



# คู่มือ กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน



สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

## คู่มือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

### 1. คำจำกัดความ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

**คำร้องเรียน** หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการของ หน่วยงานผลิตภัณฑ์บริการ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### 2. ข้อร้องเรียนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย

- 1) ทางกายภาพ
- 2) ทางอิเล็กทรอนิกส์

### 3. การประเมินความซับซ้อน

- 1) ซับซ้อนมาก ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 60 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม ,แจ้งกรมบัญชีกลาง
- 2) ซับซ้อนปานกลาง ระยะเวลาภายใน 30 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์ ,ประชุม ,สรุป ,ตอบข้อร้องเรียน
- 3) ซับซ้อนน้อย ระยะเวลาภายใน 10 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ตอบข้อร้องเรียน
- 4) ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

### 4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

| ลำดับ | ประเภท | ช่องทาง                | การรับเรื่อง                                                                                                                                                                     |
|-------|--------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | กายภาพ | กล่องรับฟังความคิดเห็น | การรับเรื่องร้องเรียนที่ใส่ในกล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนที่จัดไว้ให้                                                                                             |
| 2     |        | โทรศัพท์/โทรสาร        | การรับเรื่องจากทางโทรศัพท์/โทรสารของทุกกลุ่ม/ฝ่ายในสำนักงานคลังจังหวัด                                                                                                           |
| 3     |        | ติดต่อด้วยตนเอง        | การเขียนคำร้องในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                       |
| 4     |        | จดหมาย                 | การได้รับจากต้นสังกัด (กรมบัญชีกลาง)/ หน่วยที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม)หรือส่งทางไปรษณีย์ส่งด้วยตนเอง และส่งทางอิเล็กทรอนิกส์โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับ |

| ลำดับ | ประเภท         | ช่องทาง                                                    | การรับเรื่อง                                                                                                                          |
|-------|----------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5     | อิเล็กทรอนิกส์ | เว็บไซต์ สนง.คลัง                                          | <a href="https://www.cgd.go.th/cs/nsn/หัวข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ">https://www.cgd.go.th/cs/nsn/หัวข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ</a> |
| 6     |                | เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ<br>สนง.คลังจังหวัด | <a href="http://www.oic.go.th/infocenter15/1545/หัวข้อ">http://www.oic.go.th/infocenter15/1545/หัวข้อ</a><br>กระดานถาม-ตอบ/ข้อคิดเห็น |
| 7     |                | e-mail สนง.คลัง                                            | nsn@cgd.go.th                                                                                                                         |
| 8     |                | Facebook                                                   | <a href="https://www.facebook.com/cgd.nsn">https://www.facebook.com/cgd.nsn</a>                                                       |

ตัวอย่าง ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

1. กล่องรับฟังความคิดเห็น



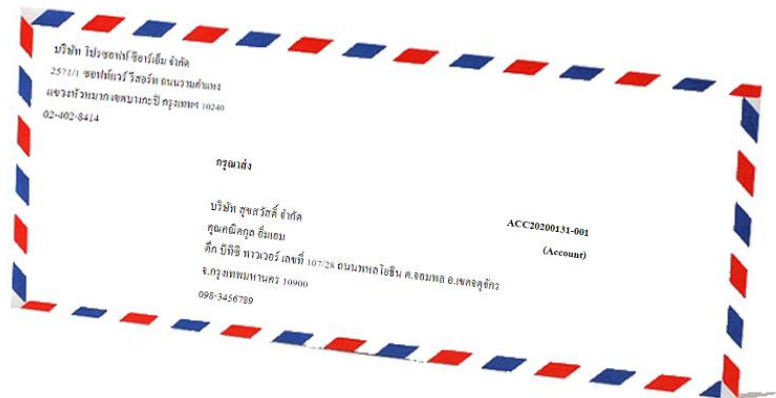
2. โทรศัพท์/โทรสาร ติดต่อ Call Center สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ ได้ที่เบอร์โทร 056-803591-3 ต่อ ด้วยเบอร์ภายในหน่วยงาน และเบอร์โทรสาร 056-803594

|                                             |               |              |               |
|---------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|
| คลัง 301                                    | อารีนา 304    | บุษราคัม 311 | นัยนา 316     |
| ผอ.1 309                                    | นันทากรณ์ 305 | ธนาภัทร 319  | พัชรา 318     |
| ผอ.2 308                                    | สมบุญ 303     | สุณมาศ 312   | สุรัญญา 325   |
| หัวหน้า 3 323                               | มัลลิกา 306   | กนิษฐา 317   | กรพัชรา 313   |
| Front 320                                   | ศิริวรรณ 307  | สุจิตรา 315  | สุดาวัลย์ 321 |
| อนสายภายใน กด Transfer ตามด้วย หมายเลขภายใน |               | ห้อง GF 310  | VOIP 1622213  |

### 3. ติดต่อด้วยตนเอง

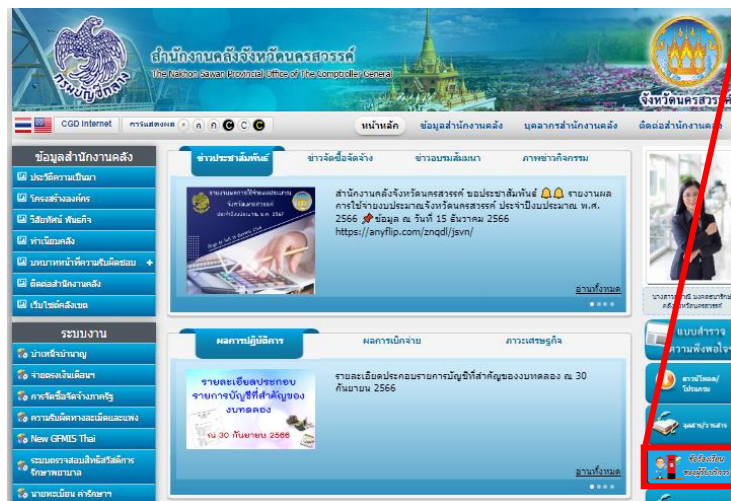


### 4. จดหมาย



### 5. เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

เข้าที่ <https://www.cgd.go.th/cs/nsn/> หัวข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ



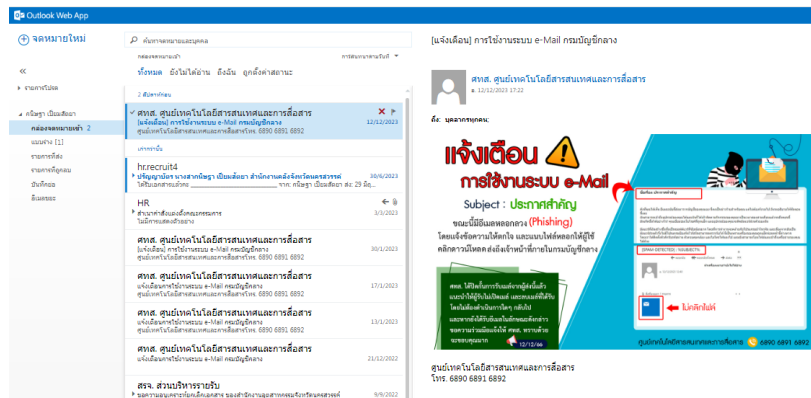
## 6. เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการในจังหวัดนครสวรรค์

เข้าที่ <http://www.oic.go.th/infocenter15/1545/หัวข้อกระดานถาม-ตอบ/ข้อคิดเห็น>



## 7. e-mail สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

ส่งผ่าน e-mail : [nsn@cgd.go.th](mailto:nsn@cgd.go.th)



## 8. Facebook สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์



## 5. การพิจารณาการดำเนินการ

สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

5.1 ฝ่ายบริหารทั่วไปของสำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์ พิจารณาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ

5.2 ฝ่ายบริหารทั่วไปส่งต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับให้กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องประเมินความซับซ้อน

5.3 กลุ่มงาน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ ประเมินความซับซ้อน แก้ไข โดยแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ

5.4 การดำเนินการแก้ไข โดยประเมินความซับซ้อน ดังนี้

- กรณีไม่ซับซ้อน แก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายในวัน 3 วันทำการ
- กรณีซับซ้อนน้อย แก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายในวัน 10 วันทำการ
- กรณีซับซ้อนปานกลาง แก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายในวัน 30 วันทำการ
- กรณีซับซ้อนมาก แก้ไข และแจ้งผู้ร้องเรียน ภายในวัน 60 วันทำการ

5.5 สรุปผล นำข้อสังเกตที่ได้รับจากข้อร้องเรียนมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงาน

5.6 แจ้งผลการดำเนินงานให้คลังจังหวัดทราบ

# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานคลังจังหวัดนครสวรรค์

