

# ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู

## หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ และสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวง จัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน แก่ประชาชน ผู้รับบริการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู จึงได้มีการจัดทำขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและขอจัดการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย และกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย โดยการจัดทำขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติ
- ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

## วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ
- เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก แก่ผู้รับบริการ
- ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้มั่นใจว่าคำร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้รับการแก้ปัญหาและตอบสนอง เพื่อให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจในระบบบริการ

## ขอบเขต

ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ มีขอบเขตตั้งแต่กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

## คำจำกัดความ

### การจัดการเรื่องร้องเรียน

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

### ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อยังสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล/การแสดงเจตนากรณี/การใช้สิทธิเมื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/ทางโทรสาร/ทางกล่องรับความคิดเห็น/ทางเว็บไซต์ หรือ/ทาง Social Network

### เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

### ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

หมายถึง สรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู สรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองหนองบัวลำภู สรรพสามิตพื้นที่สาขานากลาง หัวหน้าฝ่าย หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียนในเรื่องนั้น

### ประเภทเรื่องร้องเรียน

หมายถึง การจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ประเภทหลัก

### การสื่อสาร

หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือ โทรศัพท์ E-mail และสื่ออื่น ๆ

### การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณา

### การตอบสนองข้อเท็จจริง

หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือส่งหนังสือร้องเรียนไปที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู ศูนย์ราชการจังหวัดหนองบัวลำภู

ตำบลลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

๒. เว็บไซต์ [WWW.excise.go.th/nongbualamphu](http://WWW.excise.go.th/nongbualamphu)

๓. โทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๓๑-๖๗๖๓

๔. โทรสาร ๐-๔๒๓๑-๒๙๐๒

๕. กล่องแสดงความคิดเห็น

๖. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ e-mail : [nongbualampoo@excise.go.th](mailto:nongbualampoo@excise.go.th)

๗. อื่น ๆ

## ประเภทเรื่องร้องเรียน

	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างเป็นรูปธรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ร้อง ขอข้อมูล แจ้งเบาะแส	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน แต่ติดต่อมา เพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ ข้อคิดเห็น/ชมเชย/แจ้ง เบาะแส/สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูลจาก สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่หนองบัวลำภู	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้ การบริการประชาชน</li> <li>- การยกย่องชมเชยในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</li> <li>- การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อ กฎหมายภาษีสรรพสามิต พ.ศ.๒๕๖๐</li> <li>- การแจ้งเบาะแสในการกระทำ ผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต พ.ศ.๒๕๖๐</li> </ul>	๓-๕ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๒	ร้องเรียนการ ให้บริการของ สำนักงาน สรรพสามิต พื้นที่ หนองบัวลำภู	ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อนเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ต่าง ๆ ที่อยู่ในความ รับผิดชอบของหน่วยงาน	- พฤติกรรมการให้บริการงาน ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ ทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
๓	ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ใน สังกัด สำนักงาน สรรพสามิต พื้นที่ หนองบัวลำภู	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เสียหายจากการกระทำ การใด ๆ ของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน</li> <li>- เรื่องที่สร้างความเสื่อม เสียชื่อเสียงและมี ผลกระทบต่อสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ หนองบัวลำภู</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด วินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบที่สื่อ ไปในทางทุจริตต่าง ๆ</li> <li>- ความไม่โปร่งใสในการ ดำเนินงาน</li> <li>- ร้องเรียนการบริหารงาน บุคคลของหน่วยงาน</li> </ul>	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการเรื่อง ร้องเรียนและ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

/อำนาจ...

## อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

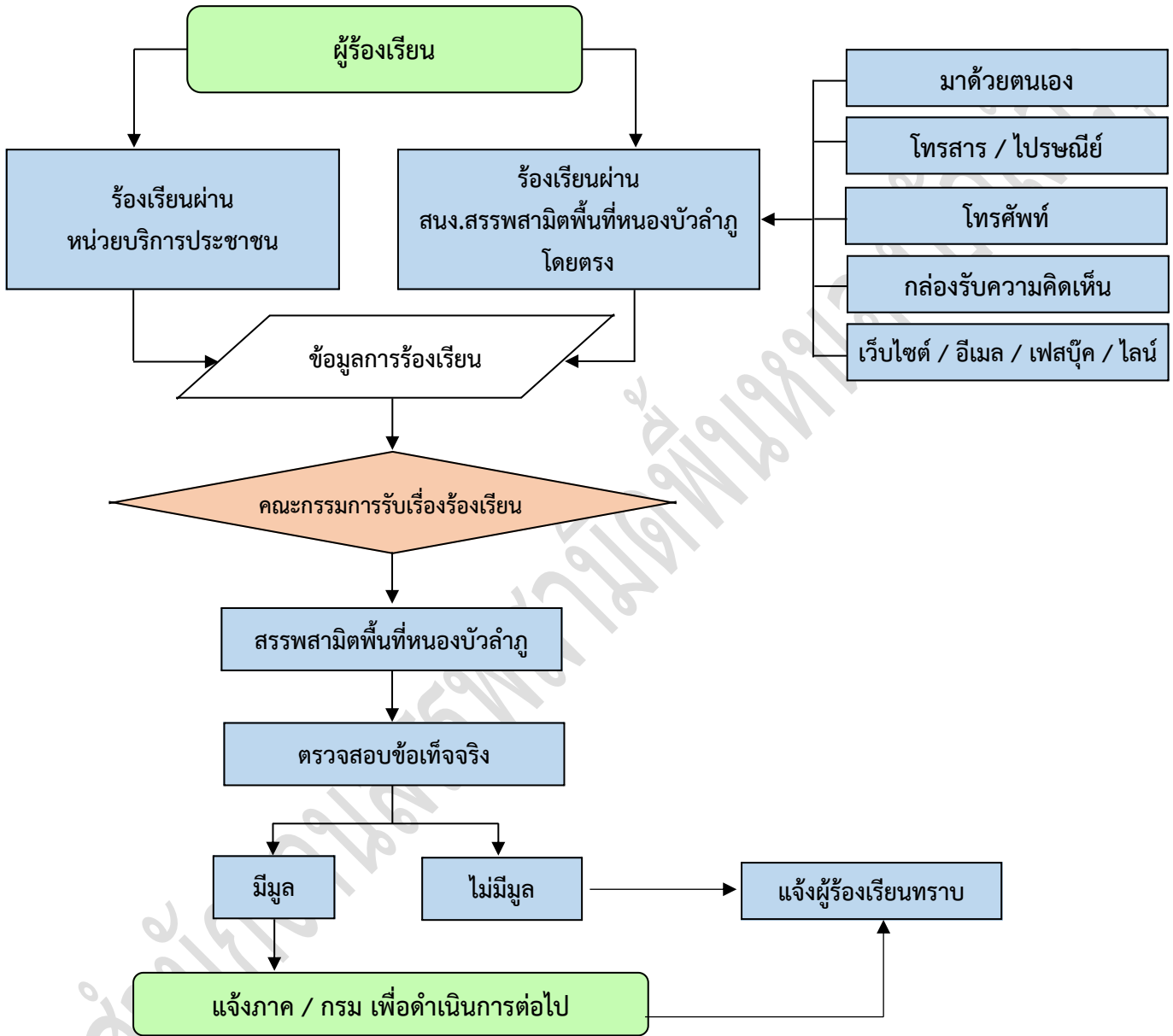
๑. สรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู มีอำนาจในการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน สั่งการ และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และอนุมัติการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่ในการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการ ตรวจสอบพร้อมสรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา




๓. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ในการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อรายงานให้ผู้มีอำนาจสั่งการทราบต่อไป

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู

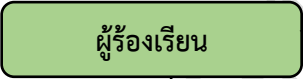
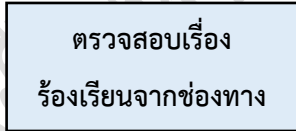
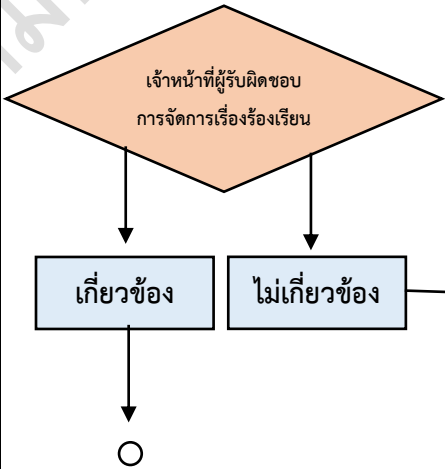
## แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน Work Flow



### อธิบายสัญลักษณ์

-  เริ่มต้น/สิ้นสุด
-  ดำเนินการ
-  พิจารณา

แผนผังแสดงรายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน Work Flow

	ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านหน่วยบริการประชาชน หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู โดยตรง ผ่านช่องทาง โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์/อีเมล และกล่องแสดงความคิดเห็น		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู	ไม่เกิน ๑ วัน
๒	ตรวจรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางช่องทางต่าง ๆ		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู	๑ วัน
๓	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน</p> <p>๓.๑ หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง</p> <p>๓.๒ หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู จะเสนอสรรพสามิตหนองบัวลำภู</p>		- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู	๑ ชั่วโมง

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	
๔	<p>หลังจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน พิจารณาแล้ว จัดทำบันทึกเพื่อนำเรื่องเสนอสรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภูพิจารณา เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นจากหลักฐานต่าง ๆ</p> <p> <span style="font-size: 2em;">{</span> <span style="margin-left: 1em;">มีมูล แจ้งต่อผู้ร้อง</span>  <span style="margin-left: 1em;">ไม่มีมูล แจ้ง ภาค 4</span> </p>	<p style="text-align: center;">○</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">เสนอ สรรพสามิตพื้นที่หนองบัวลำภู</div>	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑ ชั่วโมง
๕	ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๔ สั่งการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป	<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="text-align: center;">ผู้อำนวยการสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 4</div> </div>	ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๔	๑ วัน
๖	กรมสรรพสามิตรับเรื่องจากผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ ๔ เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบต่อไป	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;">กรมสรรพสามิต</div>		๑ ชั่วโมง

## คำนิยาม

- “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
- “เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง