



องค์การสุรา  
กรมสรรพสามิต

LIQUOR DISTILLERY  
ORGANIZATION

# คู่มือ

## หรือแนวทางการจัดการข้อร้อง เรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต

---

# คำนำ

คณะกรรมการป้องกันและต่อต้านการทุจริต เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต และประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ขององค์การสุรา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชยขององค์การสุรา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การสุรา

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ฉบับนี้ ประกอบด้วยรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบริการประชาชน การรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ระยะเวลาในการดำเนินการ การติดตามและประเมินผล รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูล ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของพนักงานองค์การสุราและผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

คณะกรรมการป้องกันและต่อต้านการทุจริต

ผู้จัดทำ

ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๖๙

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๑
๓. ขอบเขต.....	๑
๔. คำจำกัดความ.....	๒
๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน.....	๒
๕.๑ การร้องเรียนให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร.....	๒
๕.๒ การร้องเรียนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์.....	๓
๕.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง.....	๓
๕.๔ การร้องเรียนทางโทรศัพท์.....	๓
๖. ช่องทางการร้องเรียน.....	๓
๗. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๓
๘. วิธีการในการจัดการข้อร้องเรียน.....	๔
๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ.....	๕
Flowchart ระยะเวลาการดำเนินงาน.....	๖

## ๑. บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑(๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

- มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

- มาตรา ๓๙ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

- มาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิได้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ คณะทำงานป้องกันการต่อต้านการทุจริต หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ คณะทำงานฯ ยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน

๒. เพื่อให้พนักงานองค์การสุรา/บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางและมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การสุรา/บุคลากร

๔. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียนอันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานขององค์การสุรา

## ๓. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การสุรา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องร้องเรียนและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการประสานงานในขั้นตอนต่างๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูลรวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

#### ๔. คำจำกัดความ

“พนักงานองค์การสุรา” หมายถึง บุคคลซึ่งองค์การสุราตกลงจ้างให้มาทำงานในกิจการขององค์การสุรา โดยองค์การสุราจ่ายค่าจ้างให้ และอยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหาร

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง พนักงานองค์การสุราหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ขององค์การสุรา รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมี เนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การสุรา

“ผู้สอบถามข้อมูล” หมายถึง พนักงานองค์การสุราหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางขององค์การสุรา รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การสุรา

“ผู้เสนอแนะ” หมายถึง พนักงานองค์การสุราหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งช่องทางขององค์การสุรา รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การสุรา

“ศูนย์บริการประชาชน” หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ขององค์การสุราตามที่ได้รับบริการร้องขอจากประชาชนผู้รับบริการ โดยแต่งตั้งคณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับ องค์การสุรา ประกอบด้วย การร้องเรียนการให้บริการ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ร้องเรียนทางวินัย ขอความเป็นธรรม/ ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำและคำชมเชย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การสุรา

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ตลอดจนการดำเนินงานขององค์การสุรา

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือนร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางร้องเรียนต่างๆจนแล้วเสร็จ

“การตอบสนอง” หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานขององค์การสุราให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

#### ๕. วิธีการที่บุคคลภายนอกแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียน

##### ๕.๑ การร้องเรียนให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร ให้มีรายละเอียดของการร้องเรียนรายการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ และนามสกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ และ/หรือ E-mail Address ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ชื่อ และนามสกุล ผู้ถูกร้องเรียน และที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
- (๓) วัน เดือน ปี ที่ทำการร้องเรียน
- (๔) ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน เช่น วัน เวลา สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ ที่เกิดขึ้น
- (๕) เอกสารหลักฐานอื่น ๆ ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
- (๖) ใช้แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนขององค์การสุราฯ ดำเนินการกรอกข้อมูลและรายละเอียด ให้ครบถ้วน

(๗) กรณีร้องเรียนแทนจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากผู้ร้องเรียน โดยแนบสำเนา บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่หน่วยงานราชการออกให้ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

**๕.๒ การร้องเรียนโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์** รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตาม ๕.๑

**๕.๓ การร้องเรียนด้วยตนเอง** รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตาม ๕.๑

**๕.๔ การร้องเรียนทางโทรศัพท์** รายละเอียดของการร้องเรียนให้มีรายการตาม ๕.๑

อนึ่ง มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ดำเนินการ โดยปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสได้และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับโดยจำกัด เฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

องค์การสุราได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. จดหมายส่งตรงถึงประธานกรรมการบริหารองค์การสุรา หรือผู้อำนวยการองค์การสุรา เลขที่ ๖๔ หมู่ ๔ ต.ปากน้ำ อ.บางคล้า จ.ฉะเชิงเทรา ๒๔๑๑๐
๒. กล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ บ่อรักษาความปลอดภัย (บริเวณหน้าโรงงาน)
๓. โทรศัพท์ ๐ ๓๘๕๔ ๑๐๐๔-๕ ต่อ ๑๐๓๐, ๑๐๓๙
๔. เว็บไซต์ [www.liquor.or.th](http://www.liquor.or.th)
๕. อีเมล Email : [info@liquor.or.th](mailto:info@liquor.or.th)

## ๗. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

- ผู้อำนวยการองค์การสุรา : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
- รองผู้อำนวยการ : พิจารณาและควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและพิจารณาผลการดำเนินการเสนอองค์การสุรา
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (คณะทำงาน) : ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจ
- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (ส่วนบริหารงานทั่วไปและภาพลักษณ์องค์กร) : ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการเสนอองค์การสุรา

ทั้งนี้ องค์การสุราได้มอบหมายให้ คณะทำงาน เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน การสอบถามข้อมูล ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยได้มอบให้คณะทำงานรับผิดชอบ โดยมีหน้าที่ในการดำเนินการตามขั้นตอนและรวบรวมข้อมูลเสนอผู้อำนวยการองค์การสุรากับดูแลพิจารณาสั่งการต่อไป

## ๘. วิธีการในการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มที่กำหนดตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

(๒) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อร้องเรียน คณะทำงานเป็นผู้พิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียนคือชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าการร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการแล้วในกรณีที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒.๑ กรณีที่ข้อร้องเรียนมีความสมบูรณ์ คณะทำงานจะคัดแยกเรื่องดังกล่าวออกมาเพื่อพิจารณาต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามความเร่งด่วนของเรื่อง โดยจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๒.๒ กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์ คณะทำงานจะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ ดังนี้

- หากขาดรายละเอียดในส่วนขอความที่ร้องเรียน แต่มีรายละเอียดในส่วนที่อยู่/ เบอร์โทรศัพท์ คณะทำงานจะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนเพิ่มเติมโดยทันที ก่อนที่จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้ข้อมูลเพิ่มเติมครบถ้วน อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นให้แก่องค์กรสุรกายภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว

- หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจนไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง คณะทำงานจะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

\* อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียน แต่เนื้อหาสาระและประเด็นของการร้องเรียนชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องราวที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ยังคงถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เป็นต้น

(๓) คณะทำงานพิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ และกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการตามความเร่งด่วนของเรื่อง (๑ วัน, ๗ วัน และ ๑๕ วัน)

(๔) มอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ เช่น

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย มอบหมายให้ส่วนบริหารงานบุคคลเป็นผู้ดำเนินการ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดมอบหมายให้ส่วนบริหารงานบุคคลเป็นผู้ดำเนินการ
- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ คณะทำงานจะส่งเรื่องดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้คณะทำงานทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบความคืบหน้าต่อไป

(๕) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่ได้รับร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินการให้คณะทำงานทราบเพื่อชี้แจงและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบต่อไป ซึ่งช่องทางในการแจ้งผลการดำเนินการมี ดังนี้

- แจ้งผลทางหนังสือราชการ ภายใน ๕ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

- แจ้งผลทางอีเมลและทางโทรศัพท์ ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผลการพิจารณานั้นต้องมีเนื้อหาครบถ้วน

(๖) การพิจารณาผลการดำเนินการ

คณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

- กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในทุกประเด็นที่ได้รับ การร้องเรียน คณะทำงานจะส่งเรื่องกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วน และส่งให้คณะทำงานทราบเพื่อชี้แจงต่อผู้ร้องฯ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีเห็นชอบ คณะทำงานจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วัน นับจากวันที่ได้ รับทราบผลการพิจารณา

(๗) การรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร

- คณะทำงานดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ สรุปเสนอ ผู้บริหารเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ภาพรวมของเรื่อง ร้องเรียนที่องค์กรสุราได้รับ พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการ ข้อร้องเรียน

(๘) จัดทำคลังข้อมูล เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล และผู้บริหาร รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อกำหนดนโยบายหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกำหนดทิศทางการทำงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ โดยมีกรติดตามและประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ

(๙) ทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาด ประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของรับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ๙. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมียุติลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องฯ ได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องฯ ตามความ เหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบ

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องฯ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้และเกิน จากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องฯ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๔. เรื่องที่องค์กรสุราส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และองค์กรสุรา ได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องฯ ทราบตามควรแก่กรณีแล้ว

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

## Flowchart ระยะเวลาการดำเนินงาน

