

๒.(๕)หลักเกณฑ์/ขั้นตอนการแก้ปัญหากรณีมีการร้องเรียนการให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้เล็งเห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิธีการ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้ง

กระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์



สำนักงานคลังจังหวัดลำปางได้กำหนดช่องทางสำหรับรับเรื่อง รวบรวมร้องทุกข์ ไว้หลายช่องทางเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเลือกใช้ช่องทางตามความสะดวกของแต่ละผู้รับบริการ

มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง เพื่อทำหน้าที่พิจารณา
กลั่นกรองข้อร้องทุกข์ และมีการเปิดรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น



คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ที่ ๘๗ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและบริการประชาชนในด้านการรับฟังความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง และให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
การให้บริการของ “ศูนย์ราชการสะดวก” (Government Easy Contact Center: GECC) โดยมีการจัดระบบ
กระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ในการขอรับ
บริการ เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นช่องทางในการทำการชี้แจง
ทำความเข้าใจในเหตุผลความจำเป็นของการปฏิบัติการกิจ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ ป้องกันไม่ให้เกิด
ปัญหาหรือข้อร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม อันจะส่งผลให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง
เป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพันธกิจและยุทธศาสตร์กรมบัญชีกลาง
และตามคำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ที่ ๓/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๓ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการ
จัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางเรียบร้อยแล้ว แต่เนื่องจากการโยกย้ายบุคลากรของ
สำนักงาน

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง จึงขอแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง มีรายชื่อดังนี้

- | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------------------------------|
| ๑.๑ นางสาวเกศรา | ศรีสนพันธุ์ | หัวหน้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน |
| นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ | | |
| ๑.๒ นางรัศมี | ตุนสีโส | คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน |
| นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ | | |
| ๑.๓ นางศุภมาส | ใจเย็น | คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน |
| นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ | | |

๒. ผู้ดูแลรับผิดชอบช่องทางการดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของสำนักงานคลัง
จังหวัดลำปาง มีรายชื่อดังนี้

- | | | |
|------------------------------|----------|----------------------------|
| ๒.๑ นางมณฑุติ | ยาปะนะ | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน |
| ๒.๒ นางชาลิณี | ลิออนคร | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๒.๓ ว่าที่ ร.ต. (หญิง) ณัฏฐา | สิสุขสาม | เจ้าหน้าที่การคลัง |

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง พิจารณากลั่นกรอง ศึกษาข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงาน
คลังจังหวัดลำปาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเป็นไปด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม
มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง

ตู้รับฟังความคิดเห็น





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๓๑-๒ มท. ๒๘๕๕๗

ที่ ลป ๐๐๐๗/ -

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้จัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกระบวนการฯ ดังกล่าว จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่กำหนด
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ว่าที่ ร.ต (หญิง)นิรณข สีสุสาม)
เจ้าหน้าที่การคลัง

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๓๑-๒ มท. ๒๘๕๕๗

ที่ ลป ๐๐๐๓/-

วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๕

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้จัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกระบวนการฯ ดังกล่าว จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๕ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่
กำหนดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ว่าที่ ร.ต (หญิง)นิรุณ สีสุขสาม)
เจ้าหน้าที่การคลัง

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๓๑-๒ มท. ๒๘๕๕๗

ที่ ลป ๐๐๐๓/-

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้จัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกระบวนการฯ ดังกล่าว จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่กำหนดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ว่าที่ ร.ต (หญิง)นิรณช สีสุขสาม)
เจ้าหน้าที่การคลัง

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๓๑-๒ มท. ๒๘๕๕๗

ที่ ลป ๐๐๐๓/ -

วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้จัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกระบวนการฯ ดังกล่าว จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน
ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๕ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่
กำหนดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ว่าที่ ร.ต (หญิง)ณิรุณ สีสุขสาม)
เจ้าหน้าที่การคลัง

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๓๑-๒ มท. ๒๘๕๕๗

ที่ ลป ๐๐๐๓/-

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้จัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกระบวนการฯ ดังกล่าว จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียน
ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่กำหนด
ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ว่าที่ ร.ต (หญิง) ธีรณัฐ ลิขิตสาม)
เจ้าหน้าที่การคลัง

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง โทร. ๐ ๕๔๒๖ ๕๐๓๑-๒ มท. ๒๘๕๕๗

ที่ ลป ๐๐๐๓/-

วันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

เรียน คลังจังหวัดลำปาง

ตามที่สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้จัดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกระบวนการฯ ดังกล่าว จึงขอรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖ พบว่าไม่มีผู้ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่กำหนดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ว่าที่ ร.ต (หญิง)นิรรุข สิสุขสาม)
เจ้าหน้าที่การคลัง

(นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา)
คลังจังหวัดลำปาง