



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ

1. นิยามศัพท์

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อมายังหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การจัดการในเรื่องเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานได้แก่

1. การแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน
2. การรับเรื่องร้องเรียน
3. การพิจารณาจำแนกระดับและจัดการเรื่องร้องเรียน
4. การรับและรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ
5. การแจ้งผลการดำเนินการกลับไปผู้ร้องเรียน/ผู้แสดงความคิดเห็น และผู้เสนอแนะ
6. การจัดทำรายงานสรุปผล การจัดการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา
7. กำหนดมาตรการป้องกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
8. การนำมาตราการป้องกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไปปฏิบัติ

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ที่มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

“คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนและการรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงาน

2. ความรุนแรงเรื่องร้องเรียน

1. ระดับรุนแรงมาก เป็นเรื่องร้องเรียนผู้รับบริการไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบภาพลักษณ์ เสียชื่อเสียงชื่อเสียงองค์กร มีผลกระทบอย่างรุนแรงส่งผลทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจไม่เลือกใช้บริการ

2. ระดับรุนแรงปานกลาง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความไม่พึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้ผู้รับบริการเลือกใช้บริการจากที่อื่น



3. ระดับรุนแรงเล็กน้อย เป็นเรื่องร้องเรียนอาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ การมีอคติต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

2. คำสั่งมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายเข้าร่วมเป็นคณะทำงานรับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนดังนี้

2.1 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ที่ได้รับมอบหมาย โดยให้มีหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

2.2 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายร่วมเป็นคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้มีหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.3 กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายเป็นคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้มีหน้าที่ในการพิจารณาเพื่อสั่งการการจัดการเรื่องร้องเรียน และเสนอผู้บริหารทราบ

3. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” ทำหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่มาจาก ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ฝ่ายกฎหมายเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน 4 ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) ติดต่อด้วยตนเอง / แบบฟอร์ม โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่ เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ www.excise.go.th

(2) ทางโทรศัพท์สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 สายตรง หมายเลข 035-242-678-9

(3) ทางโทรสาร หมายเลข 035-242-680

(4) จดหมายโดยเจ้าหน้าที่ของถึง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1” เลขที่ 45 ถนนอุทอง ตำบลหอรบตันไชย อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000

(5) ทาง E-mail: ayutthaya@excise.go.th

(6) ทางเว็บไซต์สำนักงาน ที่ <https://www.excise.go.th/ayutthaya1/home/index.htm> ในเมนูหลัก ไปที่หัวข้อ “สำหรับประชาชน” หัวข้อย่อย “เรื่องร้องเรียน

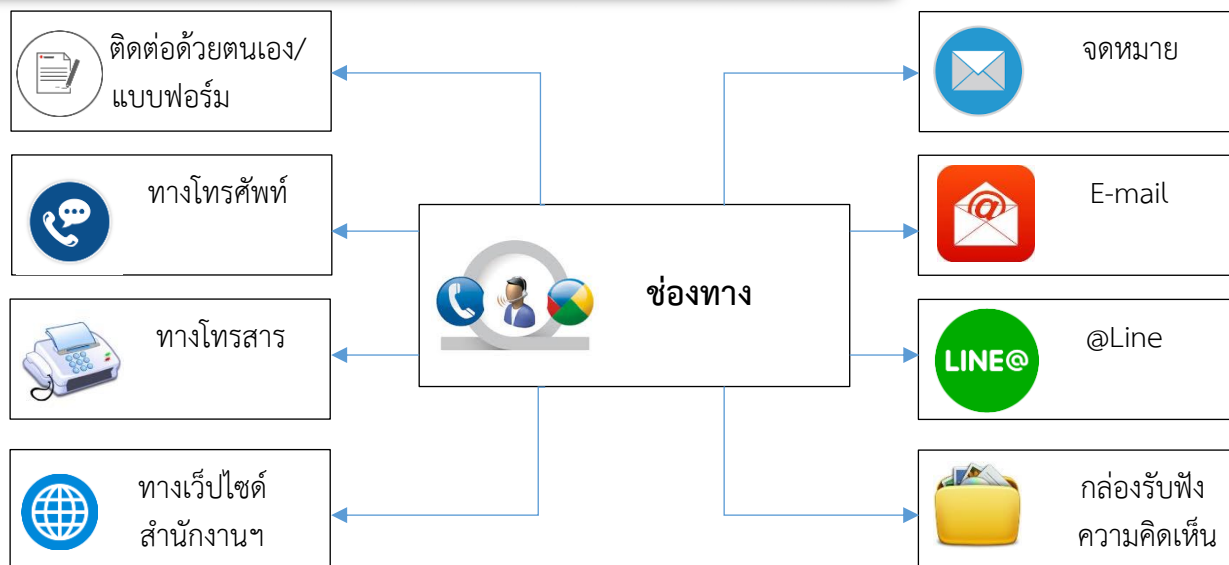
(7) กล้องรับฟังความคิดเห็นของสำนักงาน

(8) อื่น ๆ เช่น Line กลุ่มหน่วยงาน บัตรสนทนา เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอสรรพสามิตพื้นที่ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร



ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ รับฟังความคิดเห็น



4. การเผยแพร่ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 กำหนดช่องทางการร้องเรียน ผ่านทางช่องทางดังนี้

1. ทาง @Line
2. ทางแผ่นพับประชาสัมพันธ์
3. ทางบอร์ดประชาสัมพันธ์
4. ทางเว็บไซต์สำนักงาน

5. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

5.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

- (1) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน
- (2) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน

5.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

- (1) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
- (2) กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

5.3 กระบวนการจัดการคำชมเชย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

- (1) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
- (2) กระบวนการจัดการคำชมเชยที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

6. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

6.1 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้



(1) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(2) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สรุปรายชื่อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน และเสนอเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังสรรพสามิตพื้นที่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผล ประกอบด้วย

ในกรณีที่หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน เช่น ฝ่าย/ส่วน ได้รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานนั้น ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุปรายชื่อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะได้ดำเนินการตามวาระหนึ่งต่อไป

(3) คณะกรรมการหรือคณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานประจำศูนย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่งหรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี

(4) เมื่อได้ดำเนินการตาม (3) วาระหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบ เบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(5) เมื่อได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่สรรพสามิตพื้นที่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

6.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

6.2.1 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปรายชื่อข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้นเสนอให้สรรพสามิตพื้นที่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(2) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตาม (1) ให้สำนักหรือกองในสังกัดสำนักงานทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(3) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ

(4) การดำเนินการตาม (1) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ ส่วน (2) –(3) จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่สรรพสามิตพื้นที่หรือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

6.2.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้



- (1) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนบันทึกลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะรายงานไปยังคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ
- (2) ส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป
- (3) แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ
- (๔) ระยะเวลาดำเนินการตาม (๑) และ (๒) –(๓) ให้นำความในข้อ ๖.๒.๑ (๔) มาใช้บังคับ โดยอนุโลม

6.3 กระบวนการจัดการคำชมเชย

7.3.1 กระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ตาม 6.1 (1) (2) (3) และ (4) มาใช้บังคับโดยอนุโลม ทั้งนี้ เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้ว ให้ประชาสัมพันธ์คำชมเชยให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น หนังสือเวียน ตีตประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ ประกาศในเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น



แผนผังการจัดการข้อร้องเรียน

