



คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก
ปรับปรุง ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2564

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ผู้รับบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in)
- โทรศัพท์สำนักงาน 0 3731 1256
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน
- โทรสาร 0 3731 1442
- Facebook สำนักงาน
- หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
- โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่นครนายก 080 064 8752
- E-mail : nakornnayok@excise.go.th
- สรรพสามิตพื้นที่นครนายก E-mail : wasana_pa@excise.go.th
- ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
- เว็บไซต์สำนักงาน www.nakhonnayok.excise.go.th

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

เรื่องใหม่ที่ยังไม่เคยเกิด

เรื่องเดิมที่เกิดซ้ำ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม/ขอข้อมูล

ข้อร้องเรียน (แก้ไขได้ภายในหน่วยงาน)

ข้อร้องเรียน (แก้ไขไม่ได้ภายในหน่วยงาน)

แก้ไข ปรับปรุง

จัดการข้อร้องเรียน

ดำเนินการตามกฎหมาย

การดำเนินการตามระยะเวลาในการตอบสนองเป็นไปตามตาราง การบริหารจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก

รายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงานสรรพสามิตภาค/กรมสรรพสามิต

รายงานผู้ร้องเรียน/หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

KM จัดการองค์ความรู้เพื่อพัฒนาเป็นคู่มือปฏิบัติงาน/ปรับปรุงกระบวนการ และเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

มาตรการในการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
เช่น การตักเตือน อบรมพัฒนา

กรณี คนเดิมที่ถูกร้องเรียนซ้ำ

๑. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก มีระบบบริการจัดการข้อร้องเรียนที่ดี มีมาตรฐานด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและมีธรรมาภิบาลเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อันจะเป็นการเสริมสร้างความมีศักดิ์ศรีของหน่วยงานภาครัฐ พร้อมสร้างความไว้วางใจและศรัทธาจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ของสำนักงาน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ เป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้กลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของกรมสรรพสามิต

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการให้บริการ ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่นหรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เช่น เรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

/ข้อคิดเห็น...

“ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทาง การร้องเรียนต่าง ๆ

๔. ช่องทางการร้องเรียน

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายกได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๙ ช่องทาง ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อร้องเรียน หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ www.excise.go.th
๒. หนังสือราชการ/หนังสือสัปปะ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “สรรพสามิตพื้นที่นครนายก สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก ศาลากลางจังหวัดนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ๒๖๐๐๐”
๓. โทรศัพท์สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก หมายเลข ๐ ๓๗๓๑ ๑๒๕๖
๔. โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่นครนายก หมายเลข ๐๘ ๐๐๖๔ ๘๗๕๒
๕. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
 - ๕.๑ สำนักงาน E-mail : nakornnayok@excise.go.th
 - ๕.๒ สรรพสามิตพื้นที่นครนายก E-mail : wasana_pa@excise.go.th
๖. โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๗๓๑ ๑๔๔๒
๗. เว็บไซต์สำนักงาน ที่ <http://nakhonnayok.excise.go.th> ในเมนูหลักไปที่หัวข้อ “ร้องทุกข์ ร้องเรียน”
๘. ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
๙. Facebook สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก

๕. ระดับและการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก ได้มีการแบ่งระดับและการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน ออกเป็น ๓ ระดับ ดังนี้

ระดับ	๑	๒	๓
ประเภท	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือขอข้อมูล	ข้อร้องเรียน แก้ไขได้ ภายในหน่วยงาน	ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
เรื่อง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถาม หรือขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	-ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว -ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	-การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ -การสอบถามข้อมูล	- ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของพื้นที่ -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	-การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ -การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง/การปราบปราม -ปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ
เวลาในการตอบสนอง	๗ วันทำการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๓๐ วันทำการ (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียน	หัวหน้าฝ่ายเจ้าของเรื่อง	คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน

๖. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ได้มอบหมายผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครนายก โดยจัดทำเป็นคำสั่ง ดังนี้

๑. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้มีหน้าที่รับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลเพจ Facebook สำนักงาน
๓. แต่งตั้งกรรมการเปิดตู้รับข้อคิดเห็นและร้องเรียน ให้มีหน้าที่ร่วมกันเปิดตู้รับข้อคิดเห็น และร้องเรียน
๔. แต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียน ให้มีหน้าที่บริหารการจัดการและตรวจสอบเรื่อง ที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ พิจารณาและติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตลอดจนรายงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายก พิจารณา

๗. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

การบริหารจัดการข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน กรณีแก้ไขได้ในหน่วยงาน	
ช่องทาง	ระยะเวลาในการตอบสนอง
เสนอด้วยตนเอง	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ตู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ช่องทางผู้บริหาร	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ
ช่องทาง E-mail	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทาง Facebook	ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง
ช่องทางโทรศัพท์	เสียงโทรศัพท์ตั้งไม่เกิน ๓ ครั้ง ตอบสนองไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน กรณีแก้ไขไม่ได้ภายในหน่วยงาน	
ผ่านทุกช่องทางดังกล่าวข้างต้น	กรอบระยะเวลาตามกรณีร้องเรียน เป็นตามอำนาจหน้าที่ ของคณะกรรมการในเรื่องนั้น ๆ

๗.๑ การรับ และบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน

(๒) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน และพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนคือ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน แล้วเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังสรรพสามิตพื้นที่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการโดยไม่ชักช้า

กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วน of ข้อความที่ร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วน of ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายกจะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทันที ก่อนที่จะส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครนายกจะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

(๓) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๒) แล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย

๗.๒ การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน และพิจารณาสั่งการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน และนำเสนอสรรพสามิตพื้นที่นครนายก พิจารณาสั่งการ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ซึ่งเป็นเรื่อง that ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นเรื่อง that ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่เป็นที่พื้นที่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นเรื่อง that ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่พื้นที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของผู้บริหาร หรือเป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของพื้นที่

๗.๓ การดำเนินการ และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับร้องเรียน ตามระดับข้อร้องเรียนดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับ ๑ สามารถรับเรื่อง และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๗ วันทำการ
- ข้อร้องเรียนระดับ ๒ ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของพื้นที่จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำข้อความส่งต่อไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ และให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ได้รับเรื่องพิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสมแล้วรายงานผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของพื้นที่ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อจัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน
- ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจพื้นที่ โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของพื้นที่ และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาช่องทางติดต่อหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๓๐ วันทำการ

ทั้งนี้ ก่อนแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนของพื้นที่ รวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอสรรพสามิตพื้นที่นครนายก เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๗.๔ การพิจารณาผลการดำเนินการ

- กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในทุกประเด็น
- กรณีเห็นชอบ สั่งการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๕ ติดตามประเมินผลและรายงาน

- ติดตามสอบถามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่รับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง
- รวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียน เพื่อจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๗.๖ การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุง

คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับ สรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานฯ มิให้เกิดข้อร้องเรียนขึ้นอีก ทั้งเรื่องใหม่ที่ยังไม่เคยเกิด และหรือในประเด็นเดิม และหรือการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดบริการทั้งรายเดิมและรายใหม่ ด้วยการจัดการองค์ความรู้ (KM) เพื่อพัฒนาเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงกระบวนการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ