



# คู่มือ

## การจัดการข้อมูลเชิงวิจัย



กองคลัง

กรมควบคุมโรค

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกองคลังมีขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบและเชื่อมต่อกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานสามารถปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และที่สำคัญคือเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

เนื้อหาในคู่มือจะแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนของกองคลังแบ่งออกเป็น ๒ กรณีคือ กรณีรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง และ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานหรือประชาชนที่สนใจ หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นประการใดโปรดแจ้งแก่คณะผู้จัดทำเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ  
มิถุนายน ๒๕๕๗

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๒
กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๕
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง	๗
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ E-Petition	๑๐
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๑๒

บทที่ ๓ แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน	๑๔
แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	๑๕
แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น	๑๖
แบบฟอร์มหนังสือรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๑๗
แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียน	๑๘
แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๑๙

# บทที่ ๑

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ หรือกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นกฎหมายที่ส่งเสริมสิทธิได้รู้และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางราชการของประชาชนภายใต้หลักการ “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” ซึ่งมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้เกิดการเปิดเผยและการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการรวมถึงตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐอันจะนำไปสู่การบริหารราชการที่มีความโปร่งใส โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

การร้องเรียน เป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทั้งในด้านของเจ้าหน้าที่ กระบวนการให้บริการ การร้องทุกข์ หรือแม้กระทั่งการให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติราชการ หากหน่วยงานของรัฐมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนแล้ว ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อระบบราชการไทยในภาพรวมได้อีกด้วย

กองคลัง ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคมีภารกิจหลักในการดำเนินการ ควบคุม กำกับดูแล และบริหารจัดการด้านการงบประมาณ การเงิน การบัญชีและการพัสดุของกรมควบคุมโรคให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติราชการของบุคลากรกองคลังนั้นจำเป็นต้องติดต่อประสานงานรวมทั้งให้บริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกกรมรวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับบริการหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ กองคลังจึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จำนวน ๘ ช่องทาง พร้อมทั้งได้จัดทำ “คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน” ของกองคลังขึ้น เพื่อให้บุคลากรกองคลังใช้เป็นคู่มือในการจัดการกับข้อร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังมีขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบและเชื่อมต่อกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
๓. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

### ขอบเขต

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของกองคลัง ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อร้องเรียน การพิจารณาสั่งการ การดำเนินการกับข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา

## คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน/เรื่องร้องเรียน** หมายถึง การแสดงเจตนากรณีในการใช้สิทธิของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงประชาชนทั่วไป เพื่อแจ้งความเสียหายหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการหรือการปฏิบัติราชการของกองคลัง ทั้งนี้ ข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๕ ประเภท ได้แก่

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๒. ร้องเรียนการให้บริการ
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น
๔. ร้องทุกข์
๕. อื่น ๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือกรมควบคุมโรค	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอนย้ายบรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง ร้องเรียนด้านวินัยต่าง ๆ ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันทู้สาวของเจ้าหน้าที่ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
๒. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการงานต่าง ๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของกองคลัง	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่เต็มใจให้บริการ
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของกองคลัง	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองคลังให้ดีขึ้น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๔. ร้องทุกข์	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งขอความช่วยเหลือหรือขอจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องและอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของกองคลัง	เช่น การร้องทุกข์เกี่ยวกับผลกระทบจากการให้บริการที่ล่าช้าหรือมีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อน
๕. อื่น ๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจและความ รับผิดชอบ ของ กอง คลัง นอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่กล่าวมา รวมทั้งการยกย่องชมเชยต่าง ๆ	เช่น การยกย่องชมเชยเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่าง ๆ ของกองคลัง การสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจของกองคลัง

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกหน่วยงานที่ติดต่อร้องเรียนมายังกองคลัง ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่กองคลังกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้ในการติดต่อสื่อสาร แจ้งข้อมูล หรือแสดงเจตนาในด้านต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจและความรับผิดชอบของกองคลัง ประกอบด้วย ๘ ช่องทาง ดังนี้

๑) ติดต่อด้วยตนเอง

กลุ่มบริหารทั่วไป กองคลัง อาคาร ๕ ชั้น ๒ กรมควบคุมโรค

๒) ทางไปรษณีย์/จดหมาย

กองคลัง กรมควบคุมโรค เลขที่ ๘๘/๒๑ หมู่ที่ ๔ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓) กล้องรับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน

บริเวณด้านหน้าสำนักงานของกองคลัง อาคาร ๕ ชั้น ๒ กรมควบคุมโรค

๔) ทางโทรศัพท์

หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๓๐๖๐ และ ๐ ๒๕๙๐ ๓๐๗๙

๕) ทางโทรสาร

หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๘๔๐๑

๖) ทางเว็บไซต์

<http://finance.ddc.moph.go.th>

๗) ทาง e-mail

[budgetcdc@yahoo.com](mailto:budgetcdc@yahoo.com) หรือ [financeddcga@gmail.com](mailto:financeddcga@gmail.com)

๘) ทาง Face book

กองคลัง กรมควบคุมโรค

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การที่กองคลังมีกระบวนการตรวจสอบและดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและชัดเจน และสามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้ภายใน ๑๕ วัน

**หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง หลักเกณฑ์หรือแนวทางที่ใช้ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลัง ทั้งนี้มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข/ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงาน

๓) การใช้บริการร้องเรียน ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลหรือหน่วยงานให้เกิดความเสียหาย

๔) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๕) เป็นเรื่อง que ประสงค์ขอให้กองคลังช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกองคลังโดยตรง

๖) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๑) นั้น ให้อยู่เรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๗) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการกองคลังว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### การกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ เพราะผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีที่ตั้งแฉดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้อง

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

### การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (ได้ดำเนินการตามขอบเขตอย่างเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ร้องทราบ

- เรื่องดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

**ผู้อำนวยการ** หมายถึง ผู้อำนวยการกองคลัง

**กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงาน** หมายถึง กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงาน ในสังกัดกองคลัง

- กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มงบประมาณ กลุ่มบัญชี กลุ่มการเงิน กลุ่มพัสดุ กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร กลุ่มตรวจสอบประเมินและใบสำคัญ
- คณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการบริหารงานบุคคล คณะกรรมการจริยธรรม หรือคณะกรรมการอื่นที่ผู้อำนวยการกองคลังมีคำสั่งแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นการเฉพาะ
- คณะทำงาน เช่น คณะทำงานการจัดการความรู้ คณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร หรือคณะทำงานอื่นที่ผู้อำนวยการกองคลังมีคำสั่งแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นการเฉพาะ

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคทั้งที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมโรครวมถึงหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน

## กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๙
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์ มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙ และ ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. กองคลังมีขั้นตอนและแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เป็นระบบและเชื่อมต่อกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องมีคู่มือที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงาน (Coaching) ให้กับบุคลากรใหม่ได้
๓. ผู้บริหาร บุคลากร รวมถึง ผู้ร้องเรียน มีความมั่นใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังว่ามีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ



## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ปัจจุบันกรมควบคุมโรคได้ดำเนินการจัดให้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียนขึ้นโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินการ ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และนำเรื่องร้องเรียนจากช่องทางอื่น ๆ เข้าสู่ระบบ ซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภายในกรมควบคุมโรคสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินงาน และจัดเก็บผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลภายในระบบเดียวกัน ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ กรมควบคุมโรคโดยสำนักงานเลขานุการกรม ได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรคขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้การดำเนินงานเป็นระบบมากขึ้น ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรคนั้น เริ่มตั้งแต่เมื่อได้รับเรื่องร้องจากช่องทางต่าง ๆ เรื่องจะถูกส่งไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์ฯ จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่องเพื่อไปดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการของหน่วยงานต่อไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระยะ (รอบ ๑๕ วัน, ๓๐ วัน, ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ) ให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะเป็นตัวกลางในการประสานงาน ติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ นำผลการจัดการข้อร้องเรียนบันทึกในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) พร้อมทั้งชี้แจงหรือแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ หรือผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบผลการจัดการข้อร้องเรียนผ่านทางระบบได้ในหัวข้อ ติดตามเรื่องร้องเรียน

และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจึงได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนขององค์กรขึ้น จำนวน ๒ กระบวนการ ประกอบด้วย


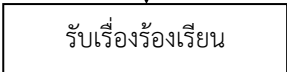
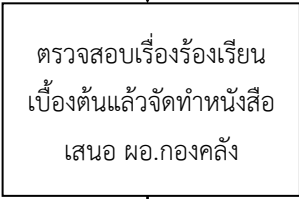
๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง

เป็นกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนที่องค์กรเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงผ่านช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียนขององค์กรทั้ง ๘ ช่องทาง

๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ E-Petition

เป็นกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนที่องค์กรได้รับข้อร้องเรียนที่ส่งต่อมาจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมควบคุมโรคผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition)


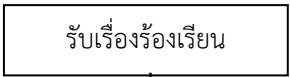
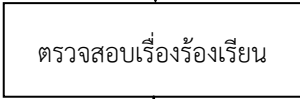

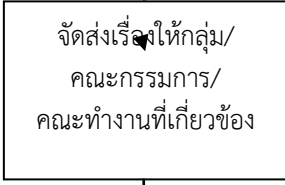
๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		-	<p>ผู้ร้องเรียน ดำเนินการร้องเรียนผ่านช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของกองคลัง ๘ ช่องทาง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ติดต่อด้วยตนเอง (กรอกแบบบันทึกข้อร้องเรียนของกองคลัง)</li> <li>๒. ทางไปรษณีย์/จดหมาย</li> <li>๓. ผู้รับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>๔. โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๖๐ และ ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๗๙</li> <li>๕. ทางโทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๘๔๐๑</li> <li>๖. ทางเว็บไซต์ : <a href="http://finance.ddc.moph.go.th">http://finance.ddc.moph.go.th</a></li> <li>๗. ทาง e-mail Address : budgetcdc@yahoo.com หรือ financeddcga@gmail.com</li> <li>๘. ทาง Facebook กองคลัง กรมควบคุมโรค</li> </ol>	ผู้ร้องเรียน
๒		๓๐ นาที	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนของกองคลัง</li> <li>- ลงทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรณ - สุชาดา - นันทกาญจน์
๓		๑ ชั่วโมง	<p>หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป ตรวจสอบสรุปประเด็นข้อร้องเรียนและเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการกองคลัง พิจารณาสั่งการ โดยใช้แบบฟอร์มบันทึกเสนอการรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>กรณีที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง กลุ่มบริหารทั่วไปจัดทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการกองคลัง ลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ และหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว</p>	หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๔		๓๐ นาที	ผู้อำนวยการกองคลัง พิจารณาข้อร้องเรียน และสั่งการ - กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง มอบให้กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ - กรณีที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง พิจารณาลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน	ผู้อำนวยการ
๕		๒๐ นาที	- ดำเนินการจัดส่งข้อร้องเรียนให้กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรณา - นันทาญารัก
๖		๑๕/๓๐/ ๖๐ วัน/ จนได้ข้อ ยุติ	กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน พร้อมคำชี้แจงและสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการพิจารณา	กลุ่ม/ คณะกรรมการ/ คณะทำงานที่ เกี่ยวข้อง
๗		๓๐ นาที	ผู้อำนวยการพิจารณาข้อเสนอตามขั้นตอนที่ ๖ พร้อมลงนามในหนังสือตอบข้อร้องเรียน เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขานุการกรมควบคุมโรค	ผู้อำนวยการ
๘		๑ วัน	กลุ่มบริหารทั่วไปแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามที่อยู่หรือช่องทางที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไว้	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรณา - นันทาญารัก

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๙		๑ ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขาธิการกรมควบคุมโรคตามแบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>- บันทึกข้อมูลผลการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนที่กองคลังรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค</li> </ul>	กลุ่มบริหารทั่วไป - พรรณา - นันทาญารัก
๑๐		๑ ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลัง รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ไปยังสำนักงานเลขาธิการกรมควบคุมโรค</li> </ul>	กลุ่มบริหารทั่วไป - พรรณา - นันทาญารัก

## ๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ E-Petition

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑๕ นาที	เมื่อได้รับการโทรประสานงานจากเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมควบคุมโรค ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ login เข้าสู่ระบบฯ เพื่อดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ศึกษารายละเอียดในเบื้องต้น จากนั้นพิมพ์เรื่องออกจากระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรรณา - สุขชาติ - นันทาญารัก
๒		๓๐ นาที	- เจ้าหน้าที่ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนของกองคลัง - ลงทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรรณา - สุขชาติ - นันทาญารัก
๓		๑ ชั่วโมง	หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป ตรวจสอบสรุปประเด็นข้อร้องเรียนและเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยใช้แบบฟอร์มบันทึกเสนอการรับเรื่องร้องเรียน	หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป
๔		๓๐ นาที	ผู้อำนวยการพิจารณาข้อร้องเรียนและสั่งการพร้อมทั้งมอบหมายให้กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน	ผู้อำนวยการ
๕		๒๐ นาที	- ดำเนินการจัดส่งข้อร้องเรียนให้กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรรณา - นันทาญารัก

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๖		๑๕/๓๐/ ๖๐ วัน/ จนได้ข้อ ยุติ	กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน พร้อมคำชี้แจงและสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการพิจารณา	กลุ่ม/ คณะกรรมการ/ คณะทำงานที่ เกี่ยวข้อง
๗		๓๐ นาที	ผู้อำนวยการพิจารณาข้อเสนอและผลการจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนที่ ๖ พร้อมลงนามในหนังสือตอบข้อร้องเรียนเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และหนังสือแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขานุการกรมควบคุมโรค	ผู้อำนวยการ
๘		๑ วัน	กลุ่มบริหารทั่วไปแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือช่องทางที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไว้	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรณ - นันทาญารัก
๙		๑ ชั่วโมง	- แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขานุการกรมควบคุมโรคตามแบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน - บันทึกข้อมูลผลการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรณ - นันทาญารัก
๑๐		๑ ชั่วโมง	- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลัง รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ไปยังสำนักงานเลขานุการ กรมควบคุมโรค	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรณ - นันทาญารัก

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน
๑	ติดต่อด้วยตนเอง ยื่นที่กลุ่มบริหารทั่วไป กองคลัง อาคาร ๕ ชั้น ๒ กรมควบคุมโรค	ทุกครั้งที่มาผู้ร้องเรียน	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ
๒	ทางไปรษณีย์/จดหมาย กองคลัง กรมควบคุมโรค เลขที่ ๘๘/๒๑ หมู่ที่ ๔ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐	ทุกวัน	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ
๓	ผู้รับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน ด้านหน้าสำนักงานของกองคลัง อาคาร ๕ ชั้น ๒ กรมควบคุมโรค	ทุกวัน	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ
๔	ทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๖๐ และ ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๗๙	ทุกวัน	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ
๕	ทางโทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๘๔๐๑	ทุกวัน	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ
๖	ทางเว็บไซต์ <a href="http://finance.ddc.moph.go.th">http://finance .ddc.moph.go.th</a>	ทุกวัน อย่างน้อยวันละ ๒ ครั้ง	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ
๗	ทาง e – mail Address Budgetcdc@yahoo.com financeddcga@gmail.com	ทุกวัน อย่างน้อยวันละ ๒ ครั้ง	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ
๘	ทาง Facebook กองคลัง กรมควบคุมโรค	ทุกวัน อย่างน้อยวันละ ๒ ครั้ง	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก/ ยงยุทธ	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ
๙	ทางระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค	ทุกวัน หรือเมื่อได้รับแจ้งจาก ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กรมควบคุมโรค	กนกนาถ/วรรณานันดาญารัก	๑๕/๓๐/๖๐/จนกว่า จะได้ข้อยุติ

## บทที่ ๓

### แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกองคลังทั้งในส่วนของกรณีที่กองคลังรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง และ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น ผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการ กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ต้องดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน ดังนั้นเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของกองคลัง สอดคล้องและเชื่อมโยงกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินการในส่วน ของกองคลังเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้มีการกำหนดแบบฟอร์มที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของกองคลังขึ้น ประกอบด้วย

๑. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มบริหารทั่วไปใช้กรอกข้อมูลในการรับเรื่อง ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองรวมถึงกรณีที่ได้รับข้อร้องเรียนจากทางโทรศัพท์และโทรสาร

๒. แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับหัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไปใช้ในการตรวจสอบ สรุปร ประเด็นข้อร้องเรียน และเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ

๓. แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) สำหรับกลุ่มบริหารทั่วไปใช้ในการตอบ ข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบในเบื้องต้นว่าได้รับข้อร้องเรียนแล้วและอยู่ระหว่างดำเนินการในชั้นตอนใด

๔. แบบฟอร์มหนังสือรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่ม/คณะกรรมการ/ คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายใช้ในการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายใช้ใน การแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖. แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่มบริหารทั่วไปใช้ในการแจ้งผล การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขานุการ กรมควบคุมโรค



## แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

กองคลัง กรมควบคุมโรค โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๓๐๖๐ โทรสาร ๐ ๒๕๙๑ ๘๔๐๑

 <p style="font-size: small;">กรมควบคุมโรค กองคลัง</p>	วันที่รับ ..... เลขที่รับ ..... ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ
<b>ผู้ร้องเรียน</b>	ชื่อ-นามสกุล..... ที่อยู่..... หมายเลขโทรศัพท์..... E-mail : ..... หมายเลขประจำตัวประชาชน.....
<b>ประเภทการร้องเรียน</b>	<input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> ร้องทุกข์
<b>มีความประสงค์</b>	<input type="checkbox"/> ปกปิดชื่อ-สกุล <input type="checkbox"/> ไม่ปกปิดชื่อ-สกุล
<b>เรื่อง :</b> .....	
<b>รายละเอียด :</b> .....	
<b>สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข :</b> .....	
<b>เอกสารแนบ (ถ้ามี) :</b> .....	
<input type="checkbox"/> โปรดพิจารณาให้ความคุ้มครองข้าพเจ้าและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้	
<input type="checkbox"/> จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและกรุณาแจ้งผลให้ข้าพเจ้าทราบตามความเหมาะสม	
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน (.....)	ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....)

## แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

กองคลัง กรมควบคุมโรค โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๖๐ โทรสาร ๐ ๒๕๕๑ ๘๔๐๑

	วันที่รับ.....เลขที่..... ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ
<b>ผู้ร้องเรียน</b> ชื่อ-นามสกุล.....หมายเลขโทรศัพท์..... ที่อยู่..... ..... หมายเลขประจำตัวประชาชน..... มีความประสงค์ <input type="checkbox"/> ปกปิดชื่อ-สกุล <input type="checkbox"/> ไม่ปกปิดชื่อ-สกุล	
<b>ช่องทางร้องเรียน</b> <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> โทรสาร <input type="checkbox"/> ระบบอิเล็กทรอนิกส์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ	
<b>ประเภทการร้องเรียน</b> <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> ร้องทุกข์	
กลุ่มงานที่รับผิดชอบ.....	
เรื่อง : .....	
รายละเอียด : ..... ..... ..... .....	
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข : ..... .....	
เอกสารแนบ (ถ้ามี) : ..... .....	
<b>สำหรับเจ้าหน้าที่</b> <input type="checkbox"/> เสนอแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งกลุ่มงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องทราบและตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อรายงาน ผู้อำนวยการกองคลัง และผู้ร้องเรียนทราบต่อไป แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก.....	
ลงชื่อ.....ผู้เสนอความเห็น (.....)	

## แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น



ที่ สธ ๐๔๐๓.๑ /.....

ถึง .....(ผู้ร้องเรียน).....

ตามที่กองคลัง กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง .....  
เลขที่เอกสารร้องเรียน ..... ลงวันที่ ..... ขอให้ .....  
(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ดำเนินการโดยสรุป) ..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กองคลัง กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องและมอบหมาย.....พิจารณาดำเนินการแล้ว  
หากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กองคลัง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

กลุ่มบริหารทั่วไป

โทร .....

โทรสาร .....

# แบบฟอร์มหนังสือรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่ม ..... กองคลัง โทร. .... โทรสาร .....

ที่ สธ ๐๔๐๓. .... / ..... วันที่ .....

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการกองคลัง

ตามหนังสือที่ ..... ลงวันที่ ..... เกี่ยวกับการร้องเรียน (อ้างอิงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป) ..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงาน ..... ได้พิจารณาแล้ว ผลการดำเนินการปรากฏว่า ..... (ข้อเท็จจริงที่ได้ดำเนินการตรวจสอบ).....

จากรายงานผลการดำเนินการ ขอรเรียนว่า กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงาน..... (รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข ตัวอย่างเช่น การย้ายข้าราชการ โดยกลุ่ม ..... ได้พิจารณาตามมูลเหตุและเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการอ้างอิงครบถ้วนแล้ว ปรากฏว่า การย้าย นาย ก. ไปปฏิบัติงานที่หน่วยงาน/กลุ่มอื่นในสังกัดนั้นมิได้ขัดต่อหลักเกณฑ์ ก.พ. ตามหนังสือที่ ..... ฉะนั้น กรณีการย้ายนาย ก. ตามข้อร้องเรียนในครั้งนี้ จึงไม่ขัดต่อระเบียบหรือหลักเกณฑ์ใด ๆ ทั้งสิ้น) ..... เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องเรียนทราบตามเอกสารที่แนบ (กรณีมีเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(.....)

หัวหน้ากลุ่ม/ประธานคณะกรรมการ/หัวหน้าคณะทำงาน

## แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียน



ที่ สธ .....

กองคลัง กรมควบคุมโรค  
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

อ้างถึง ..... (หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง ..... (รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุปและวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน)....  
..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กองคลัง กรมควบคุมโรค ..... ขอเรียนว่า .....  
(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน) .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการกองคลัง

.....

โทร .....

โทรสาร .....

# แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองคลัง กรมควบคุมโรค โทร. .... โทรสาร .....

ที่ สธ ๐๔๐๓.๑/..... วันที่ .....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน เลขาธิการกรม กรมควบคุมโรค

ตามหนังสือที่ ..... ลงวันที่ ..... เกี่ยวกับการร้องเรียน (อ้างถึงหนังสือหรือข้อความการร้องเรียนโดยสรุป) ..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กองคลัง ได้พิจารณาแล้ว ผลการดำเนินการปรากฏว่า (ข้อเท็จจริงที่ได้ดำเนินการตรวจสอบ)

.....

จากรายงานผล/ความคืบหน้าการดำเนินการ ขอเรียนว่า กองคลัง (รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข)

.....

พร้อมนี้ได้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบต่อไป จะเป็นพระคุณ

(.....)

ผู้อำนวยการกองคลัง