



คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน



การจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

ศูนย์ราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ 999 หมู่ที่ 5 ชั้น 1 อาคาร 1 ต.สะเดียง อ.เมืองเพชรบูรณ์ จ.เพชรบูรณ์ 67000

Phone : 0 5672 9741 ต่อ 3 E-mail : pbn@cgd.go.th

Facebook : สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ Youtube : สำนักงานคลังเพชรบูรณ์



สารบัญ

เนื้อหา	หน้าที่
บทนำ	3
ที่มา	3
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
หมวด 1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	4
1.1 คำจำกัดความ	4
1.2 ประเภทข้อร้องเรียน	4
1.3 การประเมินความซับซ้อน	4
หมวด 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5
2.1 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	5
2.2 ขั้นตอนการดำเนินการ	6
หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน	7
3.1 ช่องทางการร้องเรียนของกรมบัญชีกลาง	7 - 8
3.2 ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	9 - 14
3.3 วิธีการเข้าใช้งานผ่านระบบรับร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	15 - 20



บทนำ

ที่มา

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์เห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวม และจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการฯ อย่างเหมาะสมและทัน่วงที

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ มีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย ดังนั้น หากสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ มีวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นแนวทางเดียวกัน จะทำให้สามารถนำข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำชมเชย ไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้ จึงได้จัดทำ "คู่มือแนวทางปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์" ขึ้น

วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
- 2.2 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 3.1 บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์มีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
- 3.2 กรมบัญชีกลางสามารถใช้ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมาสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.3 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์รับทราบช่องทาง ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมบัญชีกลาง



หมวด 1 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

1.1 คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการขององค์กร ผลิตภัณฑ์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือไม่รายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหา ตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

* **ผู้รับบริการ** ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่และบุคคลในครอบครัวผู้รับบำนาญ ผู้ค้ากับภาครัฐ 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

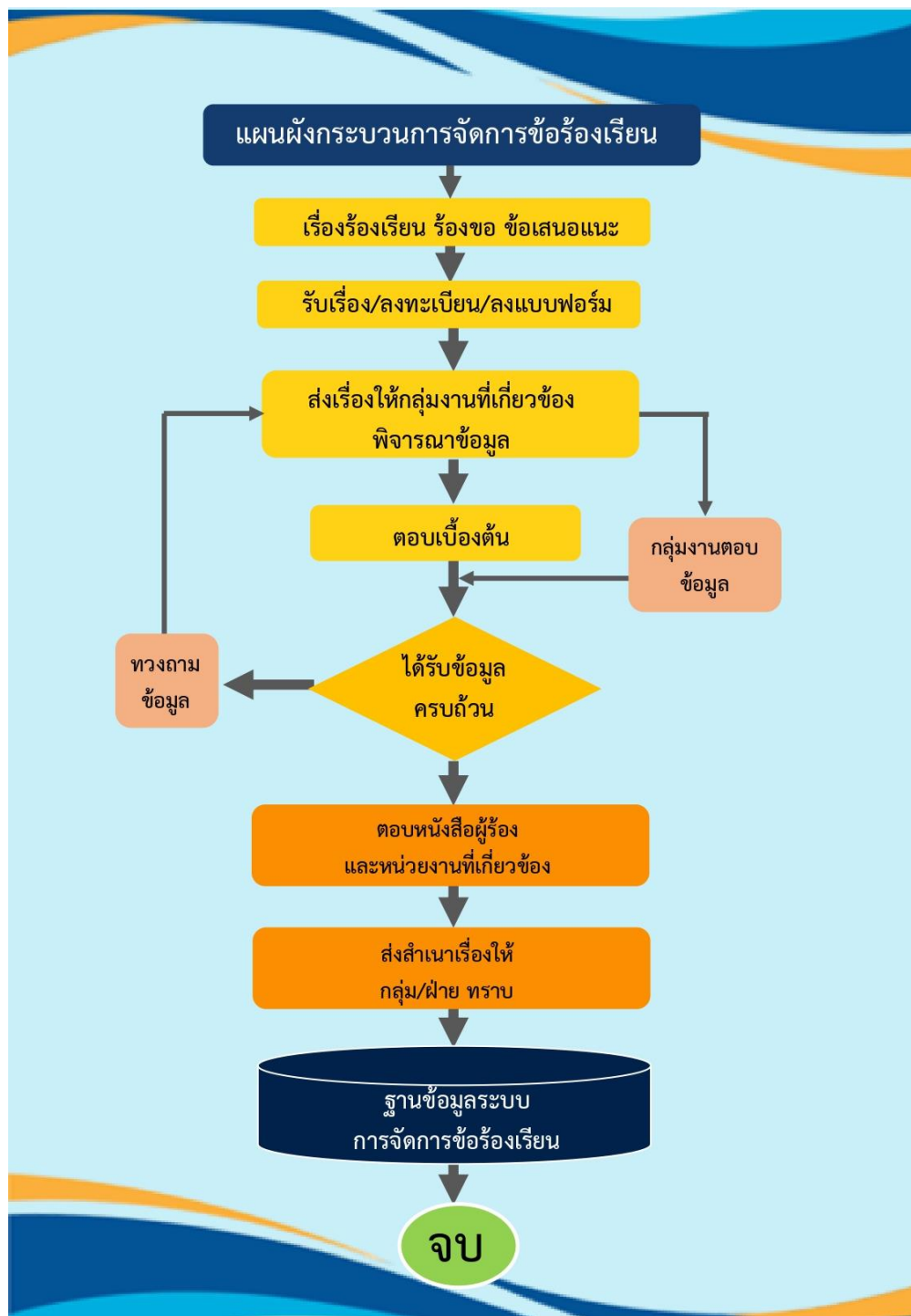
2) ซับซ้อนปานกลาง ระยะเวลาภายใน 30 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ประชุม, สรุป,ตอบข้อร้องเรียน

3) ซับซ้อนน้อย ระยะเวลาภายใน 10 วันทำการ โดยศึกษาวิเคราะห์, ตอบข้อร้องเรียน

4) ไม่ซับซ้อน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

หมวด 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.1 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน





หมวด 2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.2 ขั้นตอนการดำเนินการ

1) คลังจังหวัดเพชรบูรณ์ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อพิจารณากลับกรอง ศึกษาข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

2) ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนผ่านช่องทาง ไปรษณีย์ , E – Mail , ที่ตั้งสำนักงานฯ , ตู้รับเรื่องราว หรือผ่านหน่วยงาน เช่น ศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์สำนักนายกรัฐมนตรี หรือหน่วยงานอื่นๆ

3) เจ้าหน้าที่รับเรื่องดำเนินการบันทึกรายละเอียดในทะเบียนคุมเรื่องราวร้องทุกข์

4) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ร้องเรียนภารกิจ ร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงาน ให้ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

5) หรือกรณีผู้ร้องเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดการดำเนินการแล้วเสร็จให้ทราบ ผู้ร้องทุกข์ประเมินความพึงพอใจ

- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ รับเรื่อง และรายงานให้กรมบัญชีกลางทราบ และดำเนินการ

- ร้องเรียนภารกิจ รับเรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วันทำการ

- ร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงาน รับเรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน

15 วันทำการ

- ให้ข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น รับเรื่อง ดำเนินการ ทราบหรือรับไว้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินการ

6) ผู้รับผิดชอบส่งสำเนาผลการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ทราบทุกครั้ง

7) เจ้าหน้าที่บันทึกผลการดำเนินการลงทะเบียนในทะเบียนคุมเรื่องราวร้องทุกข์

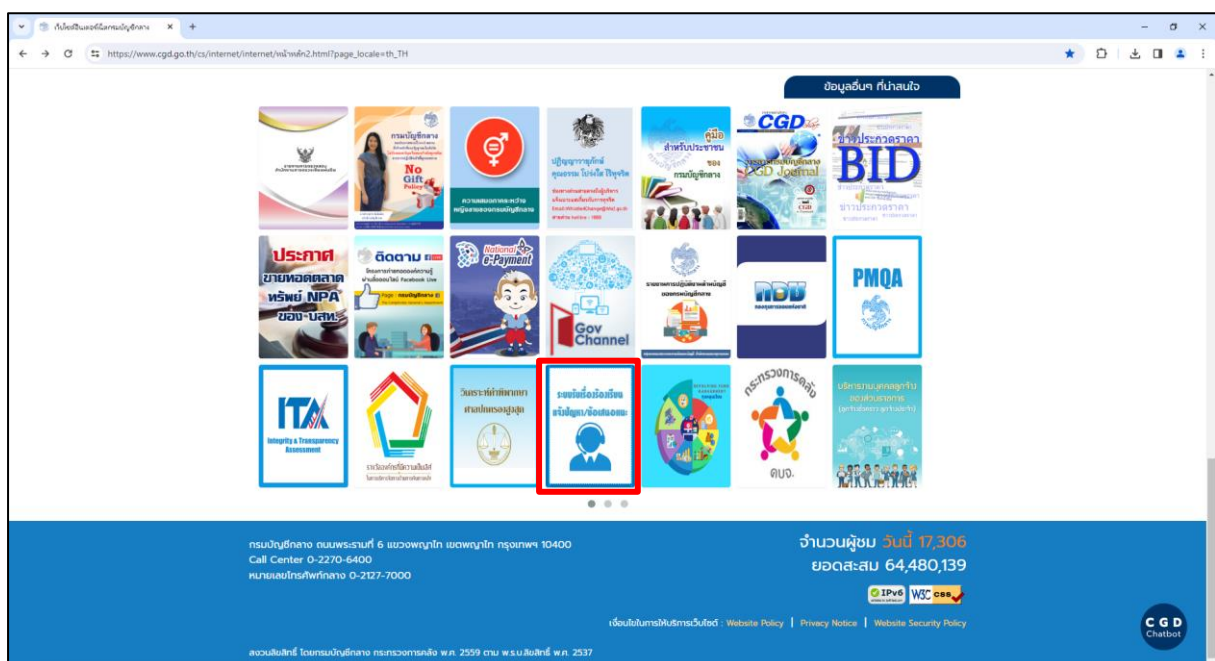
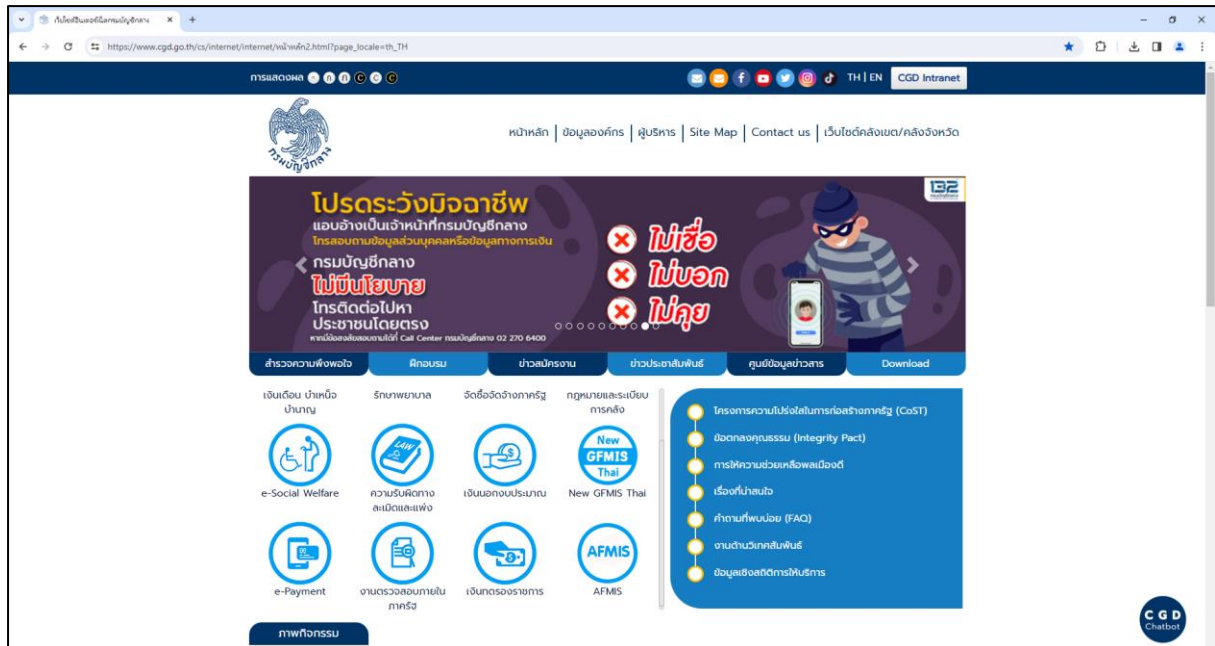
8) เจ้าหน้าที่รายงานสรุปผลการดำเนินการให้คลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ทราบทุกสิ้นเดือน



หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

3.1 ช่องทางการร้องเรียนของกรมบัญชีกลาง

1) ระบบรับเรื่องร้องเรียน เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง : https://www.cgd.go.th/cs/intranet/internet/หน้าหลัก2.html?page_locale=th





หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

2) Call center (0 2270 6400) ของกรมบัญชีกลาง

กรมบัญชีกลาง ถนนพระรามที่ 6 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

Call Center 0-2270-6400

หมายเลขโทรศัพท์กลาง 0-2127-700

3) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GECC1111)

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

(Government Contact Center : GCC 1111)

1.ช่องทางสายด่วน 1111

2.ช่องทางอีเมล contact_1111@gcc.co.th

3.ช่องทางเว็บไซต์ www.gcc.co.th

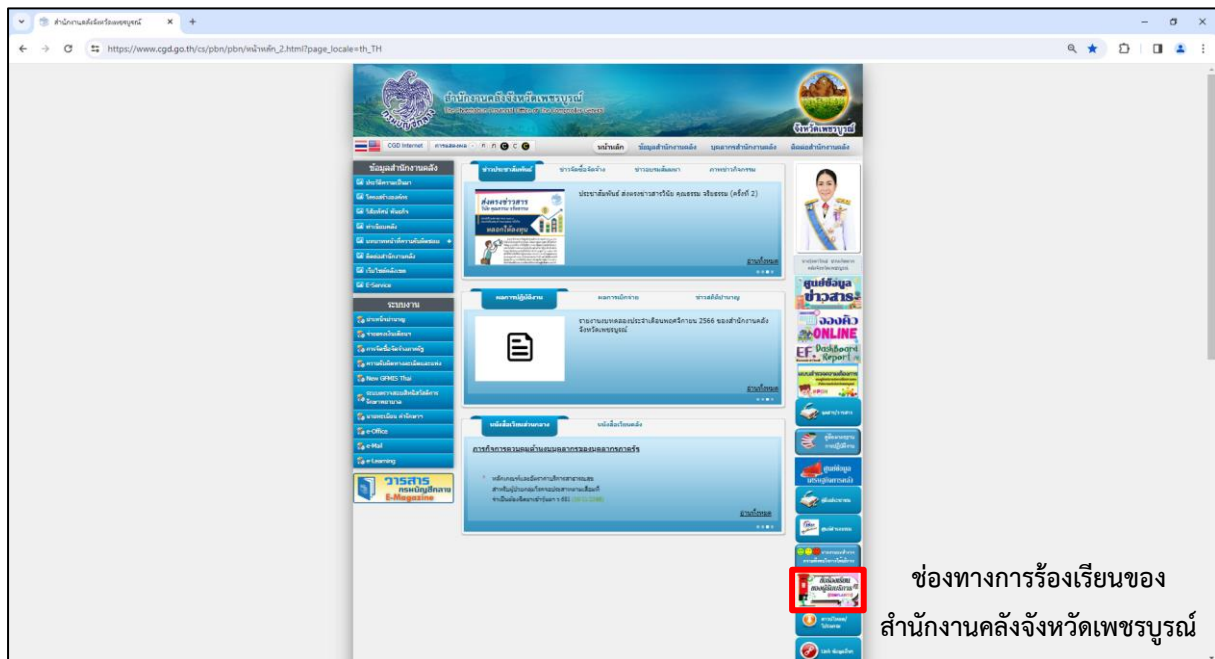
4.ช่องทางโทรสารหมายเลข 1111



หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

3.2 ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

1) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ : https://www.cgd.go.th/cs/pbn/pbn/หน้าหน้า_2.html?page_locale=th_TH



รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น

ชื่อ - สกุล *

ตำแหน่งของคุณ

ที่อยู่ (ที่สามารถติดต่อได้) *

ตำแหน่งของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *

ตำแหน่งของคุณ

ประเภท/สาขาที่ขอรับบริการ *

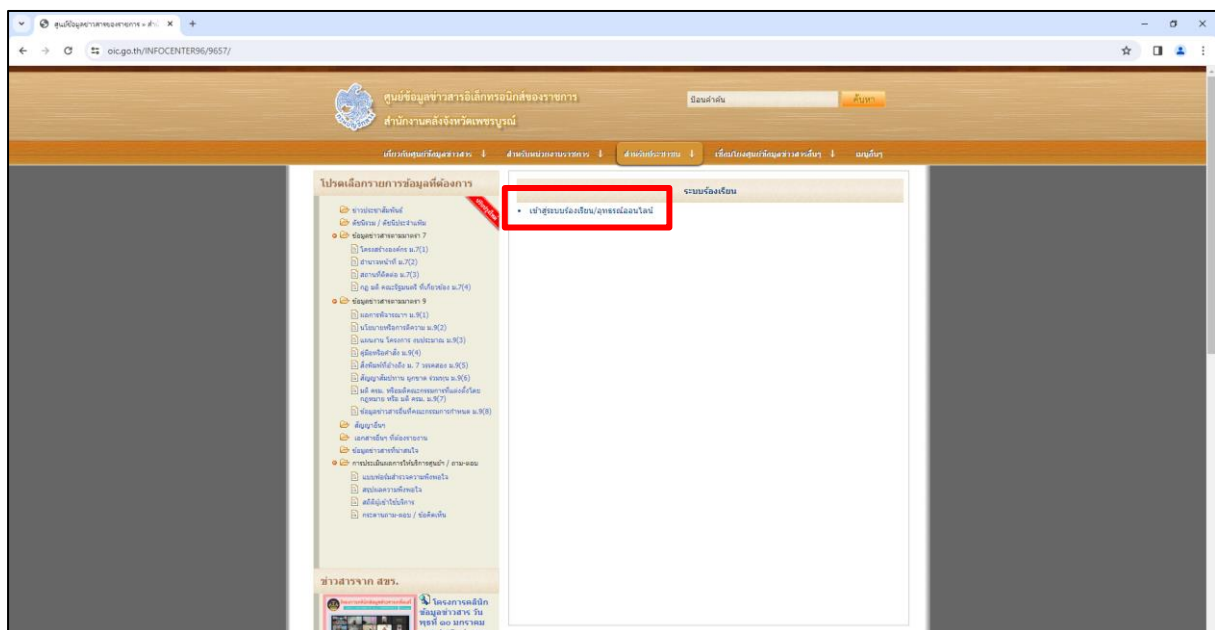
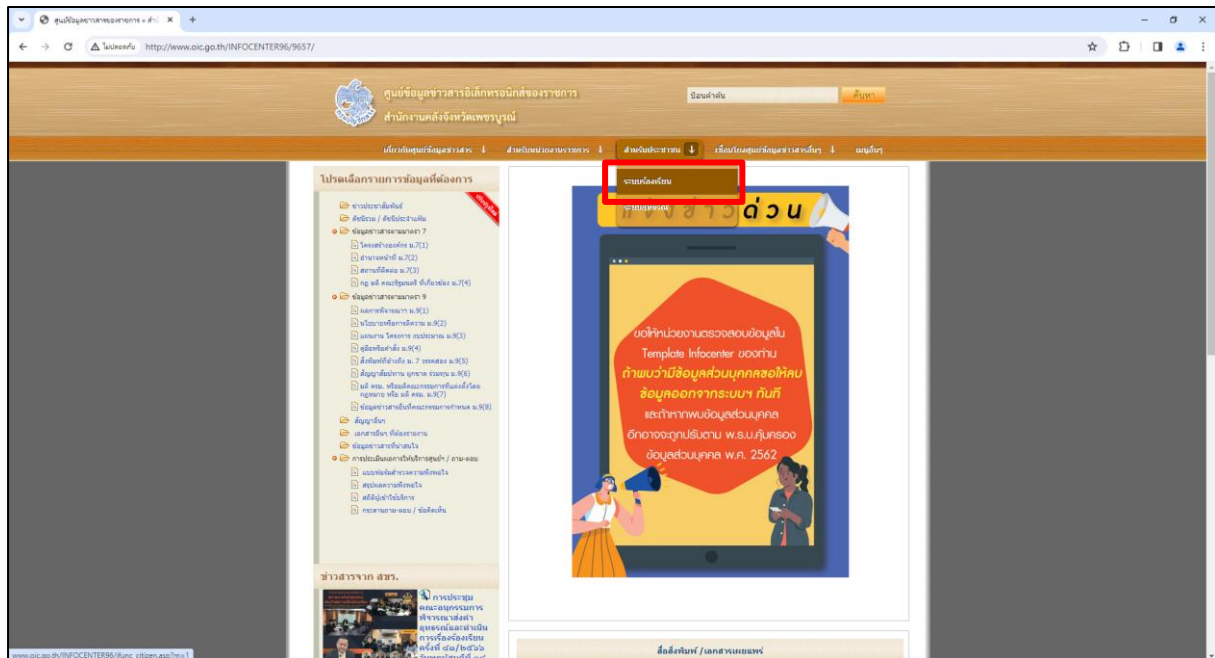
☐ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ

หมายเหตุ : แบบฟอร์มรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น



หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

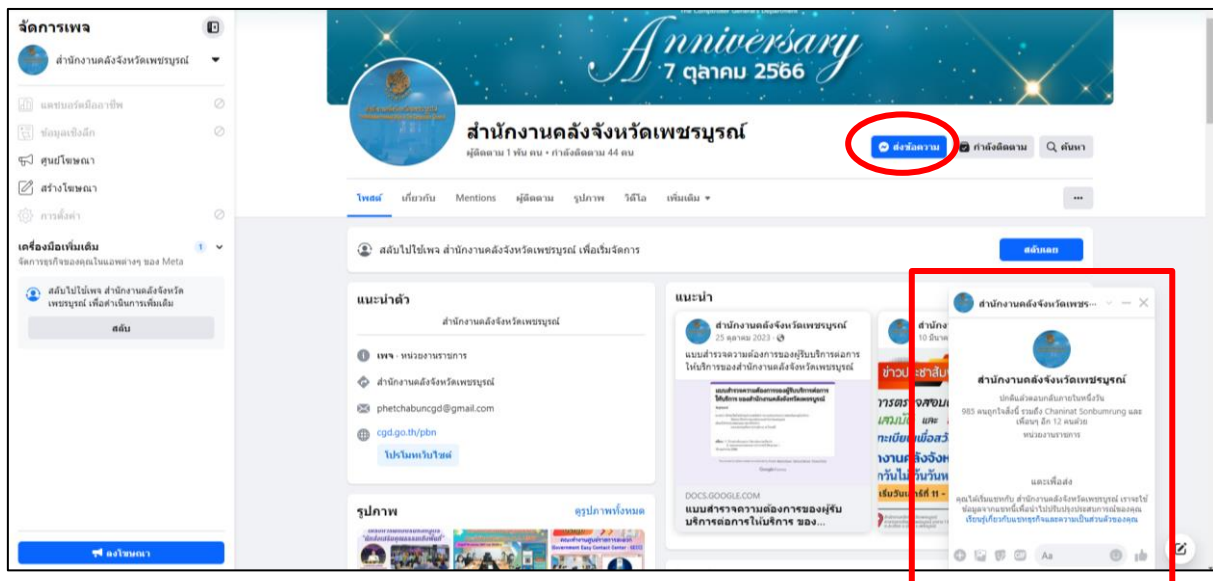
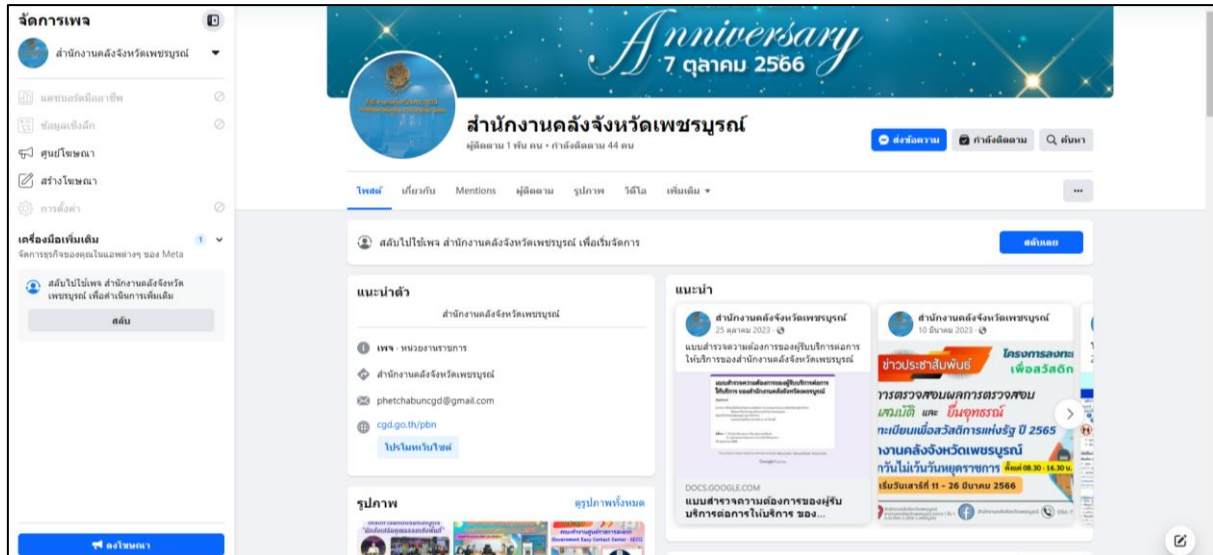
2) เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์





หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

3) Page Facebook สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์





หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

7) โทรศัพท์/โทรสาร สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

หมายเลขโทรศัพท์ : 0-5672-9741-3

โทรสาร : 0-5672-744

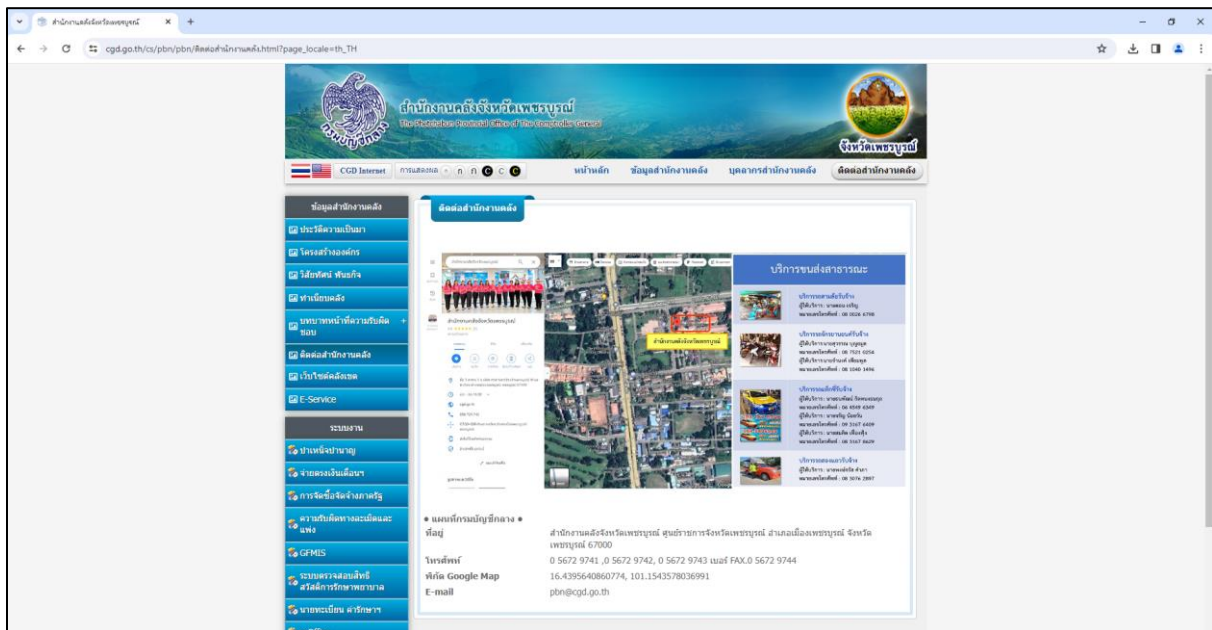
8) กล่องแสดงความคิดเห็น ณ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์





หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

9) ติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

ศาลากลางจังหวัดเพชรบูรณ์ 999 หมู่ที่ 5 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ต.สะเดียง

อ.เมืองเพชรบูรณ์ จ.เพชรบูรณ์ 67000



หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

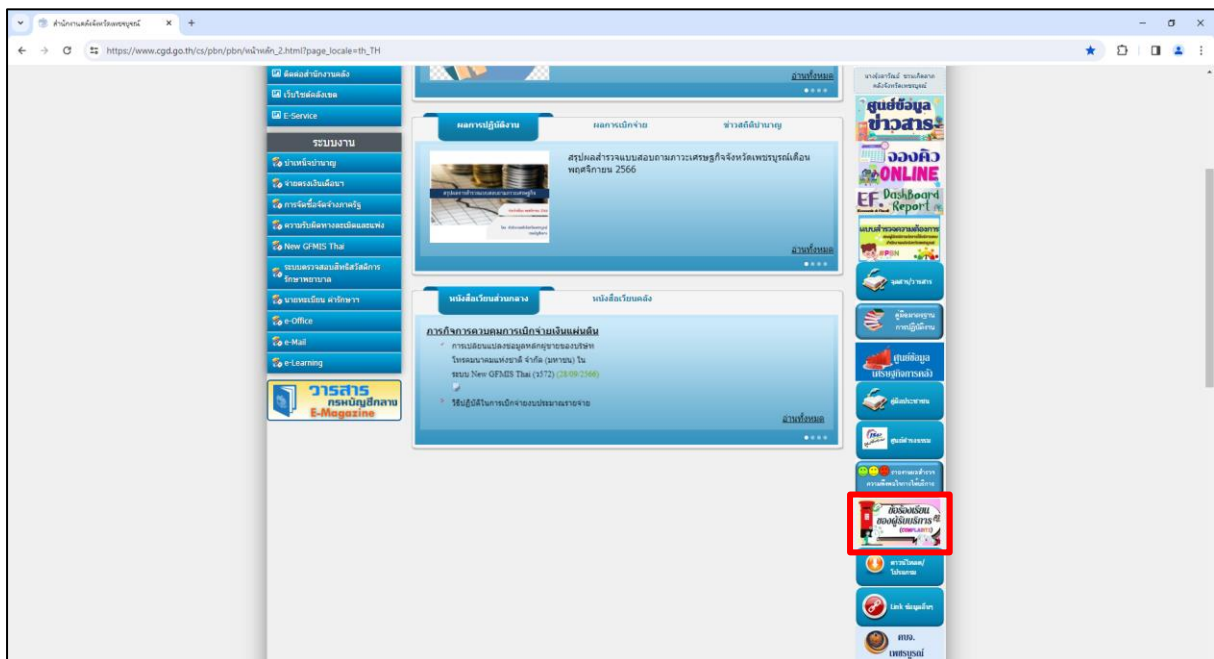
3.3 วิธีการใช้งานผ่านระบบร้องเรียน

1. ผ่านหน้าเว็บไซต์ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

1) เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ : https://www.cgd.go.th/cs/pbn/pbn/หน้า_หน้า_2.html?page_locale=th_TH



2) คลิกที่แบนเนอร์ “ระบบร้องเรียน/แจ้งปัญหา”





หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

3) กรอกข้อมูลของผู้ร้องเรียน และข้อมูลการร้องเรียน จากนั้นกดปุ่ม “ถัดไป” กรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วกดปุ่ม “ส่ง”

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น

ข้อมูลส่วนตัว : ขอสงวนสิทธิ์ในสิ่งที่กรอกขึ้นเท่านั้น การแจ้งเรื่อง ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นของประชาชนเป็นเรื่องภายในสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยข้อมูลของประชาชนจะถูกเก็บเป็นความลับ

สมัครสมาชิกได้ [Google](#) เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* กรุณาบันทึกหมายเลขที่จำขึ้น

ชื่อ - สกุล *

คำขอของข้อมูล

ที่อยู่ (ถ้าสามารถติดต่อได้) *

คำขอของข้อมูล

หมายเลขโทรศัพท์ *

คำขอของข้อมูล

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น

สมัครสมาชิกได้ [Google](#) เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* กรุณาบันทึกหมายเลขที่จำขึ้น

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อทุกข์

เลือกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐ คำขอการบริการ

☐ คำขอสารคดี

☐ คำขอการแก้ไขข้อผิดพลาด

☐ อื่นๆ

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อทุกข์ เช่น การให้บริการล่าช้า

คำขอของข้อมูล

ถัดไป

Google ฟอร์ม

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็น

สมัครสมาชิกได้ [Google](#) เพื่อบันทึกการแก้ไข ดูข้อมูลเพิ่มเติม

* กรุณาบันทึกหมายเลขที่จำขึ้น

ข้อเสนอความคิดเห็น

เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่าน

รายละเอียดการแสดงความเห็น *

คำขอของข้อมูล

ถัดไป

Google ฟอร์ม

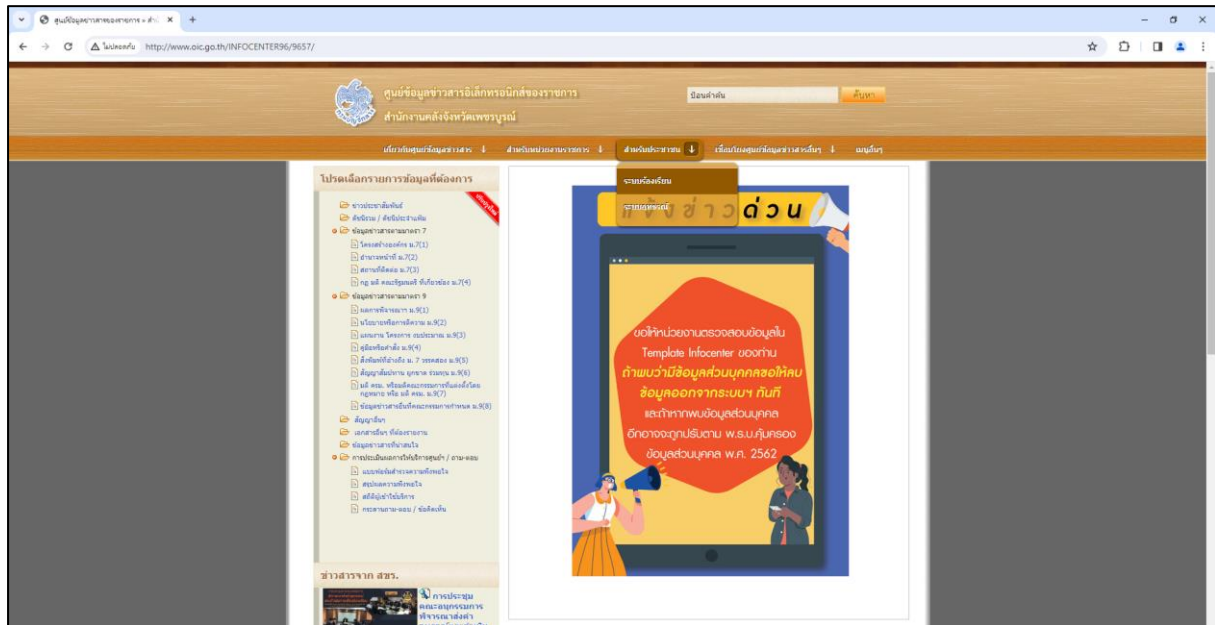


หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

2. ผ่านหน้าเว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

1) เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ :

<https://www.oic.go.th/INFOCENTER96/9657/>



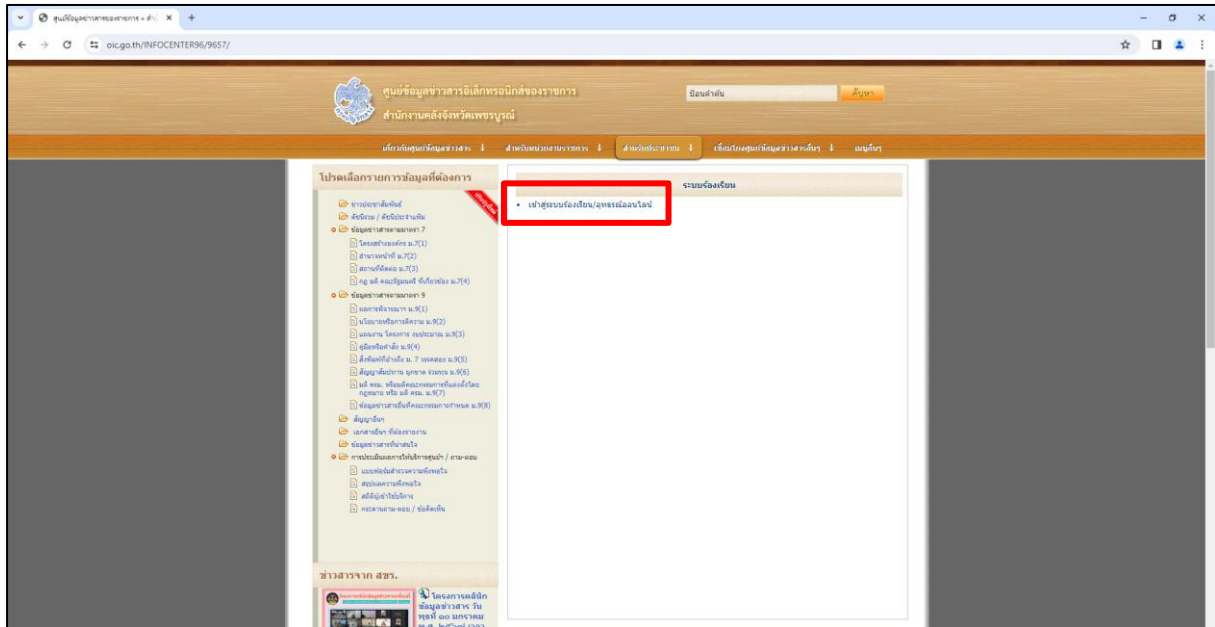
2) คลิกที่เมนู สำหรับประชาชน เลือกระบบร้องเรียน



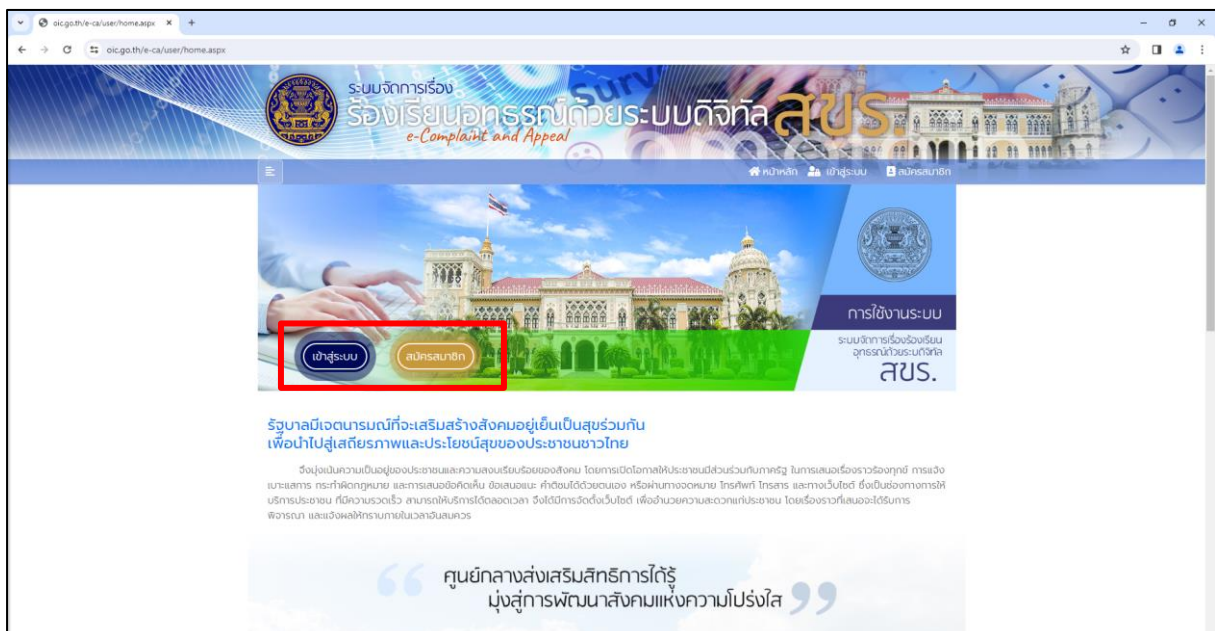


หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

3) คลิกเลือก เข้าสู่ระบบร้องเรียน/อุทธรณ์ออนไลน์



4) เข้าสู่ระบบร้องเรียน/อุทธรณ์ออนไลน์ เลือกเข้าสู่ระบบหรือสมัครสมาชิก

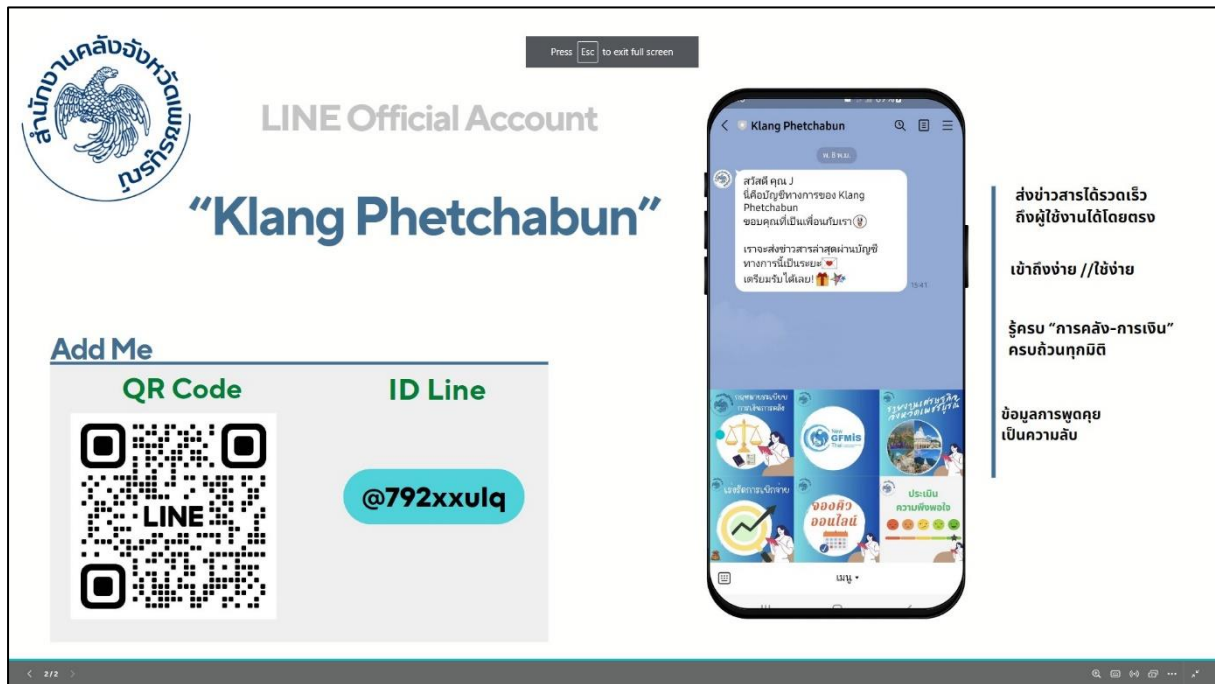




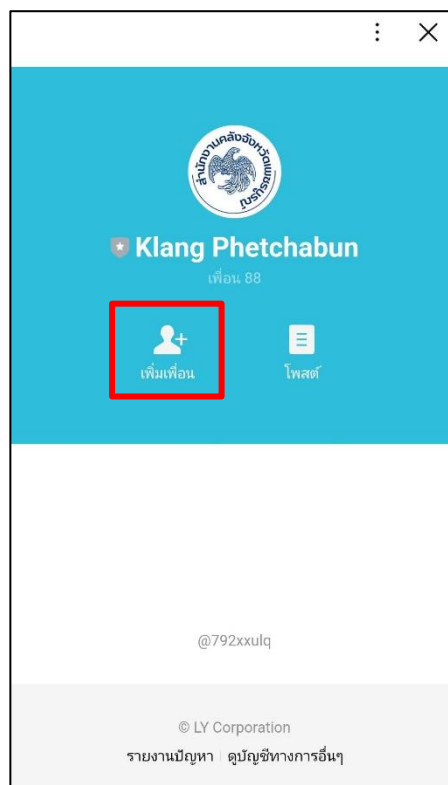
หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

3 วิธีการใช้งานผ่านระบบรับร้องเรียนผ่าน LINE Official Account สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

1) สแกน QR Code เพื่อเพิ่มเพื่อน LINE Official Account Manager สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



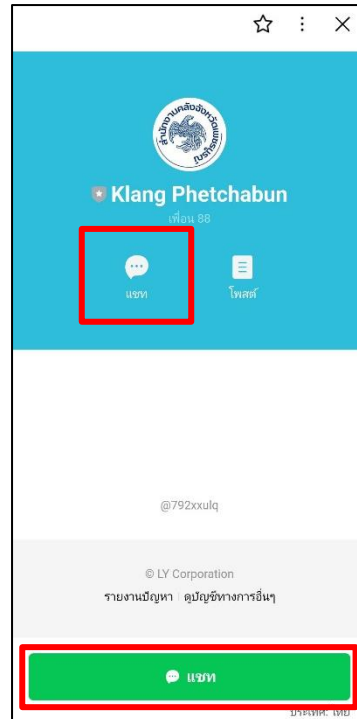
2) เลือกเพิ่มเพื่อน





หมวด 3 ช่องทางการร้องเรียน

3) กดปุ่ม “แชท”



4) เข้าสู่ระบบ LINE Official Account Manager สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ แจ้งข้อมูลที่ต้องการสอบถาม แอดมินรับเรื่องและดำเนินการตามลำดับ

