



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องมียช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้หลากหลายสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม นอกจากนี้ ยังสามารถจัดการจัดเก็บข้อมูลความเห็นหรือความต้องการ หรือปัญหาที่ได้รับรู้รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้ ประกอบด้วย รายละเอียดกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นของผู้ร้องเรียนจากทางช่องทางต่าง ๆ ทั้ง ๔ ช่องทางที่สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่กำหนด จนกระทั่งสรุปผล ประเมินผลงาน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ผู้บริหารพิจารณา ทั้งเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านการโต้ตอบหนังสือราชการ และแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาการรายงานผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

ผู้จัดทำ

มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ วัตถุประสงค์	๑
๑.๒ ขอบเขต	๒
๑.๓ คำจำกัดความ	๓
๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
บทที่ ๒ กระบวนการทำงาน	๖
๒.๑ แผนผังกระบวนการงาน	๗
๒.๒ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน	๘
๒.๓ การตอบข้อร้องเรียนตามกรณี	๑๒
๒.๔ การจัดการข้อร้องเรียน ตามประเภทของการร้องเรียน	๑๒
๒.๕ การรายงาน	๑๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ วัตถุประสงค์

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้น จะต้องเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน และพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งในการนี้จะยกมาตราที่สำคัญเป็นตัวอย่าง ๒ มาตรา คือ (๑) มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ฯ (๒) มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ ดังนั้น การจัดทำคู่มือนี้ จึงได้ดำเนินการขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ทราบหลักเกณฑ์ กระบวนการ มาตรฐาน การปฏิบัติงานที่แน่นอน ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

๒) เพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เกิดความเป็นธรรมในการมอบหมายภารกิจตามตำแหน่ง

๓) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจอันดีกับประชาชนผู้รับบริการ ให้ทราบหลักเกณฑ์ กระบวนการ มาตรฐานการปฏิบัติงานที่แน่นอนของภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็นการเปิดโอกาสให้กับประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้แนวทางการปฏิบัติงานของรัฐที่จะนำมาซึ่งการตรวจสอบและข้อเสนอแนะต่อไป

๔) เพื่อเป็นการสร้างเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และสามารถใช้อ้างอิงในการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือ

๕) เพื่อเป็นการสร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่สามารถใช้เปรียบเทียบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จนไปสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

๑.๒ ขอบเขต

สำหรับคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะครอบคลุมเนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน จำนวน ๙ ช่อง ดังนี้

ที่	ช่องทาง	การได้มา
๑	นำส่งในรูปแบบของหนังสือ ราชการ/ข้อความแบบไม่เป็น ทางการ	๑.๑ มีการลงรับหนังสือที่ได้รับมาจากไปรษณีย์ ๑.๒ มีการลงรับหนังสือที่ได้รับมาจากสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ ๑.๓ มีการลงรับหนังสือที่บุคคลนำส่งด้วยตนเอง ๑.๔ มีการลงรับหนังสือที่นำส่งผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น
๒	โทรศัพท์/โทรสาร	- มีการรับเรื่องฯ ทางโทรศัพท์สายตรงคลังจังหวัดกระบี่ - มีการรับเรื่องฯ จากการนำส่งผ่านโทรสารของหน่วยงาน
๓	Google form หรือ QR Code	- มีการรับเรื่องฯ จากข้อเสนอแนะที่ส่งผ่าน Google form หรือส่งผ่าน QR Code ที่กำหนดเฉพาะเรื่อง
๔	Website กรมบัญชีกลาง/ Website สำนักงานคลัง จังหวัดกระบี่	- มีการรับเรื่องฯ จาก Website ของกรมบัญชีกลาง หรือ จาก Website ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่
๕	E – mail : kbi@cgd.go.th	- มีการรับเรื่องฯ ที่ส่งผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
๖	Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงานคลังจังหวัด กระบี่	- มีการรับเรื่องฯ ที่ส่งผ่านข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นใน Google form ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะบน Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่
๗	การประเมินความพึงพอใจ	- มีการรับเรื่องฯ ผ่านแบบประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการต่าง ๆ - มีการรับเรื่องฯ ผ่านแบบประเมินฯ Line OA - มีการรับเรื่องฯ ผ่านแบบประเมินฯ จาก Website
๘	Facebook	- มีการรับเรื่องฯ ผ่านช่องทาง Facebook : สนง.คลังจ.กระบี่
๙	Line Office Account	- มีการรับเรื่องฯ ผ่านช่องทาง Line OA : สนง.คลังจ.กระบี่

เมื่อสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ได้รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ข้างต้นแล้ว จะได้นำข้อร้องเรียนดังกล่าวเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนที่กำหนดและเมื่อดำเนินการจนเสร็จสิ้นกระบวนการแล้ว จะได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการชี้แจงตอบข้อร้องเรียน หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อแก้ไขปัญหาตามที่ร้องขอหรือร้องทุกข์ โดยจะร่างหนังสือตอบข้อร้องเรียนดังกล่าวเสนอคลังจังหวัดกระบี่เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำเสนอให้ผู้ร้องเรียน หรือผู้เกี่ยวข้อง แล้วจึงรายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดกระบี่หรือคลังเขต ๘ หรือกรมบัญชีกลาง หรือกระทรวงการคลังทราบ แล้วแต่กรณี ตามมาตรฐานที่กำหนด

นอกจากนั้น จะกล่าวถึงแนวทางการบริหารระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ อันประกอบด้วย การรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อทราบถึงสถิติและความก้าวหน้าในการตอบข้อชี้แจง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งการวิเคราะห์ผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณีไปจนภาพรวมตลอดทั้งปี เพื่อเป็นการรายงานผลงานประจำปีให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาอุปสรรคในด้านต่าง ๆ พร้อมข้อเสนอแนะ

๑.๓ คำจำกัดความ

ที่เกี่ยวข้อง	ความหมาย
๑. การจัดการ	การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงานการควบคุมงานและการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน
๒. ข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น
๓. ช่องทางการร้องเรียน	สื่อที่ประชาชน ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ การร้องขอ และข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็น ซึ่งที่ทั้งสิ้น ๙ ช่องทาง ดังนี้ ๑) นำส่งในรูปแบบของหนังสือราชการ/ข้อความแบบไม่เป็นทางการ ๒) โทรศัพท์/โทรสาร ๓) Google form หรือ QR Code ๔) Website กรมบัญชีกลาง/ Website สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ๕) E-mail : kbi@cgd.go.th ๖) Website ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ๗) การประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการต่าง ๆ ๘) Facebook ๙) Line

ที่เกี่ยวข้อง	ความหมาย
๔. ประเภทร้องเรียน	ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท คือ ๑) ร้องขอ ๒) ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ๓) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอ
๕. กระทรวง	กระทรวงการคลัง
๖. กรม	กรมบัญชีกลาง
๗. กลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่
๘. หน่วยงานภายนอก	องค์กรภาครัฐที่อยู่สังกัดอื่นที่นอกเหนือจากกรมบัญชีกลาง (สำนักงานคลังเขต ๘) กระทรวงการคลัง

๑.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ

การปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน มีหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้

ที่	ชื่อตำแหน่ง	บาทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
๑	คลังจังหวัดกระบี่	๑) พิจารณากำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบในแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ๒) พิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียนและ/หรือหน่วยงานภายนอก ๓) พิจารณาลงนามเสนออธิบดีกรมบัญชีกลางเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนที่มาจากกระทรวง
๒	ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ	๑. พิจารณาเสนอแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด ๒. พิจารณาวางแผน กำกับ สั่งการ แก้ไขปัญหาอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยดี ๓. ให้ความเห็นชอบการตอบข้อร้องเรียนในอำนาจการรับผิดชอบ ๔. ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมพร้อมทั้งนำเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้บริหารพิจารณา

ที่	ชื่อตำแหน่ง	บาทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
๓	ผู้อำนวยการกลุ่มงานระบบการคลัง ผู้อำนวยการกลุ่มงานนโยบายและ เศรษฐกิจการคลัง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป	๑. นำแผนมาปฏิบัติตามกระบวนการ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดการ ข้อร้องเรียนเพื่อให้ได้ความพึงพอใจมากที่สุด ๒. กำกับ สั่งการ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดตามเป้าประสงค์ ๓. ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและกิจกรรมพร้อม ปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะเพื่อให้คลังจังหวัดพิจารณา ๔. ประสานงานกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการ ข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๔	คณะทำงานการจัดการข้อร้องเรียน	๑. รับผิดชอบในการบวนการจัดการข้อร้องเรียนและกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ๒. ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละกรณี ให้เกิดความ พึงพอใจ ๓. ประสานงานกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การจัดการ ข้อร้องเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๕	เวรประชาสัมพันธ์/รับโทรศัพท์ (Agent)	๑. รับโทรศัพท์/รับโทรสาร ๒. บันทึกข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ลงระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน ๓. ดำเนินการจัดการด้านข้อมูลและกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย
๖	ฝ่ายบริหารทั่วไป	- ดำเนินการในด้านการรับ - ส่งเรื่องร้องเรียน

บทที่ ๒

กระบวนการทำงาน

ในการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่เป็นกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชยเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของหน่วยงาน ที่อาจส่งผลกระทบทั้งในด้านดีหรือร้ายต่อผู้ร้องเรียนทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม มาดำเนินการหรือจัดการเพื่อให้ผู้ร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขปัญหา และเกิดความพึงพอใจกับผลการจัดการในเรื่องหรือปัญหานั้น

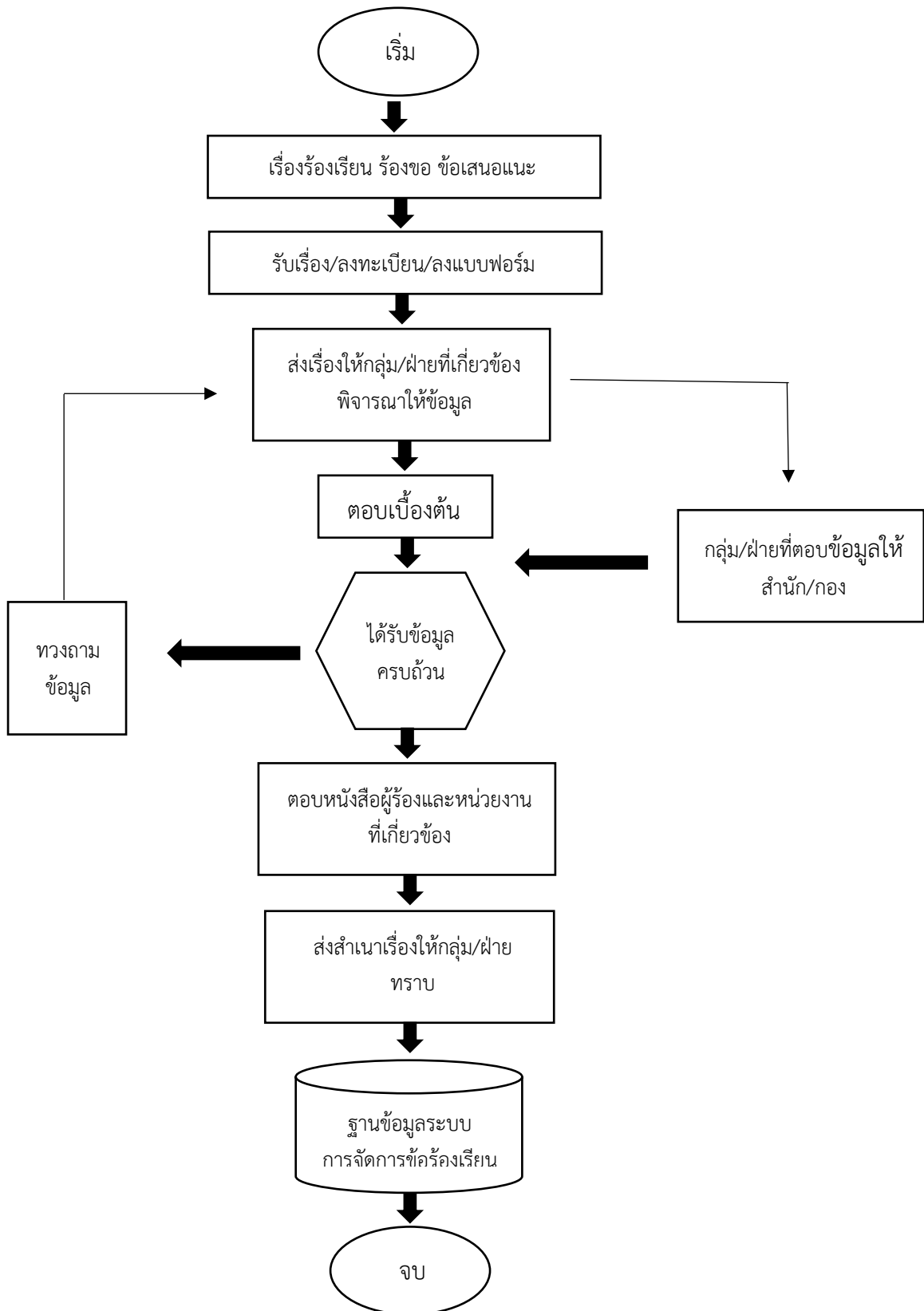
กระบวนการที่จะให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจนั้น มีความซับซ้อนพอสมควรและมีผู้เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการนั้นหลายหน่วยงาน ทั้งหน่วยงานหลัก และหน่วยงานสนับสนุน แต่ละหน่วยงานจะมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป ซึ่งถือเป็นการบูรณาการในหน้าที่ที่รับผิดชอบของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาผลกระทบ หรือชี้แจงทำความเข้าใจ ให้กับประชาชนได้รับทราบข้อเท็จจริงโดยมีกลุ่มจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนเป็นผู้ประสานให้เกิดผล

กระบวนการที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นกระบวนการที่เป็นทั้งภาพรวมที่ดำเนินการในส่วนกลาง โดยกลุ่มจัดการข้อร้องเรียน และกลุ่ม/ฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นสำนักงานในส่วนภูมิภาคที่จัดการข้อร้องเรียนทั้ง ๓ ประเภท คือ ขอโครงการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะตั้งแต่เริ่มรับเรื่องจากทั้ง ๔ ช่องทางดังที่ได้กล่าวมาแล้วในบทที่ ๑ จนกระทั่งผู้ร้องพึงพอใจกับผลการดำเนินการจากนั้น จึงจะนำผลการดำเนินการดังกล่าวมาประมวลผลหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการตามภารกิจของกรมบัญชีกลางต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นการสิ้นสุดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละปี

นอกจากนั้น ยังกล่าวถึงกระบวนการงานที่แสดงรายละเอียดของการปฏิบัติงาน ให้ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งผู้รับบริการสามารถรับทราบและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐได้ด้วยสำหรับกระบวนการงานในแต่ละปีจะได้รับการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นรวมทั้งการวิเคราะห์ประสิทธิผลของช่องทางต่าง ๆ เพื่อสามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดียิ่งขึ้นอีกด้วย

๒.๑ แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



๒.๒ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

จากผังกระบวนการงานโดยละเอียดในข้อ ๒.๑ ได้นำมาแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลาที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
๑	การรับเรื่องจากช่องทาง	๕ นาที/เรื่อง	๑. รับต้นฉบับ ๒. ตรวจสอบรายละเอียดกำหนดรายละเอียดต่อไปนี ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ - ขอคำปรึกษาแนะนำ - ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ๒.๒ ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่รับผิดชอบหรือที่ได้รับมอบหมาย ๒.๓ กำหนดวันที่แล้วเสร็จ ตามมาตรฐานที่กำหนดตามตัวชี้วัด คือ - กลุ่มฝ่าย พิจารณาตอบชี้แจง ภายใน ๑๕ วันนับจากวันที่รับเรื่อง - คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ตอบผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องในภาพรวม ภายใน ๓๐ วัน
๒	การดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และขอปรึกษาแนะนำ ให้กลุ่ม/ฝ่ายพิจารณาตอบชี้แจง	๑ ช.ม./เรื่อง	ส่งเรื่องผ่านคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ให้แจ้งกลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น เช่น เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ เพื่อโปรดพิจารณาตอบชี้แจงภายในวันที่..... (ระยะเวลา ๑๕ วัน นับจากวันที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป/คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน รับเรื่อง)

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลาที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
๓	ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนให้ กลุ่ม/ฝ่าย พิจารณาตอบชี้แจง	๕ นาที/เรื่อง	ฝ่ายบริหารทั่วไป/คณะกรรมการจัดการ ข้อร้องเรียนส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละ กลุ่ม/ฝ่าย ดำเนินการตามกระบวนการที่ กำหนด
๔	ฝ่ายบริหารทั่วไป/คณะกรรมการ จัดการข้อร้องเรียน รับเรื่องตอบ ชี้แจงจากกลุ่ม/ฝ่าย	๓๐ นาที/เรื่อง	๑) พิจารณาคำตอบชี้แจงและเอกสาร หลักฐานประกอบ ๒) ขอข้อมูลเพิ่มเติมกรณีที่ไม่ชัดเจน หรือ ไม่ตรงประเด็น ๓) ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป กรณีถูกต้อง สมบูรณ์
๕	กระบวนการดำเนินการตอบ ข้อร้องเรียน ๕.๑ ตอบชี้แจงทางโทรศัพท์/ โทรสาร/จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ๕.๒ การตอบชี้แจงด้วยจดหมาย โดยอำนาจคลังจังหวัด กระบี่ ๕.๓ ทำหนังสือตอบชี้แจง ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน ภายนอกเสนอกรมฯ	๓๐ นาที/เรื่อง ๒ ชม./เรื่อง	๑) รับเรื่องตอบชี้แจง ๒) พิจารณาเสนอ ผู้อำนวยการกลุ่มงาน วิชาการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ๓) ดำเนินการตอบตามช่องทางนั้น ๆ ๔) จัดทำร่างหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๕) เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ พิจารณาลงนามเสนอคลังจังหวัดกระบี่ ๖) คลังจังหวัดพิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือหน่วยงานภายนอก ๗) พิจารณาลงนามเรียนอธิบดีกรมบัญชีกลาง (กรณีเรื่องมาจากกรมฯ) พิจารณาลงนาม ตอบผู้ร้องเรียน และ/หรือหน่วยงาน ภายนอก

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลาที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
๖	การติดตามการดำเนินงาน ของกลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบ - ติดตามครั้งที่ ๑ - ติดตามครั้งที่ ๒	๑๕ นาที/เรื่อง	๑) ตรวจสอบกำหนดเวลาที่ระบุให้แจ้งตอบ ๒) ร่างบันทึกเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงาน วิชาการ เพื่อติดตามครั้งที่ ๑ ๓) จำนวน ๓๐ วันหลังจากการติดตาม ครั้งที่ ๑ ดำเนินการติดตามครั้งที่ ๒
๗	รายงานผลการดำเนินงาน	๒ วัน/ครั้ง	๑) เก็บข้อมูลเรื่องที่ได้รับ ประเภทของเรื่อง ร้องเรียน เรื่องร้องเรียนที่จบแล้ว และ จำนวนเรื่องที่ตอบชี้แจงแล้ว กลุ่ม/ฝ่าย ที่ดำเนินการ และระยะเวลาที่ดำเนินการ ตามแบบรายงาน ๒) แจกเวียนรายงานให้เจ้าหน้าที่ฯ และ กลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทราบ ๓) เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดไว้เพื่อจัดทำ รายงานประจำปี
๘	การจัดการต่อเนื่องให้เกิดความ พึงพอใจ ๘.๑ การดำเนินการกับเรื่อง ประเภทขอคำปรึกษาแนะนำ - คัดแยกเรื่องที่สามารถ ให้คำปรึกษาแนะนำได้ - บันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการ ตามที่ร้องขอ - ติดตามอย่างต่อเนื่อง ๘.๒ การดำเนินการกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ ชม./เรื่อง ๓ ชม./เรื่อง ๕ นาที/เรื่อง	๑) พิจารณาเรื่องที่กลุ่ม/ฝ่ายตอบชี้แจง ๒) บันทึกเรียนกลุ่ม/ฝ่าย ที่รับผิดชอบ เรื่องเพื่อรายงานความก้าวหน้า ๓) บันทึกเรียนคลังจังหวัดเพื่อพิจารณา ๔) ติดตามความก้าวหน้าทุก ๖ เดือน ๕) ทำหนังสือตอบชี้แจงผู้ร้องเรียนให้ทราบว่า ขณะนี้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด

ลำดับ ขั้นตอน	กระบวนการ	เวลาที่ใช้	รายละเอียดการดำเนินการ
	- คัดแยกเรื่องที่ต้องตรวจสอบหรือแนวทางในการตอบข้อหาหรือของกรมบัญชีกลาง สอบถามผู้ร้องเรียนถึงผลการตอบสนองดังกล่าว - แจ้งสำนักงานผู้เกี่ยวข้องดำเนินการกรณีที่ยังไม่พอใจ - ติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง - สอบถามความพึงพอใจจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - สรุปข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลแต่ละเรื่อง - จัดเก็บข้อมูล	๑๐ นาที/เรื่อง ๒ ชม./เรื่อง ๑ ครั้ง/ปี ๑๐ นาที/เรื่อง	๑. เรื่องที่ยังไม่ได้รับการพิจารณาจัดการจนเป็นที่พึงพอใจ ๒. มีการพิจารณาตรวจสอบและถามผลการดำเนินการจากผู้ร้องเรียน เพื่อจะได้พิจารณาดำเนินการต่อไป ๓. หากได้รับคำตอบว่ายังไม่พึงพอใจต้องแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป ๔. ทำบันทึกติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อรายงานความก้าวหน้า ๕. สอบถามความพึงพอใจอีกครั้งเพื่อทราบความเห็น ๖. ดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผล ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในแต่ละเรื่อง ๗. จัดเก็บข้อมูลเพื่อการรายงานในภาพรวม
๙	- รายงานประจำปี - รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล - ส่งรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	๑ ครั้ง/ปี	๑. เป็นการนำข้อมูลจากรายงาน รวมทั้งกิจกรรมที่ดำเนินการตลอดทั้งปี มาวิเคราะห์ และประเมินผล ๒. การวิเคราะห์ข้อมูลจะพิจารณาในประเด็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานการปรับปรุงกระบวนการงานของหน่วยงานและองค์กร เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา ๓. รายงานผลให้ผู้บริหารทราบพร้อมข้อเสนอแนะ รวมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

๒.๓ การตอบข้อร้องเรียนตามกรณี

กรณีที่ ๑ การตอบให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ดำเนินการดังนี้

- ตอบผู้ร้องเรียนเบื้องต้น ด้วยแบบหนังสือประทับตรา โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

๑) การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป

๒) บทส่งท้ายระบุว่า สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ได้รับเรื่องและมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

พิจารณาแล้ว ได้ผลการใดจะเรียนให้ทราบต่อไป

๓) คลังจังหวัดกระบี่ เป็นผู้ลงนาม

กรณีที่ ๒ ผู้ร้องเรียนทำเรื่องถึงกรมบัญชีกลาง ดำเนินการดังนี้

- ตอบผู้ร้องเรียน และผู้เกี่ยวข้อง ด้วยหนังสือราชการภายนอก โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

๑) การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป

๒) รายงานผลการพิจารณาโดยละเอียด

- บันทึกเรียนอธิบดีกรมบัญชีกลางผ่านคลังจังหวัด เพื่อพิจารณาลงนามตอบผู้ร้องเรียน

โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย

๑) การอ้างถึงหนังสือร้องเรียนโดยสรุป

๒) รายงานผลการพิจารณาโดยละเอียด

๓) บทส่งท้ายระบุว่า จังเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนที่แนบ

๒.๔ การจัดการข้อร้องเรียน ตามประเภทของการร้องเรียน

๑) การดำเนินการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น จะต้องติดตามให้กลุ่ม/ฝ่าย ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหา หรือชี้แจงทำความเข้าใจ จนกว่าผู้ร้องเรียนจะเกิดความพึงพอใจ

๒) การดำเนินการตอบสนองผู้ร้องขอคำปรึกษาแนะนำนั้น กลุ่ม/ฝ่าย ผู้รับผิดชอบจะต้องพิจารณารายละเอียดการขอคำปรึกษาว่าเป็นเรื่องที่เคยปรึกษาแนะนำกันเป็นประจำ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้คำปรึกษาได้ทันที ยกเว้น คำปรึกษาที่เป็นเรื่องเทคนิค หรือข้อกฎหมายที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาไม่ได้ ไม่ชัดเจน ให้เสนอหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายพิจารณาแนวทางการตอบก่อน หรือหากหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายตอบไม่ได้ ไม่ชัดเจน เนื่องจากเป็นเรื่องระบบ หรือข้อกฎหมาย ให้ประสานกับกองที่รับผิดชอบในกรมบัญชีกลาง หรือทำหนังสือหารือกรมบัญชีกลางต่อไป

๓) การดำเนินการเพื่อแสดงความขอบคุณต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะนั้น ตอบขอบคุณผู้ปวารณาดีเรียน อธิบดีกรมฯ ผ่านคลังจังหวัด หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย ตามสายการบังคับบัญชาเพื่อทราบ และลงนามในหนังสือตอบที่แนบ

๒.๕ การรายงาน

๒.๕.๑ การรายงานแผนผล

การรายงานสถิติผลงานประจำเดือน หรือประจำปี สามารถรายงานได้ตามหัวข้อรายงานดังนี้

- ๑) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง
- ๒) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการติดต่อ
- ๓) รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
- ๔) รายงานแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ตอบแล้วทั้งหมด
- ๕) รายงานแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๕.๒ การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการข้อร้องเรียนนั้นมีหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มงานวิชาการ ฝ่ายบริหารทั่วไป และกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ดังนั้น ในการติดตามผลการปฏิบัติงานจึงจะแสดงผลงานรวม และผลการดำเนินการของหน่วยงานในรูปของกราฟ โดยใช้ข้อมูลการตอบข้อชี้แจงของสำนักงานคลังจังหวัดในภาพรวมเป็นหลัก