



คู่มือ

แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการซื้อร้องเรียน



klangmukdahan



0-4261-1502



<http://www.cgd.go.th/mdh>

สารบัญ

บทนำ	หน้า	๑
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	หน้า	๒
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	หน้า	๓
เบอร์โทร และ E-mail สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร	หน้า	๗

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหารเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำรุงทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร จึงได้แต่งตั้ง คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร (หลังใหม่) ชั้น ๔ ถนนศูนย์ราชการ ตำบลเมือง อำเภอมือมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหารใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหารมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ทราบกระบวนการขั้นตอนในการรับเรื่องร้องเรียน

๔. เพื่อให้การปฏิบัติตามเป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

“คำร้องเรียน” หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการขององค์กร ผลิตภัณฑ์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไปและผู้ที่มาใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มาใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑. E-mail
๒. ระบบรับเรื่องร้องเรียน www.cgd.go.th/mdh
๓. การติดต่อด้วยตนเอง
๔. โฆษณาคณิก
๕. Social network

๓. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๔. การประเมินความซับซ้อน

๑. ซับซ้อนมาก ระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์ ประชุม รับฟังความคิดเห็น แก้ไข หลักเกณฑ์/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

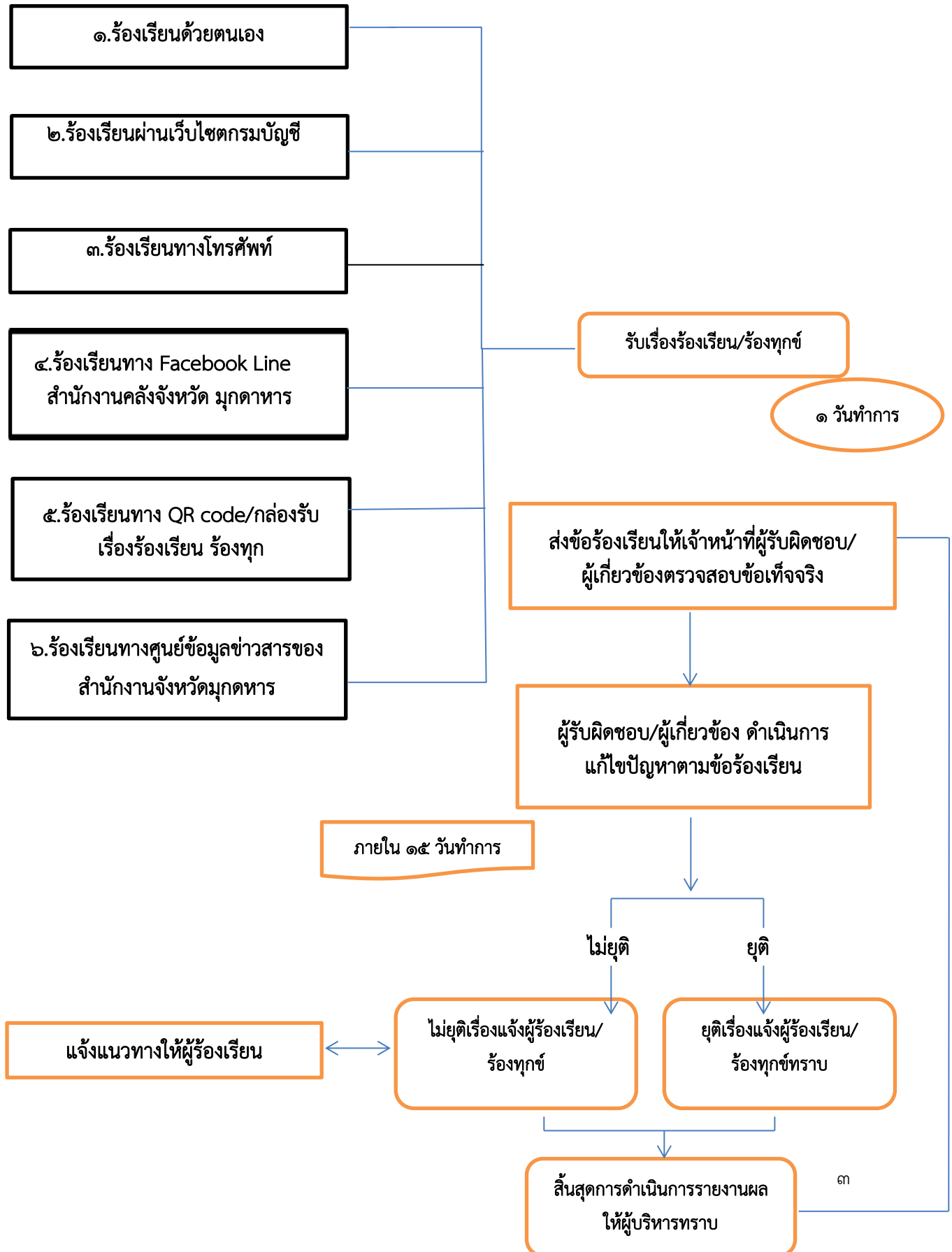
๒. ซับซ้อนปานกลาง ระยะเวลาภายใน ๓๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์ ประชุม สรุปตอบข้อร้องเรียน

๓. ซับซ้อนน้อย ระยะเวลาภายใน ๑๐ วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์ ตอบข้อร้องเรียน

๔. ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	ผู้รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/e-mail สำนักงานมุกดาหาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	กลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๖๑-๑๕๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	กลุ่มงานกำกับและบริหารระบบการคลัง
ร้องเรียนทาง Facebook Tewriter และ Instagram	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	กลุ่มงานบริหารการคลังและเศรษฐกิจ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง

๓. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ปัญหาต่อไป

๔. ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริการทราบ

๑. รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๘. แบบฟอร์มแบบฟอร์ม

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๙. จัดทำโดย

คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๒๖๑-๑๕๐๒

หมายเลขโทรสาร ๐-๔๒๖๑-๑๗๗๘ กด ๕

เว็บไซต์ <https://www.cgd.go.th/>

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง คลังจังหวัดมุกดาหาร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียนเรื่อง.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

เบอร์โทร และ E-mail สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

สมุดโทรศัพท์

สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร
ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร ชั้น 4
ถ.วิชัยยุทธ อ.เมืองมุกดาหาร
จ.มุกดาหาร 49000

Tel. 0-4261-1502, 0-4261-2951, 0-4261-3634
มือถือ : 063-4204464
Fax. 0-4261-1778
มท. 42157
VoIP : 162-4213, 4214
E-Mail address: MPH@CGD.GO.TH

ผู้บริหารระดับสูง



นายปรีชา เจริญทรง
คลังจังหวัดมุกดาหาร
หมายเลขโทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 301



กลุ่มงานวิชาการ

- » ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP)
- » ระบบบำนาญบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension)
- » ด้านกฎหมาย ระเบียบ การเงินการคลัง
(ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าเช่าบ้านข้าราชการ สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร) ฯลฯ

	นางสาวกิติยาภรณ์ ลากรัตน์ นักวิชาการคลังชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 302
	นางเมตตา อันธิแสง นักวิชาการคลังชำนาญการ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 305
	นางวิไลดา ปรางทอง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 307
	นายคมเพชร จันทกongsร์ นักวิชาการคลังปฏิบัติการ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 303
	นางสาวปิยชาติ อุณอ่อน นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 315



กลุ่มงานระบบการคลัง

- » ด้านการเบิกจ่ายเงินผ่านระบบ GFMS
- » ด้านข้อมูลหลักผู้ขาย
- » ด้านการจัดทำงบการเงินรวมของส่วนราชการ
- » ด้านการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณ
- » ฯลฯ

	นางสาวสุกัญญา นุญวรรณ นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 311
	นางวิจิตร แก้วอ่อน นักวิชาการคลังชำนาญการ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 310
	นางวิภา สุทธิประภา นักวิชาการคลังชำนาญการ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 313
	นางสาวรุจิระศน์ นุญเทียม นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 312
	นางสาวศุภลักษณ์ คำปาน นักวิชาการคลัง เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 324
	นางสาวนุกิตา แซ่เตียว เจ้าหน้าที่ธุรการ เบอร์โทรศัพท์ 0 4261 1502 ต่อ 308



กลุ่มงานนโยบาย และเศรษฐกิจจังหวัด

- » ด้านการให้คำปรึกษาด้านเศรษฐกิจการคลัง
- » ด้านศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด
รายงานประมาณการเศรษฐกิจ ข้อมูลเศรษฐกิจการคลัง
- » ด้านกองทุนการออมแห่งชาติ การดำเนินการ คบจ.
นโยบายรัฐบาล ฯลฯ

- ว่าง -	นักวิชาการคลังชำนาญการ เบอร์โทรศัพท์ ๐ 4261 1502 ต่อ 314
	นางสาวอาวณีย์ ด้านเนลา นักวิชาการคลังปฏิบัติการ เบอร์โทรศัพท์ ๐ 4261 1502 ต่อ 317
	นางสาวรัตกรณี กลางประพันธ์ นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ เบอร์โทรศัพท์ ๐ 4261 1502 ต่อ 316
	นางสาวนิตยาพัชญ์ พรหมอินทร์ นักวิชาการคลัง เบอร์โทรศัพท์ ๐ 4261 1502 ต่อ 323



ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- » ด้านงานรับส่งหนังสือด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- » งานด้านพัสดุ งานบริหารงานบุคคล
- » ตัวแทนจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลในส่วนภูมิภาค
- » งานบริหารงานทั่วไป ฯลฯ

- ว่าง -	นักจัดการงานทั่วไป เบอร์โทรศัพท์ ๐ 4261 1502 ต่อ 304
	นางสาวกวีกริพย์ เสนาพันธ์ เจ้าหน้าที่การคลัง เบอร์โทรศัพท์ ๐ 4261 1502 ต่อ 318
	นายจตุรงค์ ดีวงศ์ เจ้าหน้าที่การคลัง เบอร์โทรศัพท์ ๐ 4261 1502 ต่อ 309

