# คู่มือการให้บริการ

การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
และแสดงความคิดเห็น
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

The
Samutsakhon
Provincial
Comptroller
Office

SMART samutsakhon CGD

# คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น
# สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

เดือนธันวาคม 2564

# คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น
# สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

**▶วัตถุประสงค์**

1) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น

2) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนฯ ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครทราบกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียนฯ

**▶ระยะเวลาการให้บริการ**

- เปิดให้บริการ วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 16.30 น.
- ช่องทางออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

**▶ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น**

| ประเภท | | นิยาม | ระยะเวลาดำเนินการ |
|---|---|---|---|
| 1 | ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม | ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย<br>**<u>ตัวอย่าง</u>**<br>- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้การบริการประชาชน/หน่วยงานรัฐ<br>- การยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 3 - 5 วันทำการ |
| 2 | ร้องเรียนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร | ไม่เกิน 15 วันทำการ |
| 3 | ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ | ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนและมีความประสงค์ขอให้สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครช่วยเหลือหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือ | ไม่เกิน 15 วันทำการ |

**▶ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น**

1) ร้องเรียนฯ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น 1 ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร รหัสไปรษณีย์ 74000

2) โทรศัพท์หมายเลข 0 3441 1504, 0 3442 6040, 0 3441 2388

3) ส่งจดหมายทางไปรษณีย์

4) Facebook สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

5) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร www.cgd.go.th/smk

6) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ smk@cgd.go.th

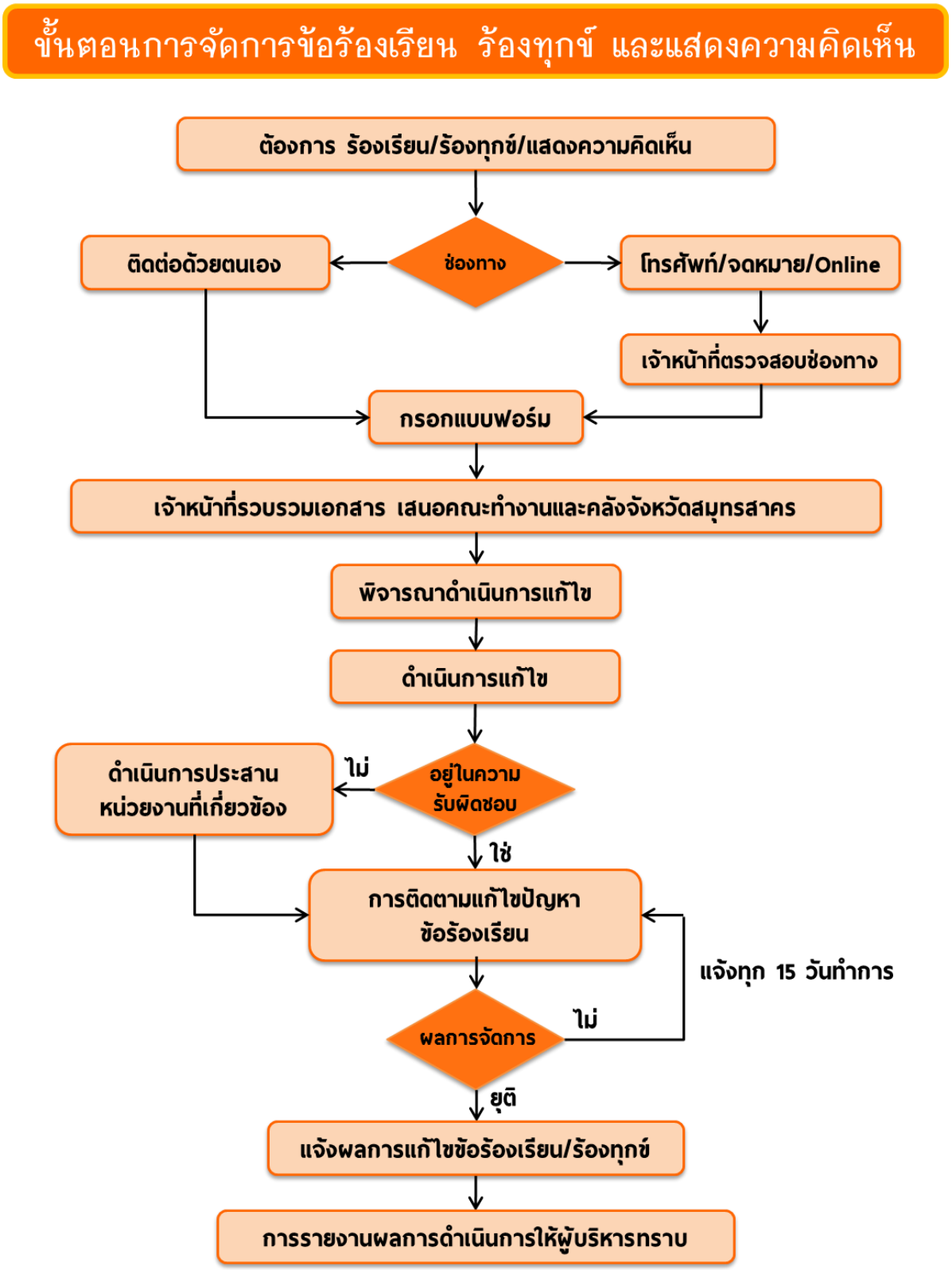
**▶ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

| | ขั้นตอน | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|
| **1.** | **ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ติดต่อขอร้องเรียน** | | |
| 1.1 | ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น ติดต่อขอร้องเรียนผ่านทางช่องทาง<br>1) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น 1 ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000<br>2) โทรศัพท์หมายเลข 0 3441 1504, 0 3442 6040, 0 3441 2388<br>3) ส่งจดหมายทางไปรษณีย์<br>4) Facebook สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร<br>5) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร www.cgd.go.th/smk<br>6) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ smk@cgd.go.th | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | ไม่เกิน 1 วัน |
| 1.2 | เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่าง ๆ | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | ทุกวัน |

| | ขั้นตอน | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|
| **2** | **การบันทึกข้อร้องเรียน** | | |
| 2.1 | ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น กรอกแบบฟอร์ม กรณีติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร เจ้าหน้าที่ต้องบันทึก ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแสดงความคิดเห็น ลงในแบบฟอร์ม “แบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร” | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | 15 - 30 นาที |
| **3.** | **ตรวจทาน วิเคราะห์ พิจารณาการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์** | | |
| | เจ้าหน้าที่ ตรวจทาน และรวบรวมเอกสาร เสนอประธานคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ และคลังจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | 1 วัน |
| **4.** | **ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์** | | |
| | - ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอคลังจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันรับเรื่อง |
| | - ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ปัญหาต่อไป | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันรับเรื่อง |
| **5.** | **การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน** | | |
| 5.1 | เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบความคืบหน้าของผลดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์<br>1) ในระหว่างดำเนินการประสาน ขอความช่วยเหลือในดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์<br>2) ขั้นตอนอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | ครั้งแรก ดำเนินการภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันรับเรื่อง |

| | ขั้นตอน | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|---|---|---|---|
| 5.2 | หากการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ยังไม่ยุติ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบถึงความคืบหน้าของผลการดำเนินการให้ความช่วยเหลือเป็นระยะเวลาตามความเหมาะสม | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | แจ้งทุก 15 วันทำการ |
| **6.** | **แจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** | | |
| | เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อทราบผลการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการ | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | 1 วัน |
| **7.** | **การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ** | | |
| 7.1 | จัดทำข้อเสนอการปรับปรุง/พัฒนางาน เสนอคลังจังหวัดทราบ | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | ภายใน 5 วันทำการของเดือนถัดไป |
| 7.2 | จัดทำรายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น เสนอคลังจังหวัดทราบเป็นประจำทุกเดือน | คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนฯ | ภายใน 5 วันทำการของเดือนถัดไป |

▶แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



## ▶แบบฟอร์ม

เลขที่ ...../๒๕๖๕

**แบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น**
**ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**

เขียนที่ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน คลังจังหวัดสมุทรสาคร

**๑. ข้อมูลทั่วไป**

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ .....
อาชีพ ..... ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต .....
จังหวัด ..... หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน .....
หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ .....
e-mail (ถ้ามี) : .....

**๒. ประเภทผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น**

☐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ ☐ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้ค้ากับภาครัฐ / เอกชน
☐ ผู้รับบำเหน็จ / ผู้รับบำนาญ ☐ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ☐ ประชาชนทั่วไป

**๓. ช่องทางการรับเรื่อง** ☐ มาด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์ ☐ อื่น ๆ

**๔. วัตถุประสงค์** ☐ ๔.๑ ร้องเรียน
☐ ด้านบริการ ☐ ด้านสถานที่ ☐ ด้านอุปกรณ์/เครื่องมือต่าง ๆ
☐ อื่น ๆ .....

☐ ๔.๒ ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ ☐ ๔.๓ แสดงความคิดเห็น

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นต่อคลังจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครดำเนินการ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**หมายเหตุ**

**๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า**

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้าและมีมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริงและก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ เรื่องร้องทุกข์ที่ข้าพเจ้าได้ร้องไว้ ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเองในเวลาที่สมควร

๑.๔ กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

**๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้**

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

**ทั้งนี้ ได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ..... แผ่น ดังนี้**

- ☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)
- ☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
  - ☐ .....
  - ☐ .....

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ลงชื่อ .....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น

(.....)

▶คำสั่ง

คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
ที่ ๑๖ /๒๕๖๔
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

---

ด้วยสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร มีบทบาทภารกิจในการกำกับดูแลการใช้จ่ายเงินงบประมาณของแผ่นดิน การเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำด้านกฎหมาย ระเบียบ ด้านการเงินการคลัง รวมทั้งการให้บริการด้านต่าง ๆ ตามนโยบายของรัฐบาล แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ซึ่งในการดำเนินการตามภารกิจอาจมีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เกิดขึ้นได้

ดังนั้น เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ดังรายชื่อต่อไปนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| ๑. นายอานนท์ จันทร์สุข | นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นางจิดาภา เอี่ยมวงษ์ | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ | คณะทำงาน |
| ๓. นางสารีย์ แก้วเมฆ | นักวิชาการคลังชำนาญการ | คณะทำงาน |
| ๔. นางสาววารียา เจียมถนอม | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ | คณะทำงาน |
| ๕. นางสาวพรพรรณ นงนุช | นักวิชาการคลังชำนาญการ | คณะทำงานและเลขานุการ |

**อำนาจหน้าที่**

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากผู้ขอรับบริการ

๒. ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

๓. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอคลังจังหวัดสมุทรสาครทราบ

๔. จัดทำข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนางานให้คลังจังหวัดสมุทรสาครทราบ

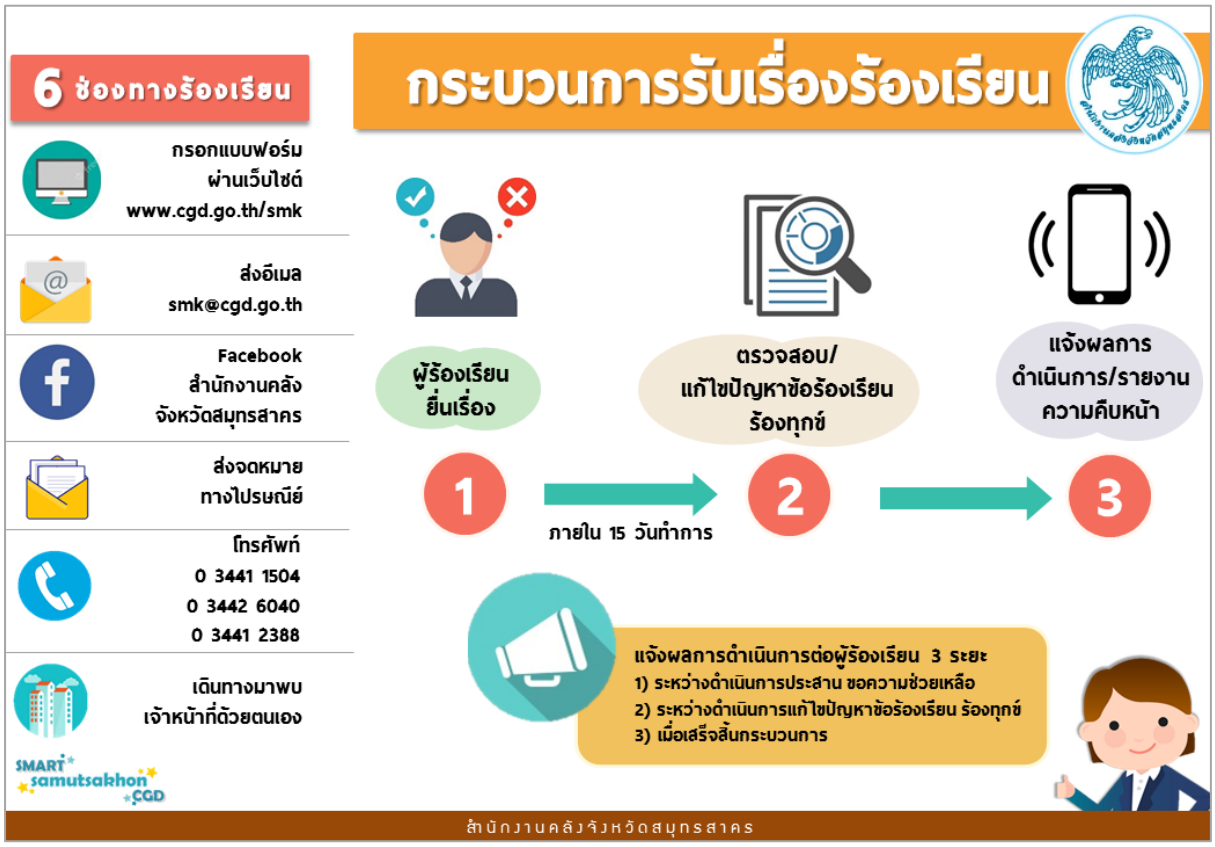
๕. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่คลังจังหวัดสมุทรสาครมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางสาวเกศริน ภัทรเปรมเจริญ)
คลังจังหวัดสมุทรสาคร

▶เอกสารประชาสัมพันธ์




SMART samutsakhon CGD