



คู่มือ การจัดการ ข้อร้องเรียน

จัดทำโดย

ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี
10 มกราคม 2567

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๒-๓
บทที่ ๓ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑. ที่มา

สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี เห็นความสำคัญของการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียนได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการฯ อย่างเหมาะสมและทันเวลาที่

สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย ๓ กลุ่มงาน และ ๑ ฝ่าย ได้แก่ กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานระบบการคลัง กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจ และฝ่ายบริหารทั่วไป ซึ่งมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลาย ดังนั้น หากสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี มีวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นแนวทางเดียวกัน จะทำให้สามารถนำข้อสังเกตข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำชมเชย ไปพัฒนาให้มีประสิทธิภาพได้ จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี”

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
- ๒.๒ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒.๓ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรีทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี เพื่อประกอบการพิจารณา หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ผู้ใช้คู่มือสามารถปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องได้

๔. ประโยชน์ที่ได้รับ

- ๔.๑ บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี มีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
- ๔.๒ สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี สามารถใช้ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกมาสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔.๓ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรีรับทราบช่องทาง ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/e-mail/Facebook

๒. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๓. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี โทร. ๐ ๓๘๒๘ ๒๕๘๙ ต่อ ๓๑๗-๓๒๐

(๒) แจ้งด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ที่ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี ต.บางปลาสร้อย อ.เมือง จ.ชลบุรี

(๓) ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ มาที่ สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี ตั้งอยู่ที่ ศาลากลางจังหวัดชลบุรี ต.บางปลาสร้อย อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐

(๔) e-mail : cbi@cgd.go.th

(๕) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ตู้รับฟังความคิดเห็น ณ สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

๓.๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) วิเคราะห์จัดกลุ่มเรื่องที่รับไว้พร้อมบันทึกในฐานข้อมูลรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้องเรียน

- (๓) การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ
- **กรณีเรื่องร้องเรียน** เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และสำเนาเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบทราบทุกครั้ง
 - **กรณีความต้องการข้อเสนอแนะ** กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ใช้ประกอบการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการต่อไป และยุติเรื่อง
- (๔) รวบรวมสรุปผลรายงานคลังจังหวัดเพื่อทราบ
- (๕) ติดตามเรื่องค้างดำเนินการและรายงานผลให้คลังจังหวัดทราบ

บทที่ ๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผังขั้นตอนการรับฟังความต้องการ/ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

