



# คู่มือการปฏิบัติงานรับฟังและข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

เดือนมกราคม ๒๕๖๘

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับฟังและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการของ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                            | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                  | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                       | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                              | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                      | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                       | ๑    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน                              | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                              | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                      | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | ๔    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๔    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                        | ๕    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๕    |
| มาตรฐานงาน                                                        | ๕    |
| แบบฟอร์ม                                                          | ๕    |
| จัดทำโดย                                                          | ๕    |
| ภาคผนวก                                                           |      |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน                              |      |

# คู่มือการปฏิบัติงานรับฟังและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

## สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดสมุทรปราการ ถนนสุขุมวิท  
ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๒๗๐

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

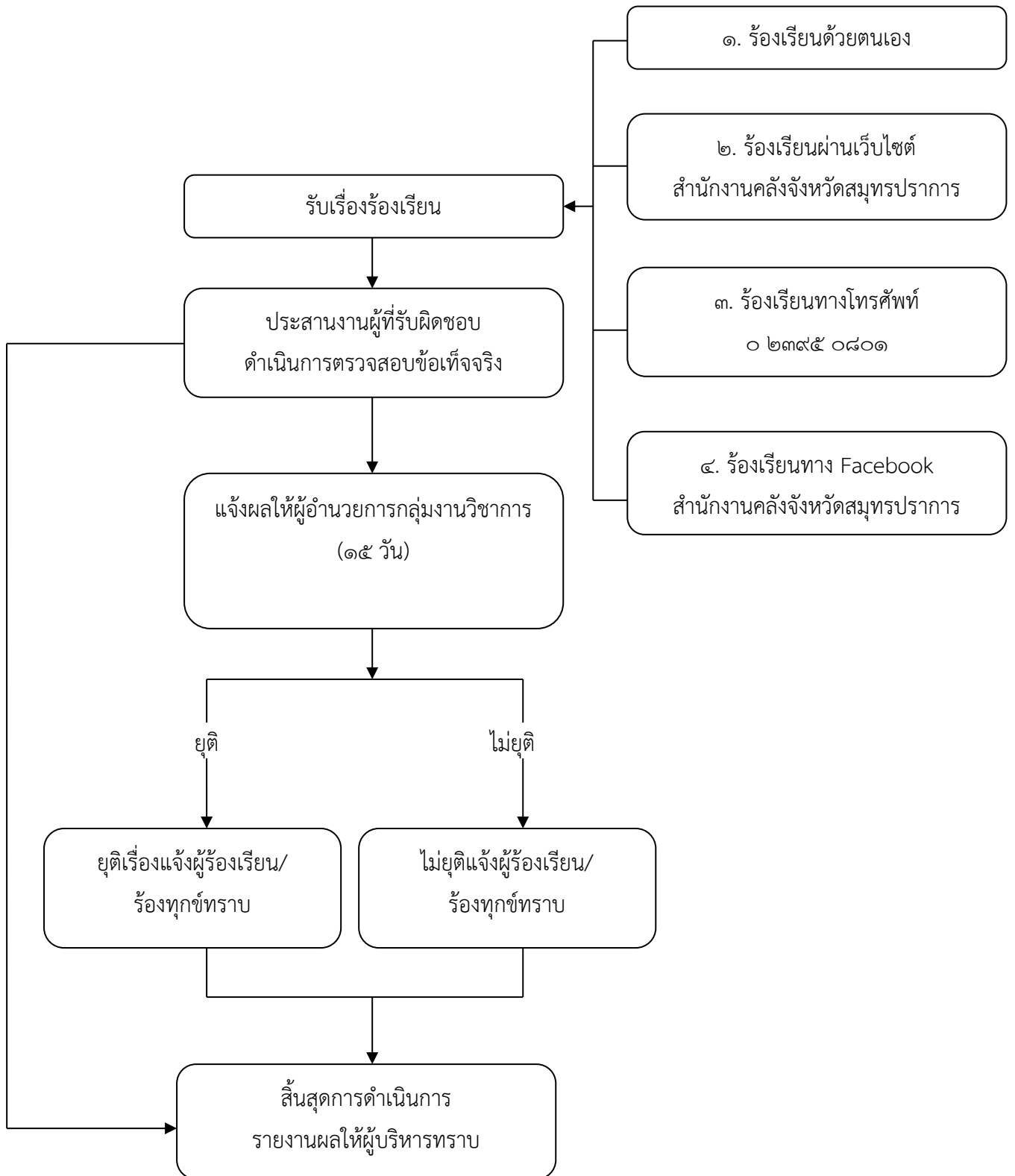
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๗.๐๐ น.

## ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะประชาสัมพันธ์ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะประชาสัมพันธ์เพื่อความสะดวก

ในการประสานงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                     | ความถี่ในการ<br>ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ<br>รับข้อร้องเรียน<br>เพื่อประสานหาทางแก้ไข<br>ปัญหา | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ สำนักงานคลังจังหวัด<br>สมุทรปราการ  | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน      | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>สำนักงานคลังจังหวัด<br>สมุทรปราการ | ทุกวันทำการ                    | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐ ๒๓๙๕ ๐๘๐๑                         | ทุกวันทำการ                    | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |
| ร้องเรียนทาง Facebook                                       | ทุกวันทำการ                    | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       |          |

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์  
ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้  
ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ขอร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจแจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ขอร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

## ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะประชาสัมพันธ์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

## ๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

## ๑๖. จัดทำโดย

กลุ่มงานวิชาการ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๙๕ ๐๘๐๑

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๒๓๙๕ ๔๗๗๑

- เว็บไซต์ [www.cgd.go.th/smp](http://www.cgd.go.th/smp)



# ภาคผนวก

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล | ที่อยู่ | วันที่ | เรื่องที่ร้องเรียน | หมายเหตุ |
|----------|-------------|---------|--------|--------------------|----------|
| ๑.       |             |         |        |                    |          |
| ๒.       |             |         |        |                    |          |
| ๓.       |             |         |        |                    |          |
| ๔.       |             |         |        |                    |          |
| ๕.       |             |         |        |                    |          |
| ๖.       |             |         |        |                    |          |
| ๗.       |             |         |        |                    |          |

# หนังสือร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล.....  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....  
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....  
ขอร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการว่าหน่วยงานของรัฐ คือ.....

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

- (1).....
- (2).....
- (3).....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ เรื่อง.....

.....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

สถานที่ติดต่อ ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300  
โทร. 0 2282 1366 โทรสาร 0 2281 8543