบต่อไป โดยหากผู้ร้องเรียนเข้ามา รับฟังการชี้แจงสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้จัดทำหลักฐานการรับฟังเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือด้วย

ข้อ 7 เมื่อคณะอนุกรรมการได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นตามกระบวนการแห่งหลักเกณฑ์นี้แล้ว ให้ดำเนินการ ดังนี้

7.1 กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่งที่ออก โดยหน่วยงานของรัฐอื่นใดที่มีใช้สำนักงาน และที่ออกโดยสำนักงาน มติคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ และมติของคณะรัฐมนตรีกำหนดเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะ ให้คณะอนุกรรมการรายงานผลต่อคณะกรรมการเพื่อทราบ หรือเพื่อพิจารณาตามระเบียบสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) ว่าด้วยการประชุมของคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศต่อไป

7.2 กรณีเรื่องร้องเรียนมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่งที่ออกโดย หน่วยงานของรัฐอื่นใดที่มีใช้สำนักงานและที่ออกโดยสำนักงาน มติคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนา เทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ และมติของคณะรัฐมนตรีกำหนดเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะ ให้คณะอนุกรรมการดำเนินการ ดังนี้

7.2.1 กรณีเรื่องร้องเรียนมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่ง ที่ออกโดยหน่วยงานของรัฐอื่นใดที่มีใช้สำนักงาน และมติของคณะรัฐมนตรีกำหนดเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะ ให้คณะอนุกรรมการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

7.2.2 กรณีเรื่องร้องเรียนมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ประกาศ คำสั่ง ที่ออกโดยสำนักงาน และมติคณะกรรมการบริหารสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ กำหนดเรื่องนั้นไว้เป็นการเฉพาะ ให้คณะอนุกรรมการจัดทำเอกสารสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้กับกลุ่ม บุคคลหรือบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวเพื่อใช้ประกอบการดำเนินการในเรื่องนั้นต่อไป

ข้อ 8 การดำเนินการตามหลักเกณฑ์นี้ ให้ถือเป็นเรื่องปกปิด และห้ามมิให้มีการเปิดเผยข้อมูล รายละเอียดใดๆ ให้ผู้มิได้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบโดยเด็ดขาด

ข้อ 9 กรณีมีปัญหาในการตีความตามหลักเกณฑ์นี้ การพิจารณาของคณะกรรมการให้ถือเป็นที่สุด  
ประกาศ ณ วันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2557



(นายสมเจตน์ ทิณพงษ์)

ประธานกรรมการบริหาร

สำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ

2557