



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน



การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



มกราคม 2567



สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



053 - 612098 , 090 - 2916117



E-mail : msn@cgd.go.th



สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน (หลังเดิม)

สารบัญ

บทนำ	
ที่มา	2
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
หมวด 1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	3
1.1 คำจำกัดความ	3
1.2 ประเภทข้อร้องเรียน	3
1.3 การประเมินความซับซ้อน	3
หมวด 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
2.1 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	4
2.2 ขั้นตอนการดำเนินการ	5
หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน	6
3.1 ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน	6
3.2 วิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	11
สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
3.3 วิธีการเข้าใช้งานผ่าน LINE Official Account	16
สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน	

บทนำ

ที่มา

สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนเห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการ ข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์ เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการ ของผู้รับบริการฯ อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ดังนั้น หากสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่เป็นแนวทางเดียวกัน จะทำให้สามารถนำข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำชมเชย ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้ จึงได้จัดทำ "คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน" ขึ้น

วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
- 2.2 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 3.1 บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
- 3.2 กรมบัญชีกลางสามารถใช้ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมาสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนรับทราบช่องทางตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมบัญชีกลาง

หมวดที่ 1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

1.1 คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการขององค์กร ผลิตภัณฑ์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือไม่รายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- **ผู้รับบริการ** ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่และบุคคลในครอบครัวผู้รับบำนาญผู้ค้ากับภาครัฐ ประชาชนผู้มีสิทธิรับเงินสวัสดิการของรัฐ

- **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ประกอบด้วย บุคคลภายนอกที่ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ ครอบครัว ประชาชนผู้มีสิทธิ ผู้ผลิตสินค้า/เกษตรกร พนักงานภาคขนส่ง ผู้มีสิทธิรับเงินจากหน่วยงานของรัฐ บุคคลในครอบครัวของผู้รับบำนาญ

1.2 ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทการร้องเรียนที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนได้ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย

- 1) บุคลากร/เจ้าหน้าที่
- 2) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 3) การติดต่อสื่อสาร
- 4) คุณภาพสินค้าและบริการ

1.3 การประเมินความซับซ้อน

- 1) ซับซ้อนมาก ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 60 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, รับฟังความคิดเห็น, แก้ไข หลักเกณฑ์/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

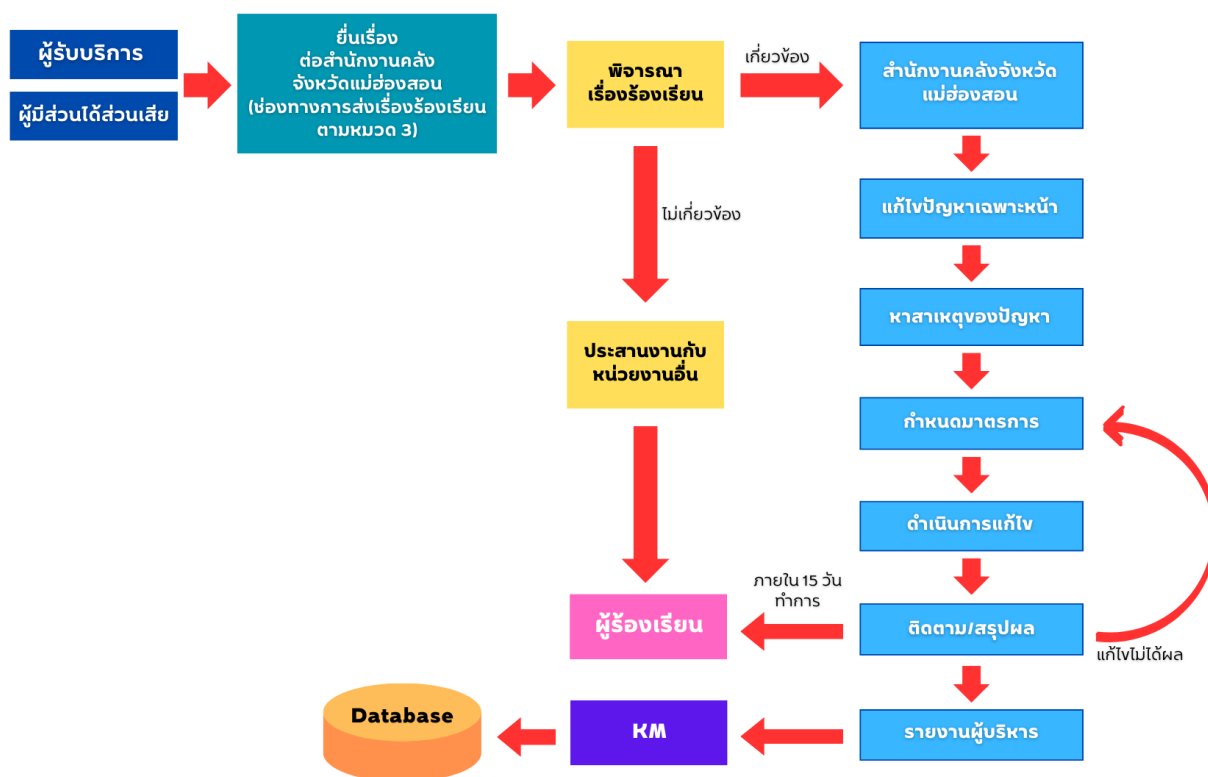
- 2) ซับซ้อนปานกลาง ระยะเวลาภายใน 30 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, สรุป, ตอบข้อร้องเรียน

- 3) ซับซ้อนน้อย ระยะเวลาภายใน 10 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ตอบข้อร้องเรียน

- 4) ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

หมวดที่ 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



2.2 ขั้นตอนการดำเนินการ

- 1) คลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อพิจารณากลับกรอง ศึกษาข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 2) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 3) ผู้ดูแลรับผิดชอบช่องทางการดำเนินการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน รับเรื่อง และแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า ก่อนส่งเรื่องให้คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน
- 4) การพิจารณาดำเนินการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน จะพิจารณาร่วมกับกลุ่ม/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามประเภทข้อร้องเรียน ประเมินความซับซ้อน หาสาเหตุของปัญหา กำหนดมาตรการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ติดตามผลจนสามารถยุติเรื่อง จากนั้นให้สรุปผลและรายงานต่อผู้บริหาร

5) นำข้อสังเกตที่ได้รับเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน เช่น การอบรมให้ความรู้ภายในสำนักงาน (KM) เป็นต้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหา หรือมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นอีกในอนาคต

6) จัดให้มีทะเบียนหรือฐานข้อมูลข้อร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน อันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน

7) ระยะเวลาดำเนินการ

- กรณีเกี่ยวข้องกับสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ต้องพิจารณาดำเนินการแล้วเสร็จ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน 15 วันทำการ หากไม่แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ ให้แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าอยู่ระหว่างการพิจารณาเรื่องใด และสำเนาแจ้งให้สำนักงานเลขานุการกรมทราบด้วย

- กรณีไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ให้ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ

8) กรณีเกิดประเด็นใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานที่อยู่ในความสนใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือประชาชนทั่วไป คลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน อาจพิจารณาดำเนินการเผยแพร่ข้อมูล ข้อเท็จจริง ทางสื่อต่าง ๆ เช่น ปัดประกาศ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ การให้สัมภาษณ์ การแถลงข่าว การลงพื้นที่ การประชุมชี้แจง การจัดอบรม เป็นต้น เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและลดโอกาสการเกิดข้อร้องเรียน

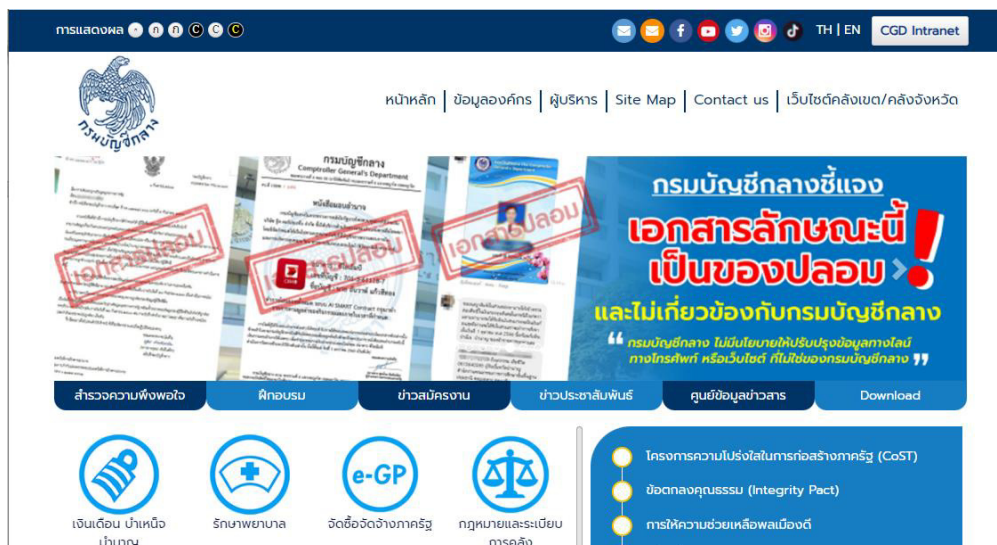
หมวดที่ 3 ช่องทางการร้องเรียน

3.1 ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

- 1) เว็บไซต์สำนักงานจังหวัดแม่ฮ่องสอน https://www.cgd.go.th/cs/msn/msn/หน้าหลัก2.html?page_locale=th_TH



- 2) ระบบรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง <https://www.cgd.go.th/>



3) Mobile คลินิก เช่น จังหวัดเคลื่อนที่ , CFO พบผู้ประกอบการ เป็นต้น





4) e-mail สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



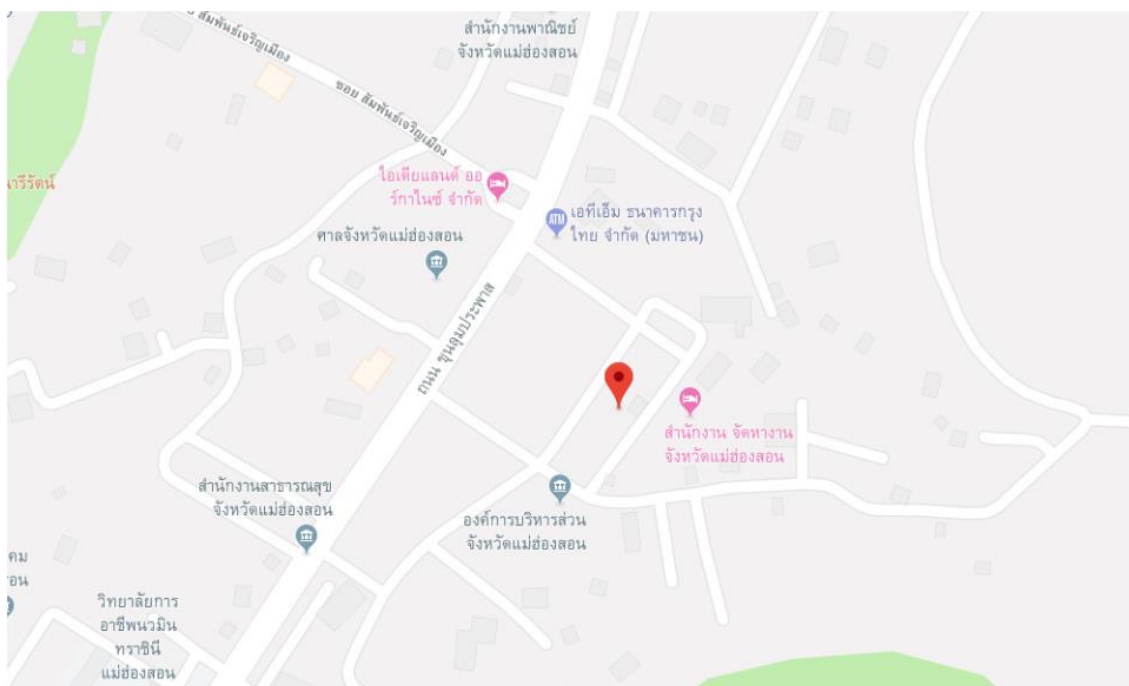
E-mail : msn@cgd.go.th

5) Call center (02 270 6400) ของกรมบัญชีกลาง



Call center : 0 2270 6400

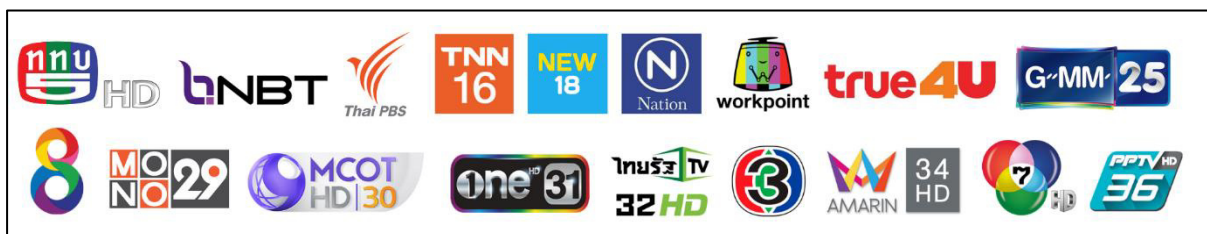
6) การติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน (หลังเก่า) ชั้น 1 ถนนชุมชนประพาส ตำบลจองคำ อำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 58000



7) กล้องแสดงความคิดเห็น ณ ศาลากลางจังหวัดแม่ฮ่องสอน



8) ขวามตามสื่อต่างๆ



9) Social network เช่น

- Page Facebook สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



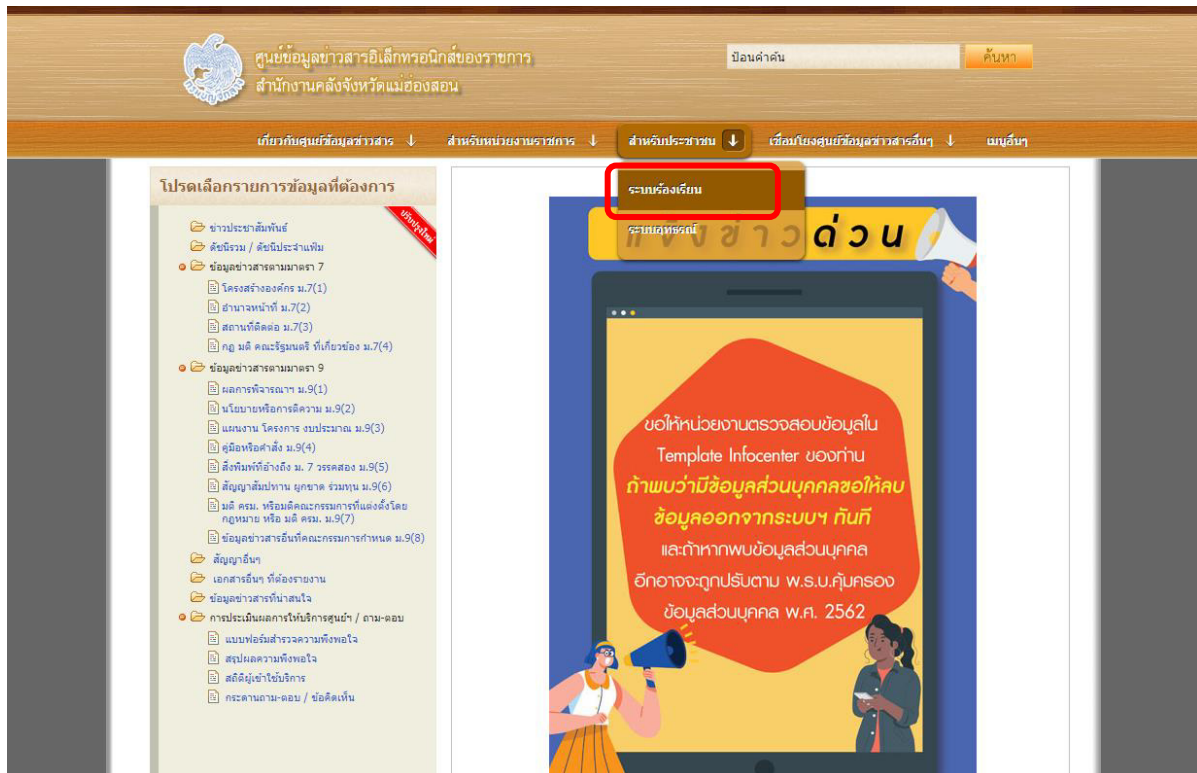
10) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC1111)



11) โทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



12) เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

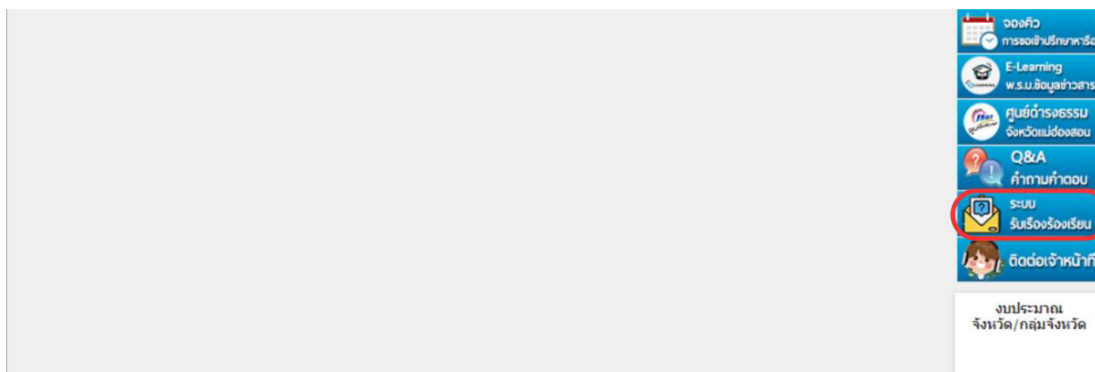


3.2 วิธีการใช้งานผ่านระบบร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

1) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน https://www.cgd.go.th/cs/msn/msn/หน้าหลัก2.html?page_locale=th_TH



2) คลิกที่แบนเนอร์ “ระบบรับเรื่องร้องเรียน”



3) กรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน และข้อมูลการร้องเรียน จากนั้นกดปุ่ม “ส่ง”

ระบบรับเรื่องร้องเรียนสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

ศานาหน้าชื่อ *

☐ นาย

☐ นาง

☐ นางสาว

ชื่อ *

คำตอบของคุณ

นามสกุล *

คำตอบของคุณ

เลขประจำตัวประชาชน *

คำตอบของคุณ

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

อาชีพ *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่ *

คำตอบของคุณ

จังหวัด *

คำตอบของคุณ

รหัสไปรษณีย์ *

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

E - mail *

คำตอบของคุณ

ร้องเรียนถึง *

คำตอบของคุณ

ประเภทเรื่องร้องเรียน *

- ☐ จัดซื้อจัดจ้างและการพัสดุภาครัฐ
- ☐ สวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน การศึกษาบุตร
- ☐ บำเหน็จบำนาญ
- ☐ เงินเดือนค่าตอบแทน
- ☐ ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ
- ☐ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
- ☐ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
- ☐ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
- ☐ อื่นๆ

วันที่ร้องเรียน *

วันที่

วว/ดด/ปปปป 

หัวข้อเรื่องร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน *

คำตอบของคุณ

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข *

คำตอบของคุณ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

3.3 วิธีการเข้าใช้งานผ่าน LINE Official Account สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

1) แสกน QR Code เพื่อเพิ่มเพื่อน LINE Official Account สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



2) กดเข้าร่วม จากนั้นกดแชท

