



คำสั่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล  
ที่ ๓๓๑/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานความโปร่งใสภายในองค์กร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

ตามที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล เป็นหน่วยงานนำร่องในการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสขององค์กร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๒ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานความโปร่งใสมีประสิทธิภาพ ตามเกณฑ์การประเมินผลของตัวชี้วัดเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล จึงแต่งตั้งคณะกรรมการของหน่วยงานเพื่อกำหนดมาตรฐานความโปร่งใส โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

**องค์ประกอบ**

- |  |                                 |                               |
|--|---------------------------------|-------------------------------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล |                                 | ประธานคณะกรรมการ              |
| 2. หัวหน้ากลุ่มระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร          |                                 | คณะกรรมการ                    |
| 3. หัวหน้ากลุ่มระบบสารสนเทศ                          |                                 | คณะกรรมการ                    |
| 4. หัวหน้ากลุ่มติดตามและประเมินสถานการณ์น้ำบาดาล     |                                 | คณะกรรมการ                    |
| 5. หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและวิชาการ                 |                                 | คณะกรรมการ                    |
| 6. นางสาวนที นุ่มนึ่ง                                | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ | คณะกรรมการ                    |
| 7. นางสาวกฤษมา นัยนภาเลิศ                            | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ | คณะกรรมการ                    |
| 8. นางสาวโสธยา วงษาไฮ                                | นักธรณีวิทยาปฏิบัติการ          | คณะกรรมการ                    |
| 9. นางอริยา นันทะบุญมา                               | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ | คณะกรรมการ                    |
| 10. นายบุญเลิศ เลิศพฤกษ์สุกิจ                        | หัวหน้ากลุ่มระบบฐานข้อมูลฯ      | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| 11. นายธนจักร ริจิวณิช                               | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

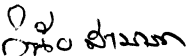
**อำนาจหน้าที่**

- ดำเนินการคิดริเริ่มแนวทางการดำเนินงานและกำกับดูแลหน่วยงานในสำนักฯ ให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- ร่างยุทธศาสตร์ แผนการดำเนินงานและแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักฯ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้

3. กำหนดระเบียบการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร/การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล
4. จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน
5. ดำเนินการตามแผน/ติดตามประเมินผล จัดเอกสารรายงาน พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บังคับบัญชา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ.2557

  
(นายวินัย สามารถ)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล



คำสั่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล

ที่ ๖๘๐/2557

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสในองค์กรภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล ตามตัวชี้วัดในมิติที่ 4 ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามโครงสร้างของส่วนราชการภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล จึงแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน โดยให้มีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

#### องค์ประกอบ

1. ผู้รับผิดชอบรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน

1.1 นางสาวนที นุ่มนึ่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

1.2 นายจักรกฤษณ์ สีทอง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

1.3 นางสาวธิราพร ศรีรัตน์ เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์

2. ผู้กำกับ ดูแลเรื่องร้องเรียน

นายนพ ผลทอง หัวหน้ากลุ่มระบบสารสนเทศ

#### อำนาจหน้าที่

1. รับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

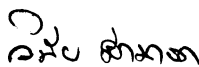
2. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

3. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและรายงานผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล

4. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาลมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ.2557

  
(นายวินัย สามารถ)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล

## มาตรฐานการให้บริการของฝ่ายบริหารทั่วไปและวิชาการ

### กระบวนการรับหนังสือ

ขั้นตอนที่ 1 งานธุรการรับหนังสือจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือจากเจ้าหน้าที่นำส่ง จากนั้นลงประทับตรารับหนังสือแล้วลงทะเบียน วัน เดือน ปี และเวลารับ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 2 นำเสนอผู้อำนวยการศูนย์พิจารณาสั่งการ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้อำนวยการศูนย์สั่งการแล้ว งานธุรการต้องแจ้งให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามข้อสั่งการให้ทันตามกำหนดเวลา

ขั้นตอนที่ 4 กลุ่มงานได้รับหนังสือสั่งการแล้ว ต้องปฏิบัติตามข้อสั่งการทันที หากมีเรื่องที่ต้องตอบกลับเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องตอบให้ทันเวลาตามที่กำหนดไว้

### กระบวนการส่งหนังสือ

ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ให้จัดทำหนังสือส่งตามสายงาน ผ่านหัวหน้ากลุ่มงานตามลำดับชั้น

ขั้นตอนที่ 2 หัวหน้ากลุ่มงาน พิจารณาลงนามกำกับในหนังสือนำส่ง ส่งให้งานธุรการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และนำเรียนผู้อำนวยการศูนย์เพื่อพิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ 3 ผู้อำนวยการศูนย์ลงนามหนังสือแล้ว งานธุรการต้องลงเลขที่ส่งหนังสือ บันทึกงาน พร้อมทั้งส่งข้อมูลผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นให้ส่งเอกสารต้นฉบับตามขั้นตอนการนำเสนอหนังสือเรียนผู้รับเรื่องปลายทาง

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามเอกสาร จนกว่าจะถึงขั้นตอนที่ผู้รับเรื่องปลายทางดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ผู้รับเรื่องปลายทางลงนามและดำเนินการต่อไปแล้ว งานธุรการจะได้รับเอกสารคู่ฉบับแล้วแจ้งให้เจ้าของเรื่องที่ส่งหนังสือทราบ/ถือปฏิบัติต่อไป

### กระบวนการตรวจสอบใบสำคัญ

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบในการจัดทำใบสำคัญดำเนินการจัดทำใบสำคัญ โดยผ่านหัวหน้ากลุ่มงานตามลำดับชั้น

ขั้นตอนที่ 2 หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาลงนามกำกับบันทึกหน้าเรื่องแล้ว ให้จัดส่งเอกสารให้งานธุรการดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 งานธุรการจัดส่งเอกสารใบสำคัญให้งานการเงินและบัญชีตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

ขั้นตอนที่ 4 งานการเงินและบัญชีตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและตัดยอดการเบิกจ่ายงบประมาณในทะเบียนคุมงบประมาณ

/ขั้นตอนที่ 5...

ขั้นตอนที่ 5 งานการเงินและบัญชี เสนอเอกสารชุดใบสำคัญผ่านหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและ  
วิชาการ จากนั้นนำเรียน ผอ.ศทส. พิจารณาลงนาม

ขั้นตอนที่ 6 ผอ.ศทส. พิจารณาลงนามแล้ว งานธุรการลงเลขที่ส่งหนังสือแล้วบันทึกงานพร้อมทั้งส่ง  
ข้อมูลผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ 7 งานธุรการนำเอกสารชุดใบสำคัญส่งไปส่วนการคลัง เพื่อการเบิกจ่ายต่อไป

#### กระบวนการตรวจสอบสวัสดิการต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ประสงค์เบิกเงินสวัสดิการต่าง ๆ กรอกแบบฟอร์มการเบิกเงินสวัสดิการตามประเภท

ขั้นตอนที่ 2 ส่งเอกสารการเบิกเงินสวัสดิการที่งานธุรการ

ขั้นตอนที่ 3 งานธุรการส่งเอกสารการเบิกเงินสวัสดิการ ให้งานการเงินและบัญชี

ขั้นตอนที่ 4 งานการเงินและบัญชี ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และลงลายมือชื่อกำกับว่าได้  
ทำการตรวจสอบแล้ว

ขั้นตอนที่ 5 หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและวิชาการตรวจทานพร้อมลงนามบันทึกนำส่งเรื่อง  
เพื่อนำเรียน ผอ.ศทส. พิจารณาลงนามต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อ ผอ.ศทส. ลงนามแล้ว งานธุรการลงเลขที่ส่งหนังสือแล้วบันทึกงานพร้อมทั้งส่งข้อมูล  
ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ 7 งานธุรการนำเอกสารการเบิกเงินสวัสดิการส่งที่ส่วนการคลัง เพื่อการเบิกจ่ายต่อไป

#### กระบวนการขออนุมัติโครงการจัดหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำข้อเสนอโครงการจัดหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อขออนุมัติ  
ประกอบการจัดทำคำของบประมาณประจำปีหรือขออนุมัติโครงการที่เกิดขึ้นระหว่างปีงบประมาณโดยใช้  
งบประมาณหรือจ่ายประจำปี

ขั้นตอนที่ 2 หน่วยงานที่ประสงค์จะจัดหาครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะต้อง  
จัดทำข้อเสนอโครงการตามแบบข้อเสนอโครงการ (แบบ ICT-MGNT01-F01 สำหรับโครงการที่มีมูลค่าเกิน 5  
ล้านบาท และแบบ ICT-MGNT01-F02 สำหรับโครงการที่มีมูลค่าภายในวงเงินไม่เกิน 5 ล้านบาท) ที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 ผู้อำนวยการหรือผู้แทนระดับกรมที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ CIO  
หน่วยงานลงนามเห็นชอบและรับรองโครงการ ให้เป็นไปตามหลักการและเหตุผลความจำเป็น แล้วนำส่ง  
ข้อเสนอโครงการให้คณะกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ ของกระทรวง

ขั้นตอนที่ 4 โครงการมูลค่าต่ำกว่า 5 ล้านบาทและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ตามมาตรฐานกระทรวง ICT ซึ่งเป็นกรณี การจัดการระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้เป็นอุปกรณ์สำนักงาน หรือการจัดการเพื่อทดแทนของเดิม หรือการจัดการระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มาตรฐานที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด โดยเป็นการจัดหาที่ใช้งบประมาณเหลือจ่ายประจำปี ให้อยู่ในความรับผิดชอบที่หน่วยงานสามารถพิจารณาอนุมัติโครงการได้เอง โดยหน่วยงานต้องจัดเตรียมเอกสารเพื่อแจ้งให้จากคณะกรรมการบริหารฯ ทราบ ตามขั้นตอนที่ 7

โครงการที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมีมูลค่าโครงการเกิน 5 ล้านบาท หน่วยงานจะต้องนำเสนอผ่านอนุกรรมการกลั่นกรองฯ ตามขั้นตอนที่ 5

ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอโครงการฯ ให้อนุกรรมการกลั่นกรองฯ พิจารณาในกรณีที่งบประมาณของโครงการฯ เกินวงเงินขั้นต่ำที่คณะกรรมการบริหารฯ กำหนด ตามขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานจะต้องจัดเตรียมเอกสารข้อเสนอโครงการพร้อมผู้เสนอโครงการลงนามและสำเนาจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ชุด นำส่งประธานคณะอนุกรรมการกลั่นกรองฯ เพื่อดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 อนุกรรมการกลั่นกรองฯ พิจารณาด้านเทคนิค โดยจัดให้มีการประชุมพิจารณากลั่นกรองโครงการในเวลาที่เหมาะสมโดยเร็วภายใน 30 วัน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และแนวนโยบายการกลั่นกรองโครงการตามที่คณะกรรมการบริหารฯ กำหนด และหน่วยงานผู้เสนอโครงการจะต้องเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูลรายละเอียดประกอบการพิจารณากลั่นกรองของคณะอนุกรรมการฯ

สำหรับโครงการที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ หรือความเห็นชอบของคณะอนุกรรมการกลั่นกรองฯ หน่วยงานจะต้องนำข้อเสนอโครงการไปแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอและจากที่ประชุมคณะอนุกรรมการกลั่นกรองฯ ตามขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

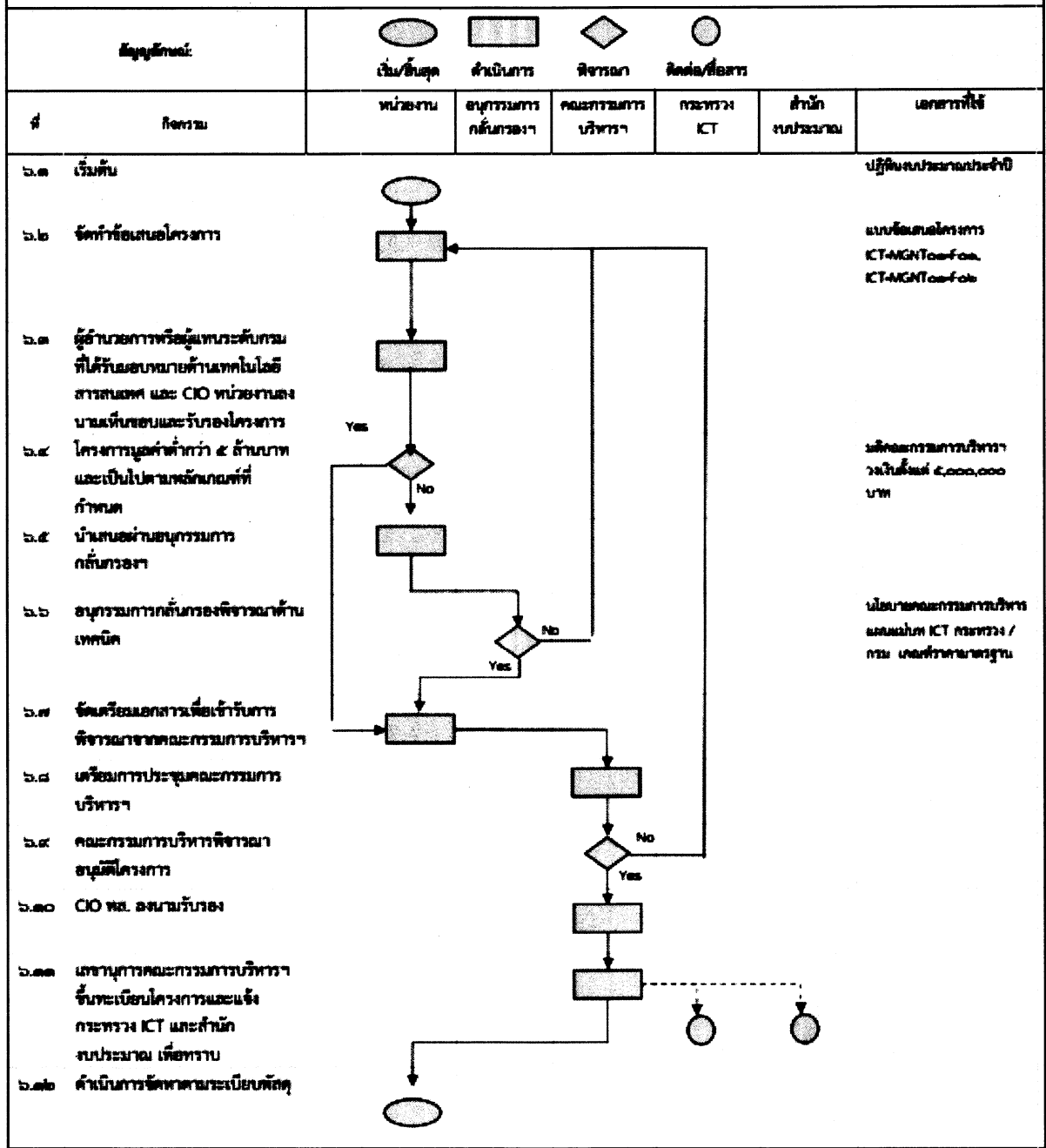
ขั้นตอนที่ 7 จัดเตรียมเอกสารเพื่อเข้ารับการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารฯ โดยหน่วยงานที่มีโครงการซึ่งผ่านการกลั่นกรองจากเจ้าของหน่วยงาน ตามขั้นตอนที่ 4 และ 6 จะต้องเตรียมเอกสารตัวจริงที่ CIO ของหน่วยงานลงนาม จำนวน 4 ชุด และสำเนาจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ชุด นำส่งเลขาธิการคณะกรรมการบริหารฯ เพื่อประกอบการพิจารณาของที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ

ขั้นตอนที่ 8 การประชุมคณะกรรมการบริหารฯ ศทส. ประสานความพร้อมกับหน่วยงานที่จะนำข้อเสนอโครงการที่ผ่านการกลั่นกรองตามขั้นตอนที่ 4 และขั้นตอนที่ 6 เพื่อนำสู่การพิจารณาอนุมัติโครงการจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ ต่อไป

ขั้นตอนที่ 9 คณะกรรมการบริหารฯ พิจารณาอนุมัติโครงการ โดยนำประเด็นข้อเสนอแนะและข้อสังเกตของคณะอนุกรรมการกลั่นกรองโครงการฯ ประกอบการพิจารณาอนุมัติข้อเสนอโครงการ

ขั้นตอนที่ 10 CIO ทส. ลงนามรับรอง โดยข้อเสนอโครงการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว หรือข้อเสนอโครงการจัดหาที่คณะกรรมการบริหารได้มอบอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการของหน่วยงานเป็นผู้อนุมัติ หน่วยงานจะต้องจัดเตรียมเอกสารโครงการฉบับสมบูรณ์ หรือได้แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว พร้อมลายมือชื่อการรับรองโครงการของ CIO ของหน่วยงาน โดยจัดเตรียมเอกสารจำนวน 4 ชุด เสนอต่อคณะอนุกรรมการกลั่นกรองฯ เพื่อทราบและ CIO กระทรวง โดยผ่านเลขานุการคณะกรรมการบริหารฯ เพื่อ CIO ทส. จะได้ลงนามรับรองต่อไป ก่อนหน่วยงานดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างต่อไป

**ชื่องาน: การขออนุมัติโครงการจัดหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**





## มาตรฐานการให้บริการ – กลุ่มระบบข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล

### กระบวนการให้บริการข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล

- ขั้นตอนที่ 1 ศทส. ได้รับหนังสือขอรับบริการข้อมูลจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน สถานศึกษา
- ขั้นตอนที่ 2 นำเสนอ ผอ.ศทส. เพื่อพิจารณาอนุมัติ สั่งการ
- ขั้นตอนที่ 3 หัวหน้ากลุ่มระบบข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล รับหนังสือขอรับบริการข้อมูล พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ
- ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ดำเนินการสืบค้นข้อมูลตามคำขอ
- ขั้นตอนที่ 5 จัดพิมพ์ข้อมูล หรือบันทึกข้อมูลลงในสื่อต่างๆ (คอมแพคดิสก์ แฟลชไดรฟ์) ตามความต้องการของผู้ขอรับบริการข้อมูล
- ขั้นตอนที่ 6 แจ้งผู้ขอรับบริการข้อมูล มารับข้อมูล และกรอกแบบฟอร์มการขอข้อมูลบ่อน้ำบาดาล

### กระบวนการนำเข้าแผนการดำเนินงานตามโครงการที่ได้รับการอนุมัติ

- ขั้นตอนที่ 1 ศทส. ติดต่อประสานงานกองแผนงาน ขอแผนการดำเนินงานตามโครงการที่ได้รับการอนุมัติ
- ขั้นตอนที่ 2 หัวหน้ากลุ่มระบบข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล เพื่อพิจารณาอนุมัติ สั่งการ
- ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
- ขั้นตอนที่ 4 เจ้าหน้าที่ดำเนินการนำเข้าข้อมูลแผนการดำเนินงานตามโครงการที่ได้รับการอนุมัติ
- ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบผลการนำเข้าข้อมูล

### กระบวนการตรวจสอบข้อมูลที่ได้นำบันทึกเข้าในระบบฐานข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล

- ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มระบบข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้นำบันทึกเข้าในระบบฐานข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล
- ขั้นตอนที่ 2 หัวหน้ากลุ่มระบบข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล เพื่อพิจารณาสั่งการ
- ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้นำบันทึกเข้าในระบบฐานข้อมูลฯ
- ขั้นตอนที่ 4 เมื่อพบข้อผิดพลาดของข้อมูล เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดต่อประสานงานหน่วยงานที่บันทึกข้อมูล เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง
- ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบผลการบันทึกข้อมูลเข้าในระบบฐานข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล
- ขั้นตอนที่ 6 กลุ่มระบบข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล รายงานผลการดำเนินการให้ ผอ.ศทส.

## มาตรฐานการให้บริการของ กลุ่มระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับเรื่องจากหน่วยงานต่างๆ โดยผ่านทางโทรศัพท์ และหนังสือราชการ ได้แก่
  - เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
  - ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบ Internet
  - ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (VoIP)
  - การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตและขอใช้อีเมลกลางเพื่อการสื่อสารภาครัฐของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล (dgr.mail.go.th)
  - อื่นๆ
2. ทำการคัดกรองเรื่อง และมอบหมายผู้รับผิดชอบ
3. ผู้รับผิดชอบส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา
4. ทำหนังสือรายงานผลการดำเนินงาน ส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

### การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการระบบงานคอมพิวเตอร์ และงานระบบเครือข่ายและการสื่อสาร

การปฏิบัติงานการให้บริการระบบงานคอมพิวเตอร์ และงานระบบเครือข่ายและการสื่อสาร หลังจากที่ได้รับเรื่องหรือรายงาน พร้อมทำการตรวจสอบ ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์
  - 1.1 กรณีที่อะไหล่ของเครื่องคอมพิวเตอร์เสีย ต้องทำหนังสือส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการจัดซื้อใหม่ตามระเบียบพัสดุ หลังจากได้รับอุปกรณ์แล้ว ใช้เวลาในการเปลี่ยนไม่เกิน 2 ชั่วโมง
  2. การแก้ไขปัญหาด้านซอฟต์แวร์
    - 2.1 การ Format เครื่อง ในกรณีต้อง Back up ข้อมูล ใช้เวลาไม่เกิน 8 ชั่วโมง หรือมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณของข้อมูล
    - 2.2 การ Format เครื่อง ในกรณีไม่ต้อง Back up ข้อมูล ใช้เวลาไม่เกิน 6 ชั่วโมง
    - 2.3 การ Add Printer แก้ไขปัญหา Printer ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง
    - 2.4 การลงโปรแกรมรรถประโยชน์ (Program Utility) หรือลงโปรแกรม Antivirus ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง
    - 2.5 การตรวจสอบเครื่อง หรือ สแกนไวรัส ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง หรือมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน
3. การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานระบบเครือข่ายและการสื่อสาร
  - 3.1 การเดินสาย LAN แก้ไขปัญหาระบบ Network ใช้เวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง ต่อ 1 จุด
  - 3.2 การแชร์ข้อมูล (Share File) , Share Network ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง
  - 3.3 การแก้ไขปัญหาระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (VoIP)
    - 3.3.1 กรณีขอหมายเลขระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (VoIP) พร้อมเครื่องโทรศัพท์ใหม่ ต้องดำเนินการตรวจสอบว่ามีเครื่องโทรศัพท์ตรงกับชนิดของเบอร์โทรศัพท์หรือไม่ หากไม่มีต้องดำเนินการจัดหาตามระเบียบพัสดุต่อไป และต้องดำเนินการตรวจสอบจุดกระจายสัญญาณ Outlet ว่ามีหรือไม่ หากไม่มี ต้องเพิ่มจุดกระจายสัญญาณใหม่
    - 3.3.2 กรณีขอย้ายหมายเลขระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (VoIP) ต้องดำเนินการตรวจสอบจุดกระจายสัญญาณ Outlet ว่ามีหรือไม่ หากไม่มี ต้องเพิ่มจุดกระจายสัญญาณใหม่ และจะดำเนินการภายในเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมงหรือมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณงานและปัญหาหน้างาน

/3.3.3 กรณีขอพ่วง...

3.3.3 กรณีขอฟังเบอร์โทรศัพท์ ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (VoIP) สามารถฟังได้ เฉพาะเบอร์โทรศัพท์ชนิดที่เป็น Analog และต้องดำเนินการตรวจสอบก่อนว่ามีตัวกระจายสัญญาณหรือไม่ และจะดำเนินการภายในเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณงานและปัญหาหน้างาน

4. การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตและขอใช้อีเมลกลางเพื่อการสื่อสารภาครัฐของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล (dgr.mail.go.th) ใช้เวลาไม่เกิน 1 ชั่วโมง

## มาตรฐานการให้บริการของ กลุ่มประเมินและติดตามสถานการณ์น้ำบาดาล

### คำนิยาม

สถานการณ์ปกติ	หมายถึง สถานการณ์ที่ไม่มีภัยธรรมชาติเกิดขึ้น
สถานการณ์พิบัติภัย	หมายถึง สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากภัยธรรมชาติ และส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านน้ำกินน้ำใช้
ข้อมูลสมรรถนะ	หมายถึง อุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่มีสำหรับใช้ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน เมื่อเกิดสถานการณ์พิบัติภัย

### กิจกรรมและขั้นตอนในสถานการณ์ปกติ

#### **1. การติดตามและประเมินสถานการณ์**

- 1.1 ติดตามและรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำ สภาพภูมิอากาศ ประกาศเตือนภัยต่างๆ
- 1.2 วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์จากข้อมูล
- 1.3 ประสานแจ้ง สทบ.เขต 1-12 เพื่อทราบสถานการณ์ และดำเนินการให้ความช่วยเหลือ
- 1.4 รวบรวมและประมวลผลข้อมูลข้อมูลการดำเนินงานของ สทบ.เขต 1-12 ที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ
- 1.5 รายงานสถานการณ์ และการให้ความช่วยเหลือให้ผู้บริหารทราบ
- 1.6 นำเสนอรายงานสถานการณ์ผ่านเว็บไซต์ของ ทบ.

\*\*\* ดำเนินการรายสัปดาห์\*\*\*

#### **2. การปรับปรุงข้อมูลสมรรถนะของ ทบ. ในการให้ความช่วยเหลือ**

- 2.1 รวบรวมข้อมูลสมรรถนะของ ทบ. ที่ใช้เพื่อการให้ความช่วยเหลือ
- 2.2 สอบทานข้อมูลสมรรถนะ ให้เป็นปัจจุบันทุกปี เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องจักรสามารถชำรุดได้
- 2.3 เสนอข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ และแจ้งเวียนให้หน่วยงานภายใน ทบ. ทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลกลางในการประโยชน์ในงานต่างๆ

\*\*\* ดำเนินการปีละ 1 ครั้ง\*\*\*

#### **3. ปรับปรุงฐานข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์**

- 3.1 ตรวจสอบฐานข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์
- 3.2 ปรับปรุงฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

\*\*\* ดำเนินการปีละ 1 ครั้ง\*\*\*

## กิจกรรมและขั้นตอนในสถานการณ์พิบัติภัย (ภัยแล้ง/อุทกภัย)

### 1. การติดตามและประเมินสถานการณ์

- 1.1 ติดตามและรวบรวมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำ สภาพภูมิอากาศ ประกาศเตือนภัยต่างๆ
- 1.2 วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์จากข้อมูล
- 1.3 ประสานแจ้ง สทบ.เขต 1-12 เพื่อทราบสถานการณ์ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ
- 1.4 ตรวจสอบความเสียหายของบ่อน้ำบาดาลและอุปกรณ์ส่วนควบที่เสียหายจากสถานการณ์พิบัติภัย
- 1.5 รวบรวมและประมวลผลข้อมูลข้อมูลการดำเนินงานของ สทบ.เขต 1-12 ทั้งการให้ความช่วยเหลือ และผลการตรวจสอบความเสียหายของบ่อน้ำบาดาลและอุปกรณ์ส่วนควบ
- 1.6 รายงานสถานการณ์ และการให้ความช่วยเหลือให้ผู้บริหารทราบ และนำไปใช้ในการตัดสินใจดำเนินการในขั้นต่อไป
- 1.7 นำเสนอรายงานสถานการณ์และการให้ความช่วยเหลือให้บุคลากรของ ทบ. ประชาชนทั่วไปได้รับทราบผ่านเว็บไซต์ของ ทบ. แอปพลิเคชัน Line และ Facebook

\*\*\* ดำเนินการรายวัน\*\*\*

## มาตรฐานการให้บริการของ กลุ่มระบบสารสนเทศ

### ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน / สอบถามข้อมูล

1. กรณีรับเรื่องจาก Facebook / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail : Webmaster@dgr.mail.go.th) ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ให้ชื่อหน่วยงาน และ เบอร์โทรศัพท์ ให้ติดต่อประสานงานหรือ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
2. กรณีไม่สามารถตอบเองได้ให้สอบถามข้อมูล จากผู้ที่เกี่ยวข้อง และแจ้งชื่อผู้ติดต่อประสานงานพร้อม เบอร์โทรศัพท์และหน่วยงาน ให้ผู้ร้องเรียนติดต่อประสานงาน
3. กรณีที่เป็นเรื่องที่ต้องประสานงานโครงการ ให้ ผู้ร้องเรียนทำหนังสือส่งกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
4. กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากระบบ ศูนย์บริการประชาชน e- petition กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการส่งเรื่องเพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการ กลับมายัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล ภายใน 15 วันทำการ
5. เมื่อมีการแจ้งผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกลับมาให้บันทึกข้อมูลลงระบบ ศูนย์บริการประชาชน e- petition กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อทำการปิดเรื่อง
6. ถ้าการแจ้งผลการดำเนินงาน ล่าช้าเกินกว่า 15 วันทำการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามความคืบหน้าให้ แจ้งผลกลับมายัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรน้ำบาดาล ต่อไป
7. สรุปผลเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน

### ขั้นตอนการเผยแพร่ข้อมูล / ข่าวสาร ทาง web site

1. รับเรื่อง ทาง โทรศัพท์ / หนังสือจากระบบสารบรรณ / E-mail / เรื่องเร่งด่วน
2. ทำการคัดกรองเรื่อง และส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบ
3. ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล ต่าง ๆ ภายใน 6 ชั่วโมง พร้อมบันทึกลง แบบฟอร์ม หรือให้เจ้าของเรื่องเป็นคน เขียนแบบฟอร์มขอเผยแพร่ข้อมูลลงเว็บไซต์
4. กรณี งานเร่งด่วนให้ดำเนินให้กับหน่วยงานนั้น ๆ ทันที และให้หน่วยงานที่ต้องการเผยแพร่ ดำเนินการส่ง บันทึกตามมาทันที
5. สรุปผลการเผยแพร่ข้อมูลประจำเดือน

## ขั้นตอนการออกแบบวิเคราะห์ จัดทำ website

1. รับหนังสือแจ้งความต้องการพร้อมข้อสั่งการ
2. ประสานงานกับหน่วยงานที่จะดำเนินการจัดทำเว็บไซต์
3. สรุปรูปข้อมูลที่ต้องการจากหน่วยงานที่จะดำเนินการจัดทำเว็บไซต์
4. วิเคราะห์ /ออกแบบ ตามความต้องการของหน่วยงาน
5. ดำเนินการจัด และส่งมอบหากหน่วยงานมีคนดูแลรับผิดชอบ
6. ถ่ายทอดความรู้แนะนำวิธีใช้

แบบยืนยันรายชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับฟังและรับข้อร้องเรียน

ชื่อหน่วยงาน .....

หน่วยงาน		
ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1		
โทรศัพท์		
โทรสาร		
E-mail		
สถานที่ทำงาน		

หน่วยงาน		
ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
2		
โทรศัพท์		
โทรสาร		
E-mail		
สถานที่ทำงาน		

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน / แทน

หมายเหตุ	- โทรศัพท์ (สามารถระบุได้หลายหมายเลขที่ติดต่อได้รวดเร็ว)
	- โทรสาร (สามารถระบุได้หลายหมายเลขที่ติดต่อได้รวดเร็ว)
	- E-mail (E-mail ของ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล และ อื่นๆ)
	- ส่งกลับ นายณพ ผลทอง ศทส. Fax 0 2660 2536 โทร 0 2660 2523

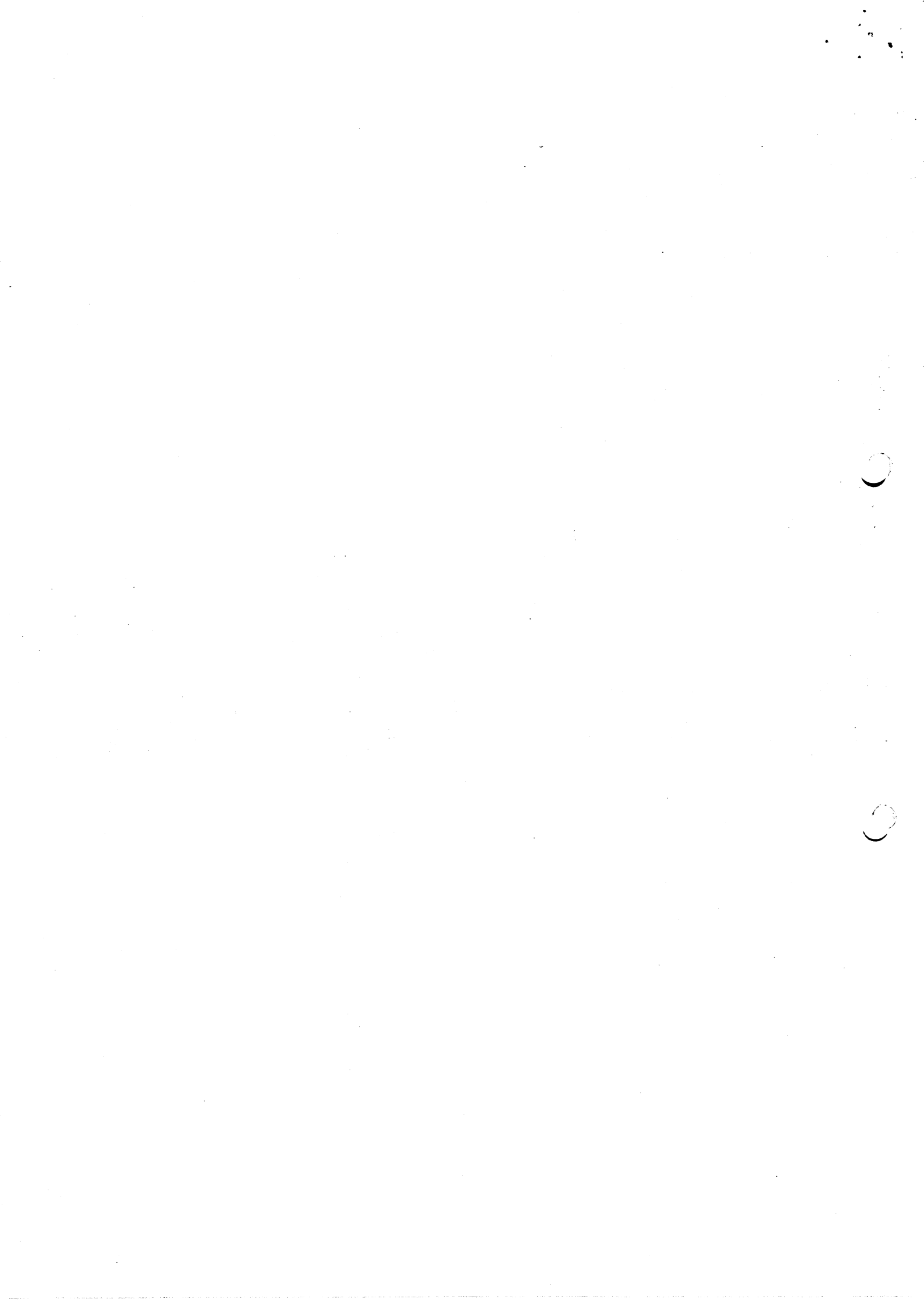


9

9

## ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ / ปฏิบัติงาน / พิจารณาสั่งการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ระยะเวลาดำเนินการ 15 วัน)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <b>รับเรื่องร้องเรียน</b>                      - วาจา                      - จดหมาย                      - โทรศัพท์                - โทรสาร                      - E-mail                    - อื่น ๆ                 </div>	- เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย - ทุกหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	- แบบรับเรื่องร้องเรียน - เอกสาร ร้องเรียน (ต้นฉบับ / สำเนา) (--)
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ลงทะเบียน</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     - แยกประเภท ฯ                      - สมุดทะเบียน                      - ระบบทะเบียน                 </div> </div> <div style="margin-top: 10px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">นำเรื่องร้องเรียนเสนอ</div>	- เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	- สมุดลงทะเบียน รับเรื่อง ฯ - ระบบ ฯ รับเรื่องร้องเรียน (--)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">พิจารณา เรื่องร้องเรียน</div>	- อทบ. / ผู้ได้รับมอบหมาย	- บันทึก / คำสั่ง - คำสั่งแต่งตั้งคณะ ฯ (--)
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">ตรวจสอบข้อเท็จจริง</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">สามารถแก้ไขได้</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">ไม่สามารถแก้ไขได้</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">ดำเนินการแก้ไข</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">ชี้แจงผู้ร้องเรียน</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">สรุปผลตอบกลับ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">สรุปผลตอบกลับ</div> </div> </div> <div style="width: 45%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">คณะกรรมการพิจารณา</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 5px;">ตรวจสอบข้อเท็จจริง</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">มีข้อเท็จจริง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">ไม่มีข้อเท็จจริง</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">สรุปผล - ผิด / ไม่</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">สรุปผล</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">รายงานตอบกลับ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: 45%;">ยุติเรื่อง</div> </div> </div> </div>	- ประธาน / คณะกรรมการ ฯ  - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	- แบบรับเรื่องร้องเรียน / เอกสารประกอบการร้องเรียน  - แบบรับเรื่องร้องเรียน
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">สรุป/รายงาน อทบ.</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">สรุป/รายงาน อทบ.</div> </div>	- ผอ.หน่วยงาน - ประธาน / คณะกรรมการ ฯ	- แบบรับเรื่อง ฯ - เอกสารประกอบการพิจารณา อื่น ๆ
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">พิจารณา รายงาน / ผล</div>	- อทบ.	- บันทึก / คำสั่ง
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">บันทึก ลงทะเบียนตอบเรื่องกลับ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">บันทึก ลงทะเบียนดำเนินการตามคำสั่งการ ฯ</div> </div>	- เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ - เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	- บันทึก / คำสั่ง



เลขลำดับที่.....  
วันที่.....

## กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ครั้งที่.....  
เลขลำดับที่อ้างอิง.....

### ทะเบียนรับฟังและรับข้อร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/น.ส.).....อายุ.....ปี

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนหรือเลขทะเบียนนิติบุคคล.....

มีภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ต.รอก/ชอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อเท็จจริงของปัญหาที่ร้องเรียน.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารยืนยันเป็นหลักฐาน ดังนี้

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  จดหมาย.....

สำเนาทะเบียนบ้าน  e-mail.....

อื่น ๆ (ใช้ประกอบการพิจารณา) จำนวน.....(ชุด)  โทรศัพท์.....

1.....  โทรสาร.....

2.....

3.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความตามที่แสดงไว้ข้างบนนี้เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)





ระเบียบศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาล  
ว่าด้วยการปฏิบัติการรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒

ด้วยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐ คณะที่ ๒ ของกรมศรพยาบาลนำบาดาล ได้ดำเนินการตามแผนการพัฒนากองศร การพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการรับฟังปัญหา และจัดการข้อร้องเรียน ตามเกณฑ์การประเมิน ๗ หมวด ของ PMQA และกรมศรพยาบาลนำบาดาล ได้มอบหมายให้ สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม จัดทำมาตรฐานความโปร่งใสในส่วนราชการ ด้านนโยบาย/ผู้บริหาร(ในการให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของฝ่ายบริหาร) ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านระบบตรวจสอบการทำงานภายในองศร ด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน และด้านระบบการให้บริการ ตามเกณฑ์ประเมิน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแผนการพัฒนากองศรการพัฒนาคุณภาพและการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการรับฟังปัญหาและจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานความโปร่งใสในส่วนราชการด้านระบบการรับเรื่องร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงออกระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาลว่าด้วยการปฏิบัติการรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒"

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือแนวทางปฏิบัติอื่นใดในส่วนที่กำหนดไว้แล้วซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

"หน่วยงานที่รับผิดชอบ" หมายความว่า ส่วน/ฝ่ายหรือหน่วยงาน ที่ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาล แต่งตั้งหรือมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบด้านการรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาล

"หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง" หมายความว่า หน่วยงานอื่นๆทั้งภายในและภายนอก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาล ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับปัญหาและข้อร้องเรียนนั้น

"ผู้รับผิดชอบรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน" หมายความว่า ผู้ซึ่งผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาล แต่งตั้งหรือมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาล

"ผู้กำกับ ดูแล การรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน" หมายความว่า ผู้ซึ่งผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาล แต่งตั้งหรือมอบหมายให้มีหน้าที่เป็นผู้กำกับ ดูแล การรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศรพยาบาลนำบาดาล

### การดำเนินการต่อการรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ เมื่อได้รับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนโดยตรงหรือได้รับแจ้งจากช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ให้ผู้รับชอบรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน กรอกรายละเอียดลงในแบบรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน และบันทึกสมุดทะเบียนรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน แล้วนำเสนอผู้กำกับดูแล การรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน เพื่อพิจารณา

ข้อ ๖ ให้ผู้กำกับดูแล การรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน พิจารณาระดับความสำคัญของปัญหาหรือข้อร้องเรียน แล้วเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

(๑) เรื่องปัญหาและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภารกิจของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรนํ้าบาดาล ให้เสนอผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรนํ้าบาดาล พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๒) เรื่องปัญหาและข้อร้องเรียน ที่ต้องใช้ข้อมูลทางวิชาการ ให้เสนอผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรนํ้าบาดาล พิจารณาสั่งการให้สำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่ม ที่เหมาะสมรับผิดชอบดำเนินการต่อไป

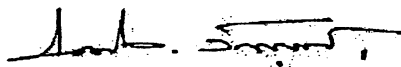
ทั้งนี้ ให้ดำเนินการส่งปัญหาและข้อร้องเรียนดังกล่าวภายในระยะเวลา ๒ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน

ข้อ ๗ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการกับปัญหาและข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จและตอบปัญหาและข้อร้องเรียนกลับไปยังผู้สอบถามปัญหาหรือข้อร้องเรียน ภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน และต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและข้อร้องเรียนทราบถึงระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

ข้อ ๘ ให้ผู้กำกับดูแล การรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน สรุปและรายงานผลการดำเนินการรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับและรายงานคณะทำงานฯ ที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน ด้วย

ข้อ ๙ ให้ผู้รับผิดชอบรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน บันทึกผลการดำเนินการแล้วเสร็จในสมุดทะเบียนรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๒



(นายไพศาล ลักขณานุรักษ์)

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศทรัพยากรนํ้าบาดาล