



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน

กลุ่มงานบริหารการคลังและเศรษฐกิจ
สำนักงานคลังจังหวัดเลย

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมียช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายสามารถตอบสนอง ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม นอกจากนั้น ยังสามารถจัดการกับความเห็นหรือความต้องการ หรือปัญหาที่ได้รับรู้รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้ประกอบด้วยรายละเอียดกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยจากผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ระยะเวลาในการดำเนินการ การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการรวบรวมข้อมูล จนกระทั่งสรุปประเมินผลงาน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้มีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานคลังจังหวัดเลย

กลุ่มงานบริหารการคลังและเศรษฐกิจ

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	1
สารบัญ	3
บทที่ 1	4
1.1 วัตถุประสงค์.....	4
1.2 ขอบเขต	4
1.3 คำจำกัดความ.....	6
1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	6
บทที่ 2.....	9
2.1 แผนผังกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน.....	10
2.2 รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน.....	11
2.3 การตอบซื้อร้องเรียนตามกรณี.....	14
2.4 การจัดการซื้อร้องเรียน ตามประเภทของการร้องเรียน.....	15
2.5 การรายงาน.....	15
2.6 การวิเคราะห์ช่องทางรับซื้อร้องเรียน	16
2.7 การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการซื้อร้องเรียน.....	17
2.8 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	17
2.9 แบบฟอร์มในการจัดการซื้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย	21

บทที่ 1

บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้นจะต้องเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนและพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งในการนี้จะยกมาตราที่สำคัญมาเป็นตัวอย่าง 2 มาตรา คือ ตามมาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ฯ มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงาน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการ ดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37 ดังนั้น การจัดทำคู่มือ จึงได้ดำเนินการจัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อได้ทราบหลักเกณฑ์กระบวนการ มาตรฐาน การปฏิบัติงานที่แน่นอน ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น
- 2) เป็นเกณฑ์ในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เกิดความเป็นธรรม ในการมอบหมายภารกิจตามตำแหน่ง
- 3) เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชนผู้รับบริการ ให้ทราบหลักเกณฑ์กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่แน่นอนของภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้แนวทางการปฏิบัติงานของรัฐ ซึ่งจะนำมาซึ่งการตรวจสอบ และเสนอแนะต่อไป
- 4) เป็นการสร้างเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และสามารถใช้อ้างอิงในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ
- 5) เป็นการสร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่สามารถใช้เปรียบเทียบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จนไปสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

1.2 ขอบเขต

สำหรับคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะครอบคลุมเนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน กระบวนการ ปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก 8 ช่องทาง อันได้แก่

ที่	ช่องทาง	การได้มา
1	ติดต่อด้วยตนเอง	เป็นการเขียนคำร้องในรูปแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
2	จดหมาย/หนังสือ	ได้รับจากส่วนราชการ/ประชาชนทั่วไป ทั้งที่ส่งทางไปรษณีย์ ส่งด้วยตนเอง และส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบุเลขรับหนังสือและวันที่รับ
3	ผู้รับฟังความคิดเห็น	เป็นเรื่องร้องเรียนที่ใส่ในผู้รับความคิดเห็นที่จัดไว้ให้
4	โทรศัพท์/โทรสาร	เป็นการรับเรื่องจากทางโทรศัพท์/โทรสารของทุกกลุ่ม/ฝ่ายในสำนักงาน คลังจังหวัดเลย
5	ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	รายงานผลการออกหน่วยเคลื่อนที่โครงการบำบัดทุกข์บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชนจังหวัดเลย และออกหน่วยบริการเคลื่อนที่อื่น ๆ
6	การประชุม/อบรม	จากมติที่ประชุม และผลการประเมินโครงการฝึกอบรมประชุมชี้แจงของทุกกลุ่ม/ฝ่าย สำนักงานคลังจังหวัดเลย
7	ระบบรับเรื่องร้องเรียน www.cgd.go.th/E-mail	เรื่องร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ http://www.cgd.go.th/lei หรือ E-mail : lei@cgd.go.th
8	Social network	Line: กลุ่มการเงินบัญชี Loei, กลุ่มงบการเงิน อบท.จังหวัดเลย Facebook: สำนักงานคลังจังหวัดเลย

เพื่อนำมาเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลยโดยส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตอบชี้แจงหรือดำเนินการแก้ปัญหาตามที่ร้องขอ หรือ ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ฝ่ายบริหารทั่วไป จะดำเนินการตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน หรือรายงานให้คลังจังหวัดคลังเขต 4 กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง แล้วแต่กรณีตามมาตรฐานที่กำหนด

นอกจากนั้น จะกล่าวถึงแนวทางการบริหารระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ อันประกอบด้วย การรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อทราบถึงสถิติและความก้าวหน้าในการตอบข้อชี้แจง และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งการวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณีไป จนถึงภาพรวมตลอดทั้งปีเพื่อเป็น การรายงานผลงานประจำปีให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาอุปสรรคในด้านต่าง ๆ พร้อมข้อเสนอแนะ

1.3 คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำพนักงานราชการ หรือบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดเลยหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดเลยหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของสำนักงานคลังจังหวัดเลย รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดเลยหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของสำนักงานคลังจังหวัดเลย รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

“ศูนย์บริการประชาชน” หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงานคลังจังหวัดเลยตามที่ได้รับ การร้องขอจากประชาชนผู้รับบริการ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดเลย ทั้งในส่วนกลาง ภาค พื้นที่/พื้นที่สาขา ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูลตามที่ได้รับเรื่อง

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับสำนักงานคลังจังหวัดเลย ประกอบด้วยร้องเรียนการให้บริการ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิดร้องเรียนทางวินัย ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำและคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานคลังจังหวัดเลย

1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบ

การปฏิบัติงานตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน มีหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ที่	ชื่อตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
1	คลังจังหวัดเลย	1.พิจารณากำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบในแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน และ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 2.พิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียนและ/หรือ หน่วยงานภายนอก 3.พิจารณาลงนามเสนออธิบดีกรมบัญชีกลาง เพื่อพิจารณาซื้อร้องเรียนที่มาจากกระทรวง
2	ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง	1.พิจารณาเสนอแนวทางการจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด 2.พิจารณาวางแผนงาน กำกับ สั่งการ แก้ไขปัญหาอุปสรรค ให้การจัดการซื้อร้องเรียนเป็นไปด้วยดี 3.ให้ความเห็นชอบการตอบซื้อร้องเรียนในอำนาจการรับผิดชอบ 4.ติดตามและประเมินผลการจัดการซื้อร้องเรียนและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมพร้อมทั้งนำเสนอ แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้บริหารพิจารณา
3	ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารระบบการคลัง/หัวหน้ากลุ่มงานบริหารคลังและเศรษฐกิจ/หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	1.นำแผนมาสู่การปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการซื้อร้องเรียนเพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด 2.กำกับ สั่งการ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าประสงค์ตัวชี้วัด 3.ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและกิจกรรม พร้อมปัญหาอุปสรรคพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อให้คลังจังหวัดพิจารณา 4.ประสานงานกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการซื้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4	คณะทำงานการจัดการซื้อร้องเรียน	1. รับผิดชอบในกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

ที่	ชื่อตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
		2. ติดตามผลการจัดการซื้อร้องเรียนในแต่ละกรณี ให้เกิดความพึงพอใจ 3. ประสานงานกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการซื้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5	เจ้าหน้าที่ประจำเคาท์เตอร์/ ประชาสัมพันธ์	1. รับโทรศัพท์/ รับโทรสาร 2. บันทึกข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ลงระบบการจัดการซื้อร้องเรียน 3. ดำเนินการจัดการด้านข้อมูลและกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
6	ฝ่ายบริหารทั่วไป	ดำเนินการในด้านการรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียน

บทที่ 2

กระบวนการทำงาน

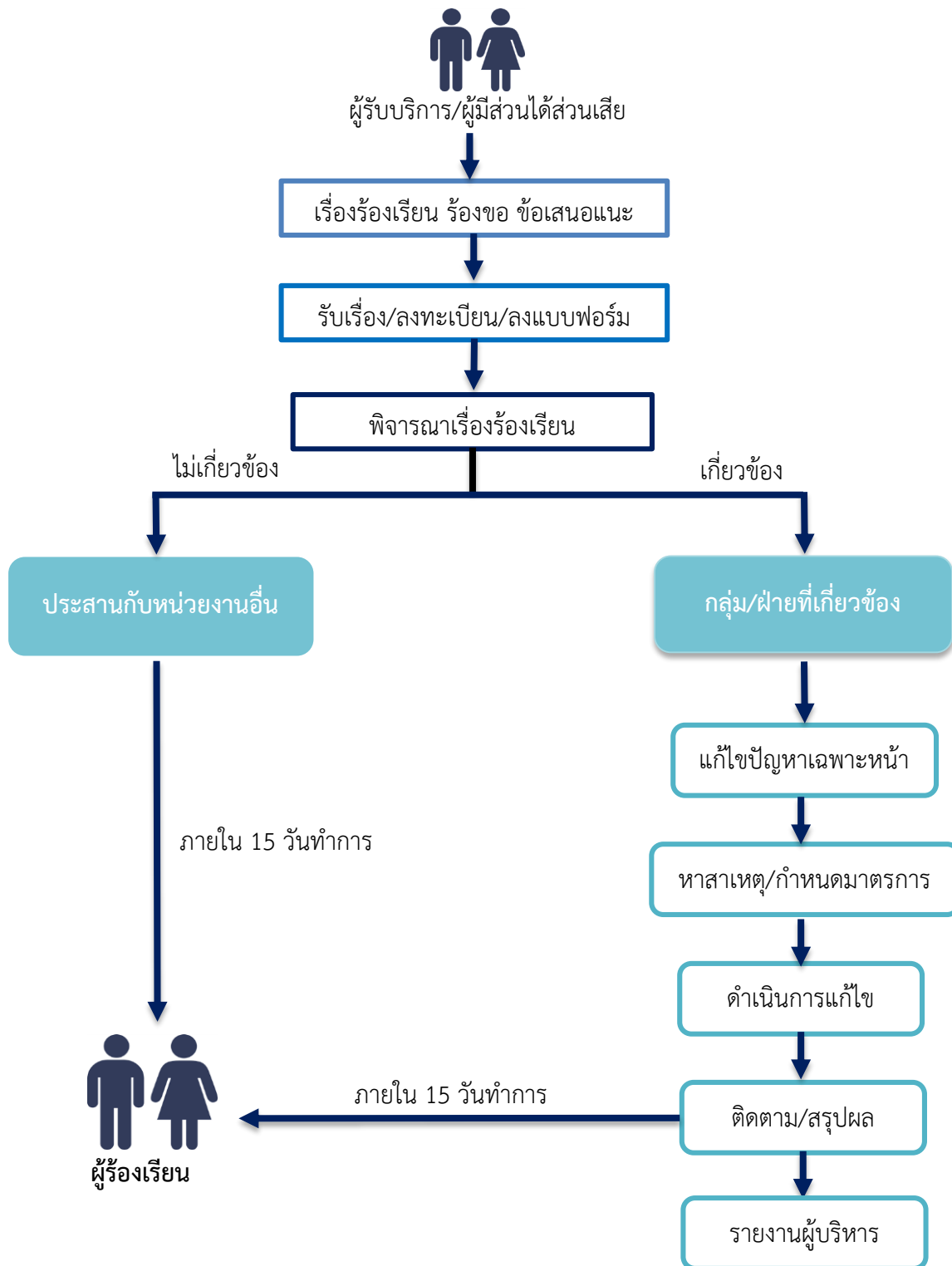
ในการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดเลยเป็นกระบวนการในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชยเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ที่อาจส่งผลกระทบ ทั้งในด้านดีหรือร้ายต่อผู้ร้องเรียนทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม มาดำเนินการหรือจัดการเพื่อให้ผู้ร้องเรียนนั้น ได้รับการแก้ไขปัญหา และเกิดความพึงพอใจกับผลการจัดการในเรื่องหรือปัญหานั้น

กระบวนการที่จะให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจนั้น มีความซับซ้อนพอสมควรและมีผู้เกี่ยวข้องที่จะ ดำเนินการนั้นหลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน แต่ละหน่วยงานจะมีหน้าที่ รับผิดชอบแตกต่างกันไป ซึ่งถือเป็นการบูรณาการในหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาลักษณะ หรือชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้กับประชาชนได้รับทราบข้อเท็จจริงโดยมีกลุ่มจัดการข้อร้องเรียน สำนักส่งเสริม การมีส่วนร่วม ของประชาชนเป็นผู้ประสานให้เกิดผล

กระบวนการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นกระบวนการที่เป็นทั้งภาพรวมที่ดำเนินการในส่วนกลาง โดยกลุ่ม จัดการข้อร้องเรียน สำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และกลุ่ม/ฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็น สำนัก ในส่วนภูมิภาคที่จัดการข้อร้องเรียนทั้ง 3 ประเภท คือ ขอโครงการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ ตั้งแต่ เริ่มรับเรื่องจากทั้ง 10 ช่องทางดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ 1 จนกระทั่งผู้ร้องพึงพอใจกับผลการดำเนินการ จากนั้นสำนักส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงจะนำผลการดำเนินการดังกล่าวมาประมวลผลหาข้อสรุป และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการตามภารกิจของกรมบัญชีกลางต่อไป ซึ่งถือว่าเป็น การสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละปี

นอกจากนั้น ยังกล่าวถึงกระบวนการงานที่แสดงรายละเอียดของการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจ ได้ง่าย อีกทั้งผู้รับบริการสามารถรับทราบและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐได้ด้วย สำหรับ กระบวนการในแต่ละปีจะได้รับการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการ วิเคราะห์ประสิทธิผลของช่องทางต่าง ๆ เพื่อสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดียิ่งขึ้นอีกด้วย

2.1 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



รูปภาพที่ 1 แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดเลย

2.2 รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากผังกระบวนการโดยละเอียดในข้อ 2.1 ได้นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนี้

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินการ
1	การรับเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ	5 นาที/ เรื่อง	1. รับต้นฉบับ 2. ตรวจสอบรายละเอียดกำหนดรายละเอียด ต่อไปนี้ 2.1 ประเภทเรื่องร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ - ขอคำปรึกษาแนะนำ - ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย 2.2 ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย 2.3 กำหนดวันที่แล้วเสร็จ ตามมาตรฐานที่กำหนดตามตัวชี้วัด คือ - กลุ่ม/ฝ่าย พิจารณาตอบชี้แจง ภายใน 15 วัน นับจากวันที่รับเรื่อง - คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตอบผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องในภาพรวม ภายใน 30 วัน
2	การดำเนินการวิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอปรึกษาแนะ ให้กลุ่ม/ฝ่ายพิจารณาตอบชี้แจง	1 ชม./ เรื่อง	1. ส่งเรื่องผ่านคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ให้แจ้งกลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น เช่น เรียนผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง เพื่อโปรดพิจารณาตอบชี้แจงภายในวันที่..... (ระยะเวลา 15 วัน นับจากวันที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป (คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน) รับเรื่อง)
3	บันทึกข้อมูลลงระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน	10 นาที/ เรื่อง	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์/ประชาสัมพันธ์ บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าระบบการจัดการข้อร้องเรียน และส่งให้เจ้าหน้าที่ที่เป็นรับผิดชอบของแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินการ
4	ดำเนินการส่งเรื่อง ร้องเรียนให้กลุ่ม/ฝ่าย พิจารณาตอบชี้แจง	5 นาที/ เรื่อง	คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ ของแต่ละกลุ่ม/ฝ่าย ดำเนินการตามกระบวนการงานที่ กำหนด
5	คณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน รับเรื่องตอบ ชี้แจงจากกลุ่ม/ฝ่ายจาก ทางระบบ	10 นาที/ เรื่อง	1. พิมพ์ข้อมูลที่กลุ่ม/ฝ่าย ตอบชี้แจง 2. พิจารณาคำตอบชี้แจงและเอกสารหลักฐานประกอบ 3. ขอข้อมูลเพิ่มเติมกรณีที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ ตรงประเด็น 4. ดำเนินการในขั้นตอนต่อไปกรณี ถูกต้อง สมบูรณ์
6	กระบวนการดำเนินการ ตอบข้อร้องเรียน 6.1 ตอบชี้แจงทาง โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย-อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ 6.2 การตอบชี้แจง ด้วยจดหมายโดยอำนาจ คลังจังหวัด - ทำหนังสือตอบชี้แจง ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน ภายนอก เสนอกรม	30 นาที/ เรื่อง 20 นาที - 2 ชม./ เรื่อง	1.รับเรื่องตอบชี้แจง 2.พิจารณาเสนอ ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและ บริหารการเงินการคลัง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ 3.ดำเนินการตอบตามช่องทางนั้น ๆ 1. จัดทำร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียน 2. เสนอ ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและบริหารการเงิน การคลัง พิจารณาลงนามเสนอคลังจังหวัด 3. คลังจังหวัดพิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน และ/ หรือหน่วยงานภายนอก 4. พิจารณาลงนามเรียนอธิบดีกรมบัญชีกลาง (กรณี เรื่องมาจากกรมฯ) พิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือหน่วยงานภายนอก
7	การติดตามการ ดำเนินงานของกลุ่ม/ฝ่าย ที่รับผิดชอบ - ติดตามครั้งที่ 1 - ติดตามครั้งที่ 2	15 นาที/ เรื่อง	1. ตรวจสอบกำหนดเวลาที่ระบุให้แจ้งตอบ 2. ร่างบันทึกเสนอ ผู้อำนวยการกลุ่มงานกำกับและ บริหารการเงินการคลัง เพื่อติดตามครั้งที่ 1 3. 30 วันหลังจากการติดตามครั้งที่ 1 ดำเนินการ ติดตามครั้งที่ 2
8	การรายงานผลการ ดำเนินงาน	2 วัน/ เรื่อง	1. เก็บข้อมูลเรื่องที่ได้รับ ประเภทของเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องเรียนที่จบแล้ว และจำนวนเรื่องที่ตอบชี้แจง

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินการ
			แล้ว กลุ่ม/ฝ่าย ที่ดำเนินการ และระยะเวลาที่ดำเนินการตามแบบรายงาน 2. แจ้งเวียนรายงานให้เจ้าหน้าที่ ฯ และกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ 3. เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้เพื่อจัดทำรายงานประจำปี
9	การจัดการต่อเนื่องให้เกิดความพึงพอใจ 10.1 การดำเนินการกับเรื่องประเภทขอคำปรึกษาแนะนำ - คัดแยกเรื่องที่สามารถให้คำปรึกษาแนะนำได้ - บันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา ดำเนินการตามที่ร้องขอ - ติดตามอย่างต่อเนื่อง 10.2 การดำเนินการกับเรื่องประเภทร้องเรียน/ร้องทุกข์ - คัดแยกเรื่องที่ต้องตรวจสอบในระบบ หรือแนวตอบข้อหาหรือของกรมบัญชีกลางสอบถามผู้ร้องเรียนถึงผลการตอบสนองดังกล่าว - แจ้งสำนักผู้เกี่ยวข้องดำเนินการกรณี	1 ชม./เรื่อง 3 ชม./เรื่อง 5 นาที/เรื่อง 10 นาที – 2 ชม./	1. พิจารณาเรื่องที่กลุ่ม/ฝ่ายตอบชี้แจงว่ามีความเหมาะสม ที่จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณ 2. บันทึกเรียนกลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบเรื่องเพื่อรายงานความก้าวหน้า 3. บันทึกเรียนคลังจังหวัดเพื่อพิจารณาสนับสนุนงบประมาณ 4. ติดตามความก้าวหน้าทุก 6 เดือน ทางระบบการจัดการข้อร้องเรียน 5. ทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนทราบว่าขณะดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด 1. เรื่องที่ยังไม่ได้รับการพิจารณาจัดการจนเป็นที่พึงพอใจ 2. มีการพิจารณาตรวจสอบและสอบถามผลการดำเนินการจากผู้ร้องเรียนเพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการต่อไป 3. หากได้รับคำตอบว่ายังไม่พึงพอใจต้องแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป 4. ทำบันทึกติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อรายงานความก้าวหน้า 5. สอบถามความพึงพอใจอีกครั้งเพื่อทราบความเห็น 6. ดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผลปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแต่ละเรื่อง 7. จัดเก็บข้อมูลเพื่อการรายงานในภาพรวม

ขั้นตอน ที่	กระบวนการ	เวลาที่ใช้	ขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินการ
	ที่ยังไม่พึงพอใจ - ติดตามผลการ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - สอบถามความพึงพอใจ จากผู้ร้อง - สรุปข้อเท็จจริงพร้อม เหตุผลแต่ละเรื่อง - จัดเก็บข้อมูล	เรื่อง 1 ชม./ เรื่อง ปีละครั้ง 10 นาที	
10	- รายงานประจำปี - รวบรวมและ วิเคราะห์ข้อมูล - ส่งรายงาน ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	ปีละครั้ง	1. เป็นการนำข้อมูลจากรายงานรวมทั้งกิจกรรมที่ ดำเนินการตลอดทั้งปีมาวิเคราะห์ และประเมินผล 2. การวิเคราะห์ข้อมูลจะพิจารณาในประเด็นที่จะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานการปรับปรุงกระบวนการ ของหน่วยงานและองค์กร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงและพัฒนา 3. รายงานผลให้ผู้บริหารทราบพร้อมข้อเสนอแนะ รวมทั้งแจ้งผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

2.3 การตอบข้อร้องเรียนตามกรณี

กรณีที่ 1 การตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ดำเนินการดังนี้

- ตอบผู้ร้องเรียนเบื้องต้น ด้วยแบบหนังสือประทับตรา โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย
 - การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป
 - บทส่งท้ายระบุว่า สำนักงานคลังจังหวัดเลย ได้รับเรื่องและมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
พิจารณาแล้ว ได้ผลประการใดจะเรียนให้ทราบ
- คลังจังหวัดเลย เป็นผู้ลงนาม

กรณีที่ 2 ผู้ร้องเรียนทำเรื่องถึงกรมบัญชีกลางดำเนินการดังนี้

- ตอบผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้อง ด้วยหนังสือราชการภายนอก โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย
 - การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป
 - การรายงานผลการพิจารณาโดยละเอียด

- บันทึกเรียนอธิบดีกรมบัญชีกลางผ่านคลังจังหวัด เพื่อพิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

- การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป
- การรายงานผลการพิจารณาโดยละเอียด
- บทส่งท้ายระบุว่า จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ที่แนบ

2.4 การจัดการข้อร้องเรียน ตามประเภทของการร้องเรียน

- การดำเนินการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกขนั้น จะต้องติดตามให้กลุ่ม/ฝ่ายผู้รับผิดชอบ หรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา หรือชี้แจงทำความเข้าใจจนกว่าผู้ร้องเรียนจะเกิดความพึงพอใจ

- การดำเนินการตอบสนองผู้ร้องขอคำปรึกษาแนะนำ นั้น กลุ่ม/ฝ่ายผู้รับผิดชอบจะต้องพิจารณา รายละเอียดการขอคำปรึกษา ว่าเป็นเรื่องที่เคยปรึกษาแนะนำกันเป็นประจำ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ให้ คำปรึกษาได้ทันทียกเว้นคำปรึกษาที่เป็นเรื่องเทคนิค หรือข้อกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาไม่ได้ ไม่ชัดเจน ให้เสนอหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายพิจารณาแนวทางการคำตอบก่อน หรือหากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายตอบไม่ได้ ไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นเรื่องระบปี หรือข้อกฎหมาย ประสานกองที่รับผิดชอบในกรมบัญชีกลาง หรือทำหนังสือหา หรือกรมบัญชีกลางต่อไป

- การดำเนินการเพื่อแสดงความขอบคุณต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะนั้น ตอบขอบคุณผู้ปรารถนาดี เรียน คลังจังหวัดผ่าน หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ตามสายการบังคับบัญชา เพื่อทราบ และลงนามในหนังสือตอบที่แนบ

2.5 การรายงาน

2.5.1 การรายงานแผนผล

การรายงานสถิติผลงานประจำเดือน หรือประจำปีสามารถรายงานได้จากระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน ตามหัวข้อรายงาน ดังนี้

- 1.รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง
- 2.รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ
- 3.รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
- 4.รายงานแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ตอบแล้วทั้งหมด
- 5.รายงานแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

2.5.2 การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ในการจัดการข้อร้องเรียนนั้นมีหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง ฝ่ายบริหารทั่วไป และกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ดังนั้น ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน จึงจะแสดงผลงานรวม และผลการดำเนินการของหน่วยงานในรูปของกราฟ โดยใช้ข้อมูลการตอบชี้แจงของสำนักงาน คลังในภาพรวมเป็นหลัก

2.6 การวิเคราะห์ช่องทางรับข้อร้องเรียน

การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนนั้น ช่องทางในการแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความสำคัญการมีส่วนร่วมของลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภารกิจของ สำนักงานคลังจังหวัด ดังนั้น ในแต่ละปีกลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง จึงได้กำหนดแผนงานให้มีการ วิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการใช้ช่องทางต่าง ๆ ว่ามีสภาพเป็นอย่างไร เพื่อนำผลการ วิเคราะห์ดังกล่าวมาเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนการปรับปรุงหรือพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนด องค์ประกอบในการประเมินผล ดังนี้

2.6.1 ข้อเท็จจริง

จะต้องสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในแต่ละช่องทางที่เกิดขึ้นในแต่ละปี ประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ต่อช่องทางที่มีอยู่เดิม

2.6.2 แนวทางการพัฒนา

การนำการดำเนินการและปัญหาอุปสรรคผ่านช่องทางต่าง ๆ มาวิเคราะห์หาแนวทางที่ เหมาะสมในการปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้รับบริการ

2.6.3 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากสภาพข้อเท็จจริงและผลวิเคราะห์จะนำมาสรุปและเสนอแนวทางการแก้ปัญหา รวมทั้ง ข้อเสนอในการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเองและกระบวนการงานตามภารกิจของสำนักงานคลัง จังหวัดเลยเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางสรุปการวิเคราะห์ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

ที่	ช่องทาง	สภาพปัจจุบัน	แนวทางการพัฒนา	ความเห็น/ ข้อเสนอแนะ
1	ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวนครั้งที่ใช้..... ปัญหาอุปสรรค.....		
2	จดหมาย/หนังสือ	จำนวนครั้งที่ใช้..... ปัญหาอุปสรรค.....		
3	ตู้รับฟังความคิดเห็น	จำนวนครั้งที่ใช้..... ปัญหาอุปสรรค.....		
4	โทรศัพท์/โทรสาร	จำนวนครั้งที่ใช้..... ปัญหาอุปสรรค.....		
5	ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	จำนวนครั้งที่ใช้..... ปัญหาอุปสรรค.....		
6	การประชุม/อบรม	จำนวนครั้งที่ใช้..... ปัญหาอุปสรรค.....		
7	ระบบรับเรื่องร้องเรียนเว็บไซต์/e-mail	จำนวนครั้งที่ใช้..... ปัญหาอุปสรรค.....		
8	Social network	จำนวนครั้งที่ใช้..... ปัญหาอุปสรรค.....		

2.7 การรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

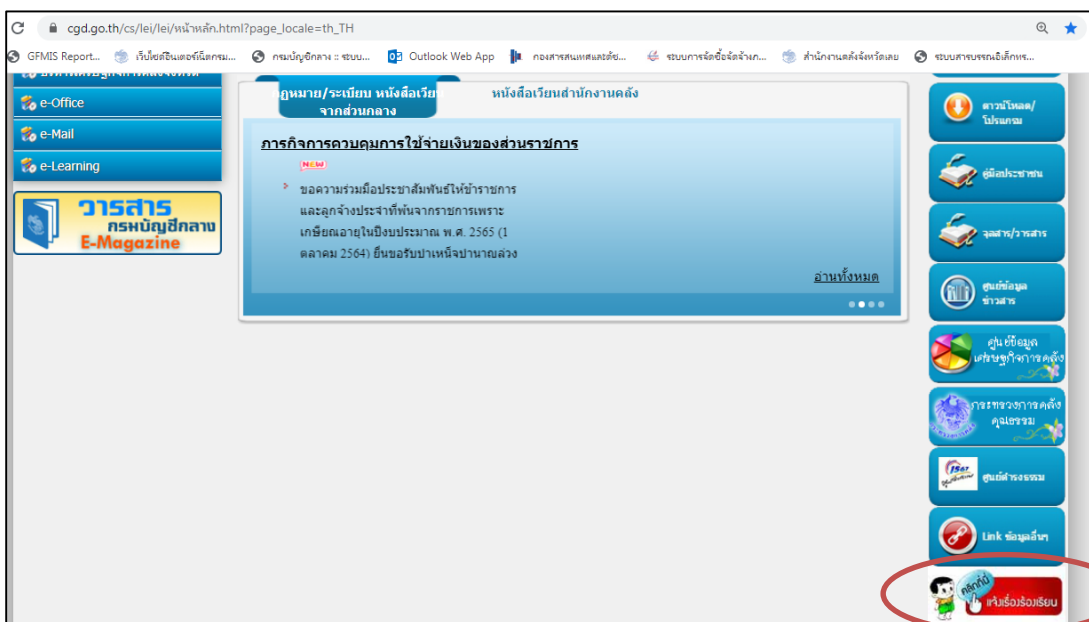
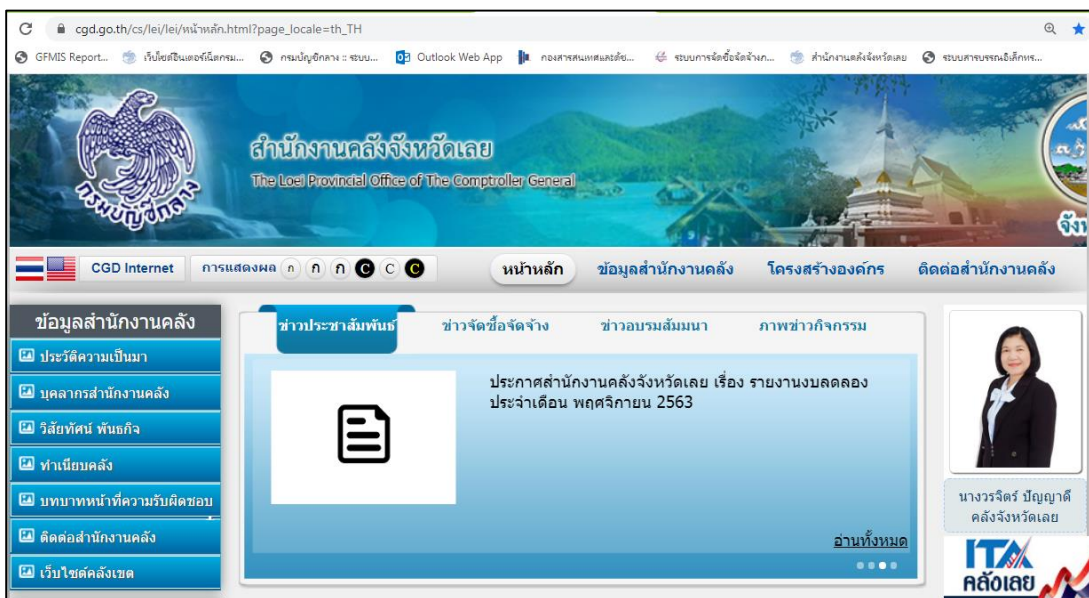
สำนักงานคลังจังหวัดเลยได้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำสรุปข้อมูลทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงาน

2.8 ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

วิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <http://www.cgd.go.th/lei> และ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ e-mail : lei@cgd.go.th

2.8.1 การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.cgd.go.th/lei>

ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดเลย <http://www.cgd.go.th/lei>



ขั้นตอนที่ 2 จะปรากฏแบบฟอร์มการร้องเรียนเพื่อให้กรอกข้อมูลต่าง ๆ เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จให้กดส่ง ข้อมูลร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้



รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

สำนักงานคสช.จังหวัดเลย จะรับดำเนินการตรวจสอบเรื่องที่ท่านร้องเรียนโดยเร็วที่สุด โดยข้อมูลการร้องเรียนของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ

***จำเป็น**

ชื่อ - นามสกุล *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่ *

คำตอบของคุณ

ระบุเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ *

ระบุเรื่องที่ต้องการร้องเรียนหรือเสนอแนะ

คำตอบของคุณ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ *

คำตอบของคุณ

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข

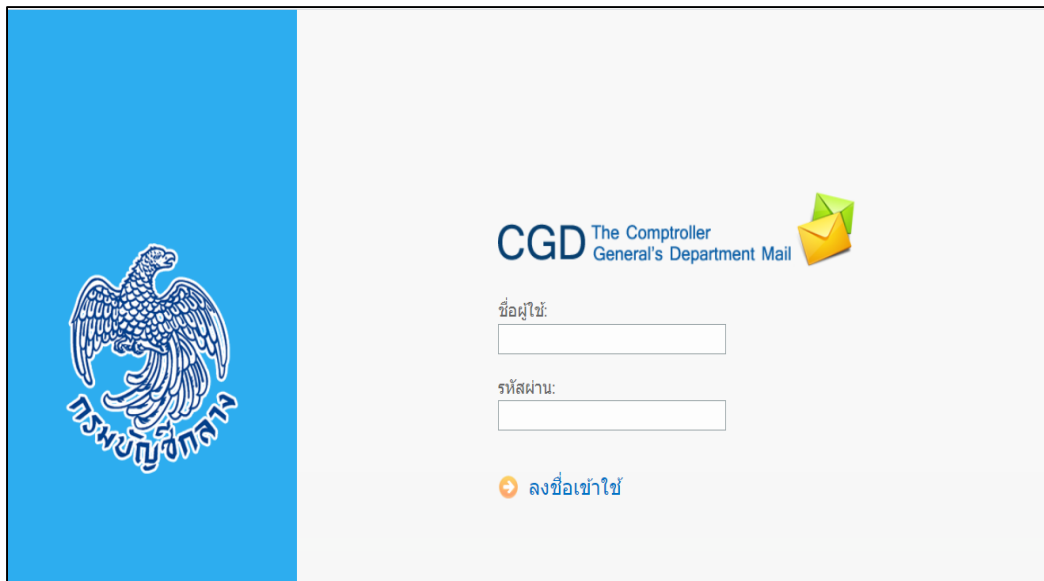
คำตอบของคุณ

ส่ง

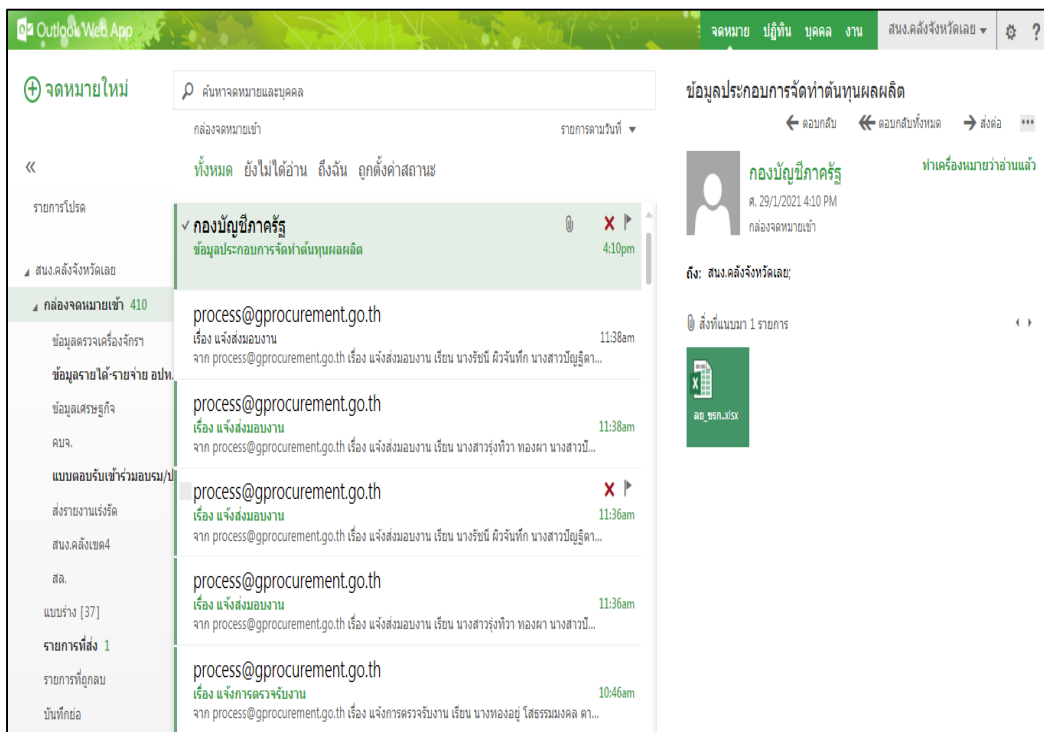
2.8.2 การร้องเรียนผ่านอีเมลรับเรื่องร้องเรียน lei@cgd.go.th

ขั้นตอนที่ 1 ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องผ่าน E-mail

ขั้นตอนที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ log in เข้าสู่ระบบ ดังภาพ



ขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกดรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป



2.9 แบบฟอร์มในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย

แบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบฟอร์ม 01 ใช้สำหรับรับเรื่องผ่านเคาน์เตอร์/ประชาสัมพันธ์ บริการเคลื่อนที่ ซึ่งผู้ร้องเรียนเดินทางมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง
2. แบบฟอร์ม 02 ใช้สำหรับรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์
3. แบบฟอร์ม 03 ใช้รับเรื่องทางตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน ซึ่งติดตั้งประจำสำนักงานคลังจังหวัดเลย
4. แบบฟอร์ม 04 ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอถอนเรื่องร้องเรียน
5. แบบฟอร์ม 05 ใช้ในกรณีที่เรื่องยุติแล้ว และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่อง จะทำการบันทึกเพื่อแสดงลำดับขั้นตอนในการดำเนินการ



แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านศูนย์บริการประชาชน (walk in)

วันที่ เวลา

รับเรื่องร้องเรียนลำดับที่

1. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัดรหัสไปรษณีย์.....

โทร/โทรสารโทรศัพท์เคลื่อนที่.....

2. ข้อมูลในส่วนของการร้องเรียน

รายละเอียดของปัญหา

.....
.....
.....
.....
.....

3. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน

1.

2.

3.

4.

ลงชื่อผู้ร้องเรียน

(.....)

...../...../.....

ลงชื่อผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง

...../...../.....



แบบฟอร์มการรับเรื่องผ่านทางโทรศัพท์

วันที่แจ้ง เวลา

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)

ที่อยู่เลขที่ หมู่บ้าน/อาคาร..... หมู่ที่.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่..... โทรสาร

E-mail

2. รายละเอียดของปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง



แบบฟอร์มการขอถอนเรื่องร้องเรียน

วันที่ เวลา

1. ช่องทางการแจ้งความประสงค์ขอถอนเรื่อง

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรสาร ☐ อีเมล ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

2. ข้อมูลผู้ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล

ชื่อ-สกุล.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัดรหัสไปรษณีย์.....

โทร/โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่.....E-mail

3. รายละเอียด

มีความประสงค์ถอนเรื่องร้องเรียนกรณี

.....

.....

.....

เนื่องจาก (จงขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่เลือก)

- ☐ ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่เพียงพอ/ไม่ชัดเจน
- ☐ ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว
- ☐ เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้อง
- ☐ ผู้ร้องไม่ใส่ใจเอาความ
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ)

ลงชื่อผู้ร้องเรียน/ผู้จัดบันทึกแทน
(.....)

...../...../.....

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ)

เรื่อง

วัน/เดือน/ปี	เลขที่หนังสือ	รายละเอียดการดำเนินการ

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ
(.....)

ตำแหน่ง

