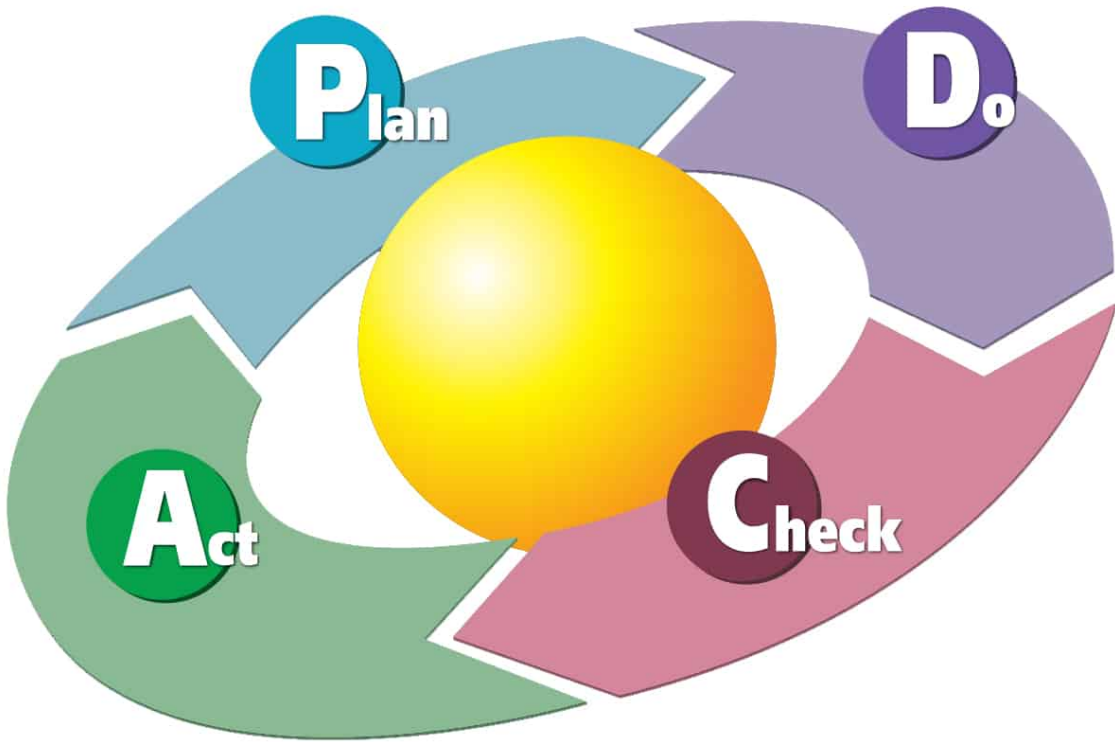




กรมควบคุมโรค  
กองบริหารการคลัง

# คู่มือ

## การจัดการข้อร้องเรียน



กองบริหารการคลัง

กรมควบคุมโรค

## คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกองบริหารการคลังมีขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบและเชื่อมต่อกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของ กรมควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานสามารถปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และที่สำคัญคือเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

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

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานหรือประชาชนที่สนใจ หากมีข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นประการใดโปรดแจ้งแก่คณะผู้จัดทำเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ  
มิถุนายน ๒๕๖๕

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
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

กองบริหารการคลัง ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคมีภารกิจหลักในการดำเนินการ ควบคุม กำกับดูแลและบริหารจัดการด้านการงบประมาณ การเงิน การบัญชีและการพัสดุของกรมควบคุมโรคให้เป็นไปอย่างคุ้มค่า โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการปฏิบัติราชการของบุคลากรกองบริหารการคลังนั้นจำเป็นต้องติดต่อประสานงานรวมทั้งให้บริการแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกกรมรวมถึงประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้รับบริการหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติราชการ กองบริหารการคลังจึงได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ จำนวน ๘ ช่องทาง พร้อมทั้งได้จัดทำ “คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน” ของกองบริหารการคลังขึ้น เพื่อให้บุคลากรกองบริหารการคลังใช้เป็นคู่มือในการจัดการกับข้อร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังมีขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นระบบและเชื่อมต่อกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๓. เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังมีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

## ขอบเขต

คู่มือเล่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของกองบริหารการคลัง ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อร้องเรียน การพิจารณาสั่งการ การดำเนินการกับข้อร้องเรียน การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา

## คำจำกัดความ

**ข้อร้องเรียน/เรื่องร้องเรียน** หมายถึง การแสดงเจตนากรณีในการใช้สิทธิของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมถึงประชาชนทั่วไป เพื่อแจ้งความเสียหายหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการหรือการปฏิบัติราชการของกองบริหารการคลัง 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 ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของกองบริหารการคลัง	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่เต็มใจให้บริการ
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็น หรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับภารกิจและความรับผิดชอบของกองบริหารการคลัง	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองบริหารการคลังให้ดีขึ้น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ
๔. ร้องทุกข์	การที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งขอความช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องและอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจและความรับผิดชอบของกองบริหารการคลัง	เช่น การร้องทุกข์เกี่ยวกับผลกระทบจากการให้บริการที่ล่าช้าหรือมีขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อน
๕. อื่น ๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจและความรับผิดชอบของกองบริหารการคลัง นอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่กล่าวมา รวมทั้งการยกย่องชมเชยต่าง ๆ	เช่น การยกย่องชมเชยเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่าง ๆ ของกองบริหารการคลัง การสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานตามภารกิจของกองบริหารการคลัง

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

**ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางที่กองบริหารการคลังกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้ในการติดต่อสื่อสาร แจ้งข้อมูล หรือแสดงเจตนาในด้านต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจและความรับผิดชอบของกองบริหารการคลัง ประกอบด้วย ๘ ช่องทาง ดังนี้

๑) ติดต่อด้วยตนเอง

กลุ่มบริหารทั่วไป กองบริหารการคลัง ๘๘/๒๑ กรมควบคุมโรค อาคาร ๕ ชั้น ๒ ซอยติวานนท์ ๑๔ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง นนทบุรี ๑๑๐๐๐

๒) ทางไปรษณีย์/จดหมาย

กลุ่มบริหารทั่วไป กองบริหารการคลัง ๘๘/๒๑ กรมควบคุมโรค อาคาร ๕ ชั้น ๒ ซอยติวานนท์ ๑๔ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง นนทบุรี ๑๑๐๐๐

๓) กล้องรับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน

บริเวณด้านหน้าสำนักงานของกองบริหารการคลัง อาคาร ๕ ชั้น ๒ กรมควบคุมโรค

๔) ทางโทรศัพท์

หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๖๐ และ ๐ ๒๕๕๐ ๓๐๗๙

๕) ทางโทรสาร

หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๘๔๐๑

๖) ทางเว็บไซต์

<https://ddc.moph.go.th/dfm/>

๗) ทาง e-mail

- budgetcdc@yahoo.com

- financeddcga@gmail.com

- finstrategy@hotmail.com

- managementddc@hotmail.com

๘) ทาง Face book

Facebook: กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค

FanPage: กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การที่กองบริหารการคลังมีกระบวนการตรวจสอบและดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและชัดเจน และสามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้ภายใน ๑๕ วัน

**หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง หลักเกณฑ์หรือแนวทางที่ใช้ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลัง ทั้งนี้มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

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) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

๕) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กองบริหารการคลังช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกองบริหารการคลังโดยตรง

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

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 ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการกองบริหารการคลังว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### การกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

ในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ เพราะผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีที่ตั้งแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง 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 ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง

กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงาน หมายถึง กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงาน ในสังกัดกองบริหารการคลัง

- กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารทั่วไป กลุ่มงบประมาณ กลุ่มบัญชี กลุ่มการเงิน กลุ่มพัสดุ กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร กลุ่มตรวจสอบใบสำคัญ
- คณะกรรมการ เช่น คณะกรรมการบริหารงานบุคคล คณะกรรมการจริยธรรม หรือคณะกรรมการอื่นที่ผู้อำนวยการกองบริหารการคลังมีคำสั่งแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นการเฉพาะ
- คณะทำงาน เช่น คณะทำงานการจัดการความรู้ คณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร หรือคณะทำงานอื่นที่ผู้อำนวยการกองบริหารการคลังมีคำสั่งแต่งตั้งเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นการเฉพาะ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคทั้งที่ปรากฏอยู่ในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมโรครวมถึงหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน

### กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๕๖, ๕๗ และ ๕๘
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. กองบริหารการคลังมีขั้นตอนและแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน เป็นระบบและเชื่อมต่อกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องมีคู่มือที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงาน (Coaching) ให้กับบุคลากรใหม่ได้

๓. ผู้บริหาร บุคลากร รวมถึง ผู้ร้องเรียน มีความมั่นใจในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังว่ามีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

## บทที่ ๒

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

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

และเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองบริหารการคลังจึงได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของกองบริหารการคลังขึ้น จำนวน ๒ กระบวนการ ประกอบด้วย


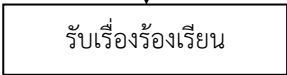
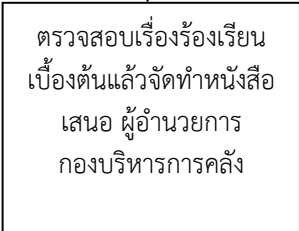
#### ๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง

เป็นกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนที่กองบริหารการคลังเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของกองบริหารการคลังทั้ง ๘ ช่องทาง

#### ๒. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ E-Petition

เป็นกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนที่กองบริหารการคลังได้รับข้อร้องเรียนที่ส่งต่อมาจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกรมควบคุมโรคผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition)


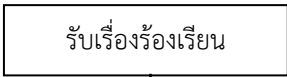
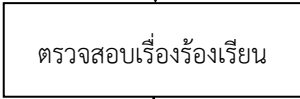

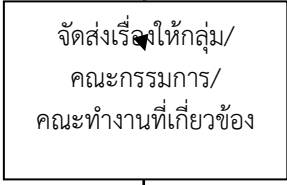
๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน : กรณีรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๑		-	<p>ผู้ร้องเรียน ดำเนินการร้องเรียนผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของกองบริหารการคลัง ๘ ช่องทาง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ติดต่อด้วยตนเอง (กรอกแบบบันทึกข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลัง)</li> <li>๒. ทางไปรษณีย์/จดหมาย</li> <li>๓. ผู้รับความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>๔. โทรศัพท์</li> <li>๕. ทางโทรสาร</li> <li>๖. ทางเว็บไซต์ :</li> <li>๗. ทาง e-mail Address :</li> <li>๘. ทาง Facebook</li> </ol>	ผู้ร้องเรียน
๒		๓๐ นาที	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนของกองบริหารการคลัง</li> <li>- ลงทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>	<p>กลุ่มบริหารทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- วรรณ</li> <li>- รัชสา</li> <li>- นันทกาญารัก</li> </ul>
๓		๑ ชั่วโมง	<p>หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป ตรวจสอบสรุปประเด็นข้อร้องเรียนและเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการกองบริหารการคลังพิจารณาสั่งการ โดยใช้แบบฟอร์มบันทึกเสนอการรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>กรณีที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองบริหารการคลัง กลุ่มบริหารทั่วไปจัดทำ หนังสือเสนอผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง ลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว</p>	หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๔		๓๐ นาที	ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง พิจารณาข้อร้องเรียนและสั่งการ - กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองบริหารการคลัง มอบให้กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ - กรณีที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองบริหารการคลัง พิจารณาลงนามในหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน	ผู้อำนวยการ
๕		๒๐ นาที	- ดำเนินการจัดส่งข้อร้องเรียนให้กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรณา - นันทาญารัก - รัศสสา
๖		๑๕/๓๐/ ๖๐ วัน/ จนได้ข้อ ยุติ	กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียน พร้อมคำชี้แจงและสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการพิจารณา	กลุ่ม/ คณะกรรมการ/ คณะทำงานที่ เกี่ยวข้อง
๗		๓๐ นาที	ผู้อำนวยการพิจารณาข้อเสนอดำเนินการตามขั้นตอนที่ ๖ พร้อมลงนามในหนังสือตอบข้อร้องเรียนเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขานุการกรมควบคุมโรค	ผู้อำนวยการ
๘		๑ วัน	กลุ่มบริหารทั่วไปแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือช่องทางที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไว้	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรณา - นันทาญารัก - รัศสสา

ลำดับที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอน/รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
๙		๑ ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขานุการกรมควบคุมโรคตามแบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>- บันทึกข้อมูลผลการจัดการข้อร้องเรียนในส่วนที่กองบริหารการคลังรับเรื่องร้องเรียน โดยตรงลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค</li> </ul>	กลุ่มบริหารทั่วไป - พรรณา - นันทาญารัก - รัชสสา
๑๐		๑ ชั่วโมง	รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลัง รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ไปยังสำนักงานเลขานุการ กรมควบคุมโรค	กลุ่มบริหารทั่วไป - พรรณา - นันทาญารัก - รัชสสา

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 - วรรณา - รักษ์สา - นันทาญารัก
๒		๓๐ นาที	- เจ้าหน้าที่ลงบันทึกรับเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนของกองบริหารการคลัง - ลงทะเบียนคอมพิวเตอร์รับเรื่องร้องเรียน	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรณา - รักษ์สา - นันทาญารัก
๓		๑ ชั่วโมง	หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป ตรวจสอบสรุปประเด็นข้อร้องเรียนและเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาสั่งการ โดยใช้แบบฟอร์มบันทึกเสนอการรับเรื่องร้องเรียน	หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป
๔		๓๐ นาที	ผู้อำนวยการพิจารณาข้อร้องเรียนและสั่งการพร้อมทั้งมอบหมายให้กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน	ผู้อำนวยการ
๕		๒๐ นาที	- ดำเนินการจัดส่งข้อร้องเรียนให้กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรรณา - รักษ์สา - 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 และหนังสือแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขาธิการกรมควบคุมโรค	ผู้อำนวยการ
๘		๑ วัน	กลุ่มบริหารทั่วไปแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือช่องทางที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไว้	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรณา - รักษ์สา - นันทาญารัก
๙		๑ ชั่วโมง	- แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขาธิการกรมควบคุมโรคตามแบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน - บันทึกข้อมูลผลการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรณา - รักษ์สา - นันทาญารัก
๑๐		๑ ชั่วโมง	- รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลัง รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน ไปยังสำนักงานเลขาธิการ กรมควบคุมโรค	กลุ่มบริหารทั่วไป - วรณา - รักษ์สา - นันทาญารัก

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

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



## บทที่ ๓

### แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังทั้งในส่วนของกรณีที่กองบริหารการคลังรับเรื่องร้องเรียนโดยตรง และ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของกรมควบคุมโรค มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น ผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ผู้อำนวยการ กลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ต้องดำเนินการจัดการกับข้อร้องเรียน ดังนั้นเพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังสอดคล้องและเชื่อมโยงกับระบบการจัดการข้อร้องเรียนของกรมควบคุมโรค รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินการในส่วนของกองบริหารการคลังเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงได้มีการกำหนดแบบฟอร์มที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองบริหารการคลังขึ้น ประกอบด้วย

๑. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มบริหารทั่วไปใช้กรอกข้อมูลในการรับเรื่องร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนมาติดต่อด้วยตนเองรวมถึงกรณีที่ได้รับข้อร้องเรียนจากทางโทรศัพท์และโทรสาร

๒. แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับหัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไปใช้ในการตรวจสอบ สรุปประเด็นข้อร้องเรียน และเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการ

๓. แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) สำหรับกลุ่มบริหารทั่วไปใช้ในการตอบข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบในเบื้องต้นว่าได้รับข้อร้องเรียนแล้วและอยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอนใด

๔. แบบฟอร์มหนังสือรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายใช้ในการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้อำนวยการทราบ

๕. แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่ม/คณะกรรมการ/คณะทำงานที่ได้รับมอบหมายใช้ในการแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖. แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับกลุ่มบริหารทั่วไปใช้ในการแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไปยังสำนักงานเลขานุการ กรมควบคุมโรค

## แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๓๐๖๐ โทรสาร ๐ ๒๕๙๑ ๘๔๐๑

 <p style="font-size: small;">กรมควบคุมโรค กองบริหารการคลัง</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"/> จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและกรุณาแจ้งผลให้ข้าพเจ้าทราบตามความเหมาะสม	
ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน                                      ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง (.....)    (.....)	

## แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๓๐๖๐ โทรสาร ๐ ๒๕๙๑ ๘๔๐๑

 กรมควบคุมโรค กองบริหารการคลัง	วันที่รับ.....เลขที่..... ได้รับความลับ <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	
<b>กลุ่มงานที่รับผิดชอบ</b> .....	
<b>เรื่อง :</b> .....	
<b>รายละเอียด :</b> ..... ..... ..... .....	
<b>สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข :</b> ..... .....	
<b>เอกสารแนบ (ถ้ามี) :</b> ..... .....	
<b>สำหรับเจ้าหน้าที่</b> <input type="checkbox"/> เสนอแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ <input type="checkbox"/> แจ้งกลุ่มงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องทราบและตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อรายงาน ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง และผู้ร้องเรียนทราบต่อไป แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก.....	
ลงชื่อ.....ผู้เสนอความเห็น (.....)	

## แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้น



ที่ สธ ๐๔๐๕.๑ / .....

ถึง .....(ผู้ร้องเรียน).....

ตามที่กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....  
เลขที่เอกสารร้องเรียน ..... ลงวันที่ ..... ขอให้ .....

(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องเรียนต้องการให้ดำเนินการโดยสรุป) ..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องและมอบหมาย.....

.....พิจารณาดำเนินการแล้ว

หากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กองบริหารการคลัง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

กลุ่มบริหารทั่วไป

โทร .....

โทรสาร .....

# แบบฟอร์มหนังสือรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ..... กลุ่ม ..... กองบริหารการคลัง โทร. .... โทรสาร .....

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

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน .....

เรียน ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ

(.....)

หัวหน้ากลุ่ม/ประธานคณะกรรมการ/หัวหน้าคณะทำงาน

# แบบฟอร์มหนังสือตอบข้อร้องเรียน



ที่ สธ .....

กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค  
ถนนติวานนท์ จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน .....

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

สิ่งที่ส่งมาด้วย .....(ถ้ามี).....

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

กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค ..... ขอเรียนว่า.....

(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน) .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง

.....

โทร .....

โทรสาร .....

# แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค โทร. .... โทรสาร .....

ที่ สธ ๐๔๐๓.๑/..... วันที่ .....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน เลขาธิการกรม กรมควบคุมโรค

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

กองบริหารการคลัง ได้พิจารณาแล้ว ผลการดำเนินการปรากฏว่า (ข้อเท็จจริงที่ได้ดำเนินการตรวจสอบ) .....

จากรายงานผล/ความคืบหน้าการดำเนินการ ขอเรียนว่า กองบริหารการคลัง (รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข) .....

พร้อมนี้ได้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบต่อไป จะเป็นพระคุณ

(.....)

ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง