

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

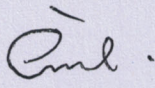
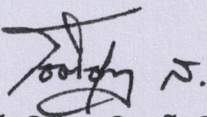
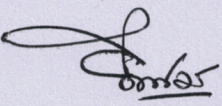
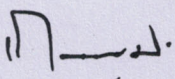
สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล

งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

รหัสเอกสาร งปท.-๐๒


เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

แก้ไขครั้งที่ ๐๐

วันที่ประกาศใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๕ ๒๕๖๕
<p> ผู้ทบทวน : (นางสาววิรัชกาญจน์ ธัญทัตจิรเมธ) ตำแหน่ง : หัวหน้างานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน วันที่ ๑๔ ก.พ. ๒๕๖๕ วันที่</p>	
<p> ผู้ตรวจสอบ : (นายโชติช่วง สิงห์โชติสุขแพทย์) ตำแหน่ง : หัวหน้าส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล วันที่ ๑๔ ก.พ. ๒๕๖๕ วันที่</p>	
<p> ผู้ตรวจสอบ : (นายเรืองศักดิ์ นามเดช) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรมนุษย์ รักษาการในตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ วันที่ ๑๔ ก.พ. ๒๕๖๕ วันที่</p>	
<p> ผู้อนุมัติ : (นายเกรียงศักดิ์ ประทีปวิศรุต) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้า วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๕ วันที่</p>	

ดำเนินการควบคุม


เอกสารควบคุม

 <p>องค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน</p>	รหัสเอกสาร	งปท.-๐๒
		วันที่ประกาศใช้/..../๒๕๖๕
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		เลขหน้า	

ลำดับ	ทบทวนครั้งที่	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง	ผู้ถือเอกสาร
๑	๐๐	ออกเอกสารใหม่	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน

หมายเหตุ : ผู้ถือครองเอกสารฉบับนี้จะต้องลงนามในบันทึกนี้ เมื่อได้รับเอกสารฉบับแก้ไข และดำเนินการส่งเอกสารฉบับยกเลิกกลับมาที่ผู้ควบคุมเอกสารและข้อมูล เพื่อรอการทำลาย

อำนาจควบคุม
เอกสารควบคุม

 <p>องค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักทรัพยากรมนุษย์</p>	รหัสเอกสาร	งปท.-๐๒
	<p>ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน</p>	วันที่ประกาศใช้/..../๒๕๖๕
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
	<p>เรื่อง ขั้นตอนการให้บริการศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน</p>	เลขหน้า	

หลักการและเหตุผล

องค์การคลังสินค้าซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาเกษตรได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและยุทธศาสตร์องค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายและสามารถสนับสนุนให้ยุทธศาสตร์ขององค์กรสัมฤทธิ์ผลได้ จำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการปฏิบัติงานใหม่มารองรับส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว ทันการณ์ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้สำเร็จภารกิจตามยุทธศาสตร์ขององค์กร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การควบคุมภายใน และกระบวนการทำงานมีคุณภาพสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงขององค์การคลังสินค้า และพนักงานทุกระดับ ที่จะผลักดันให้ระบบถูกนำไปพัฒนาอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพต่อเนื่อง และคงไว้ซึ่งประสิทธิผล โดยเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้

- ๑) การควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่รวมไว้หรือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานตามปกติ
- ๒) การควบคุมภายในเกิดขึ้นโดยบุคลากรขององค์กร
- ๓) การควบคุมภายในให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด

๒. ทบทวนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อภารกิจตามบทบาทใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนป้องกันการสูญหายของเอกสาร รวมทั้งเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการองค์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นแนวทางในกระบวนการทำงานของงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล สำนักทรัพยากรมนุษย์

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

การแก้ไขและการทบทวน

การแก้ไขคู่มือระบบการควบคุมภายในนี้ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งจะกระทำได้เมื่อเห็นสมควรหรือมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อแสดงถึงการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันขององค์การ และเมื่อมีการแก้ไขต้องผ่านการทบทวนและการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ

อำนาจควบคุม
เอกสารควบคุม

ขั้นตอน

งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต
และบริการประชาชน
(งปท.)

หน่วยงานภายใน
ที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)

ผู้มีอำนาจอนุมัติ

หน่วยงานภายนอก
ที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการให้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. ชั้น ๓

๑. ลูกค้ายุโรปประกอบการ หรือประชาชนทั่วไป เข้ามาติดต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน ชั้น ๓ เพื่อแจ้งความจำนงค์ขอข้อมูล/ขอใช้บริการต่าง ๆ เช่น คำร้องต่าง ๆ ขอคืนค่าประกันสัญญา, ยื่นเอกสารเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

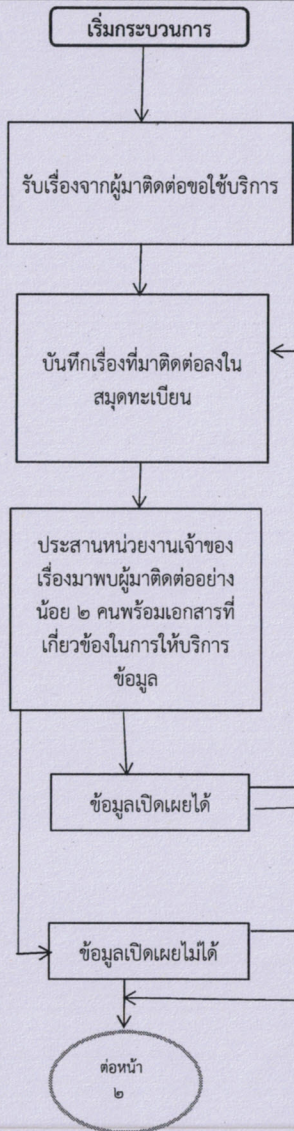
๒. ให้ผู้มาติดต่อ/ ผู้ขอข้อมูลเขียนแบบฟอร์ม เพื่อยื่นความจำนงค์ขอข้อมูล/ ขอใช้บริการต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐาน และบันทึกเรื่องที่มาติดต่อลงในสมุดทะเบียน

๓. ตรวจสอบข้อมูลการแจ้งความจำนงค์ขอข้อมูล/ขอใช้บริการต่าง ๆ ของผู้ติดต่อ

- กรณีขอข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โทรแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องมาพบลูกค้า/ผู้ประกอบการหรือประชาชนทั่วไป ที่ห้องศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส.ชั้น ๓ อย่างน้อย ๒ คน พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้า

- กรณีเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว ขอข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ ให้สำเนาและส่งให้ผู้ขอข้อมูล/ผู้มาติดต่อ

- กรณี ข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานจนถึง ผอ.ก. เพื่อพิจารณาวินิจฉัยเรื่องการเปิดเผยข้อมูล หากสามารถเปิดเผยได้แจ้งผู้ขอข้อมูลต่อไป



ผู้มาติดต่อขอรับบริการ
เดินทางมาติดต่อขอข้อมูล
ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้าน
การทุจริตและบริการ
ประชาชนบริการ
ประชาชน อคส.

ผู้มาติดต่อขอรับบริการ
กรอกแบบฟอร์มขอข้อมูล

สำเนาข้อมูลให้กับผู้ที่แจ้ง
ความจำนงค์ภายใน ๓-๗ วัน

ให้ผู้บังคับบัญชาตามสาย
งานถึงผอ.ก.พิจารณาวินิจฉัย
การเปิดเผยข้อมูล

แจ้งผู้ขอข้อมูลภายใน ๗-๑๕
วัน หลังจากวันที่ให้ผอ.ก.
ตัดสินใจพิจารณาให้ข้อมูล
แล้ว

๓ - ๗ วัน

**ชานเนล ความรู้
เอกสารความรู้**

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๕. ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์</p> <p>- ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. โทร. ๐๒-๕๐๗-๕๐๐๒ ๐๒-๕๐๗-๕๐๒๕</p> <p>๕.๑ เมื่อมีผู้ติดต่อ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล พิจารณาว่าสามารถตอบข้อมูลในเรื่องดังกล่าวเองได้หรือไม่</p> <p>๕.๒ กรณีที่ไม่สามารถตอบข้อมูลได้โอนสายไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตอบข้อมูล</p> <p>๕.๓ กรณีสามารถตอบข้อมูลเองได้ ให้ตอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์</p> <p>๕.๔ จัดเก็บข้อมูลสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนแบบรายเดือน เสนอผู้บริหารตามสายงานถึงผู้อำนวยการ</p>	<p>หากมีผู้ติดต่อ เรื่องร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล</p> <p>พิจารณาว่าตอบเรื่องเองได้หรือให้หน่วยงานภายในตอบ</p> <p>กรณีตอบเอง</p> <p>ตอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์.</p> <p>จัดทำสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียนแบบรายเดือน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึง ผอ.</p>	<p>ไม่สามารถตอบชี้แจงเองได้</p> <p>โอนสายไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตอบเรื่องให้กับผู้ใช้บริการ</p>		<p>ผู้บริหารตามสายงานและ ผอ. รับทราบสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียน</p> <p>จบกระบวนการ</p>	<p>๑ เดือน/ครั้ง</p>	<p>- สมุดบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชน อคส.</p> <p>- บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน</p>

ขั้นตอนการให้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

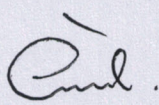
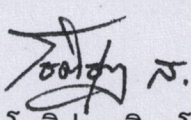
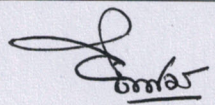
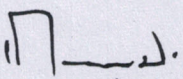
ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๔. สรุปเรื่องผู้มาขอใช้บริการประจำวัน ดังนี้</p> <p>๔.๑ บันทึกลงในสมุดทะเบียน</p> <p>๔.๒ บันทึกลงในระบบ MOC CRM (เป็นระบบกลางของกระทรวงพาณิชย์)</p> <p>๔.๓ บันทึกลงในข้อมูลในโปรแกรม Excel</p> <p>๕. จัดทำสรุปรายงานเพื่อเก็บข้อมูลเป็นหลักฐานและสรุปรายงาน ผู้ใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน เป็นแบบรายเดือนเพื่อเสนอผู้บริหารตามสายงานเดือนละ ๑ ครั้ง</p>	<p>สรุปเรื่องผู้มาติดต่อขอใช้บริการประจำวัน</p> <p>๑. บันทึกลงในสมุดบัญชี</p> <p>๒. บันทึกลงในระบบ MOC CRM</p> <p>๓. บันทึกลงในโปรแกรม EXCEL</p> <p>↓</p> <p>จัดทำรายงานผู้ให้บริการศูนย์บริการประชาชน อคส. แบบรายเดือนเสนอผู้บริหารตามสายงานทุกเดือน</p> <p>↓</p> <p>จบ</p>		<p>จัดทำรายงานผู้ให้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. แบบรายเดือนรายงานเสนอผู้บริหารตามสายงานถึง ผอ.ก. เดือนละ 1 ครั้ง</p>		๓ - ๕ วัน	


คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล
งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

รหัสเอกสาร งปท.-๐๓

เรื่อง ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนการทุจริตและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.
แก้ไขครั้งที่ ๐๐


วันที่ประกาศใช้	๑๐ มี.ค. ๒๕๖๕ / ๒๕๖๕
<p> ผู้ทบทวน : (นางสาววิรัชกาญจน์ ธัญทัตจิรเมธ) ตำแหน่ง : หัวหน้างานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน วันที่ ๑๔ ก.พ. ๒๕๖๕</p>	
<p> ผู้ตรวจสอบ : (นายโชติช่วง สิงห์โชติสุขแพทย์) ตำแหน่ง : หัวหน้าส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล วันที่ ๑๔ ก.พ. ๒๕๖๕</p>	
<p> ผู้ตรวจสอบ : (นายเรืองศักดิ์ นามเดช) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรมนุษย์ รักษาการในตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ วันที่ ๑๔ ก.พ. ๒๕๖๕</p>	
<p> ผู้อนุมัติ : (นายเกรียงศักดิ์ ประทีปวิศรุต) ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการองค์การคลังสินค้า วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๕</p>	

 <p>องค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน เรื่อง ขั้นตอนการรับซื้อร่องเรียนการทุจริต และจัดการซื้อร่องเรียนของ อคส.</p>	รหัสเอกสาร	งปท.-๐๓
		วันที่ประกาศใช้	.../.../๒๕๖๕
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		เลขหน้า	

ลำดับ	ทบทวนครั้งที่	รายละเอียดการเปลี่ยนแปลง	ผู้ถือเอกสาร
๑	๐๐	ออกเอกสารใหม่	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน

หมายเหตุ : ผู้ที่ถือครองเอกสารฉบับนี้จะต้องลงนามในบันทึกนี้ เมื่อได้รับเอกสารฉบับแก้ไข และดำเนินการส่งเอกสารฉบับยกเลิกกลับมาที่ผู้ควบคุมเอกสารและข้อมูล เพื่อรอกการทำลาย

อำนาจควบคุม
เอกสารควบคุม

 <p>องค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์</p>	<p>คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ บริการประชาชน เรื่อง ขั้นตอนการรับซื้อร่องเรียนการทุจริต และจัดการซื้อร่องเรียนของ อคส.</p>	รหัสเอกสาร	งปท.-๐๓
		วันที่ประกาศใช้/..../๒๕๖๕
		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		เลขหน้า	

หลักการและเหตุผล

องค์การคลังสินค้าซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาเกษตรได้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทและยุทธศาสตร์องค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อให้ดำเนินงานสามารถบรรลุตามเป้าหมายและสามารถสนับสนุนให้ยุทธศาสตร์ขององค์กรสัมฤทธิ์ผลได้ จำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการปฏิบัติงานใหม่มารองรับส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว ทันการณ์ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ให้สำเร็จภารกิจตามยุทธศาสตร์ขององค์กร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การควบคุมภายใน และกระบวนการทำงานมีคุณภาพสูงสุดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงขององค์การคลังสินค้า และพนักงานทุกระดับ ที่จะผลักดันให้ระบบถูกนำไปพัฒนาอย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพต่อเนื่อง และคงไว้ซึ่งประสิทธิผล โดยเป็นไปตามนโยบายที่วางไว้

- ๑.) การควบคุมภายในเป็นกระบวนการที่รวมไว้หรือเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานตามปกติ
- ๒.) การควบคุมภายในเกิดขึ้นโดยบุคลากรขององค์กร
- ๓.) การควบคุมภายในให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด

๒. ทบทวนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ตอบสนองต่อภารกิจตามบทบาทใหม่ เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนป้องกันการสูญหายของเอกสาร รวมทั้งเสริมสร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เพื่อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นแนวทางในกระบวนการทำงานของงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล สำนักทรัพยากรมนุษย์

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

การแก้ไขและการทบทวน

การแก้ไขคู่มือระบบการควบคุมภายในนี้ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งจะกระทำได้เมื่อเห็นสมควร หรือมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อแสดงถึงการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันขององค์การ และเมื่อมีการแก้ไขต้องผ่านการทบทวนและการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจ

อำนาจควบคุม
เอกสารควบคุม



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

รหัสเอกสาร

งปท. - ๐๓

วันที่ประกาศใช้

.../.../๒๕๖๕

ครั้งที่แก้ไข

๐๐

เลขหน้า

ขั้นตอนการรับซื้อร้องเรียนการทุจริตและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.

ขั้นตอน

งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)

หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)

ผู้มีอำนาจอนุมัติ

หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการรับซื้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.

องค์การคลังสินค้าได้เปิดช่องทางการรับซื้อร้องเรียน ๗ ช่องทาง ดังนี้

- ๑. เว็บไซต์ อคส. www.pwo.co.th
- ๒. เว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ www.moc.go.th
- ๓. เว็บไซต์รัฐบาล www.opm๑๑๑๑.go.th
- ๔. หนังสือร้องเรียน
- ๕. ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน
- ๖. ตู้แสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
- ๗. ทางโทรศัพท์

โดยแต่ละช่องทางจะมีกระบวนการดังนี้

๑. ช่องทางและกระบวนการรับซื้อร้องเรียนช่องทางทางเว็บไซต์

- ๑. เว็บไซต์ อคส. www.pwo.co.th
- ๒. เว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ www.moc.go.th
- ๓. เว็บไซต์รัฐบาล www.opm๑๑๑๑.go.th

๑.๑ หากพบว่าซื้อร้องเรียนให้พิมพ์หลักฐานพร้อมจัดทำบันทึกนำส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อในรายงานและตอบชี้แจงข้อเท็จจริง โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องตอบกลับมา ภายใน ๗ วัน

๑.๒ ตอบกลับผู้ร้องเรียนทางเว็บไซต์ พร้อมพิมพ์หลักฐานเพื่อจัดเก็บเข้าแฟ้มงาน

๑.๓ รวบรวมข้อมูลการตอบข้อร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึก สรุปรายงานข้อร้องเรียนแบบรายเดือนเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

เริ่มกระบวนการ

ตรวจสอบข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ทุกวัน หากพบเรื่องร้องเรียน ให้ยืนยันการรับเรื่องไว้ดำเนินการ

บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนพร้อมเอกสารเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานและตอบชี้แจงข้อเท็จจริงกลับมาภายใน ๗ วัน

นำข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องตอบผู้ร้องเรียนทางเว็บไซต์ อคส. พร้อมพิมพ์หลักฐาน

สรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียนแบบรายเดือนนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึง ผอ.ก.

ต่อหน้า ๒

ผู้บริหารรับทราบการสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียนแบบรายเดือน

๑ วัน

๗ วัน

๑ วัน

ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป

บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียน

เอกสารหลักฐานการตอบเรื่องร้องเรียน

บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน

ชำนาญควบคุม เอกสารควบคุม



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

รหัสเอกสาร
วันที่ประกาศใช้
ครั้งที่แก้ไข
เลขหน้า

งปท. - ๐๓
.../.../๒๕๖๕
๐๐
๐๐

ขั้นตอนกระบวนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๒. ช่องทางและส่วนงานสารบรรณกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางหนังสือร้องเรียน</p> <p>๒.๑ ส่วนงานสารบรรณ ส่งหนังสือร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และส่งสำเนาเรื่องร้องเรียนให้ เพื่อติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒.๒ ตรวจสอบว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของ อคส. หรือไม่ หากไม่อยู่ในอำนาจของหน่วยงานให้ข้อเสนอแนะกับเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- กรณีอยู่ในอำนาจของ อคส. ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง</p> <p>๒.๓ ทำบันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน ๓ - ๗ วัน</p> <p>๒.๔ รวบรวมข้อมูลการตอบข้อร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึกสรุปรายงานข้อร้องเรียนแบบรายเดือน เสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>	<pre> graph TD A[รับสำเนาเรื่องร้องเรียน] --> B{ตรวจสอบเรื่องไม่ได้อยู่ในอำนาจของ อคส.} B --> C[กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจของ อคส.] C --> D[จัดทำบันทึกเพื่อติดตามผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง] D --> E[จัดทำสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียนแบบรายเดือน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึง ผอ.ก.] E --> F((ต่อหน้า ๓)) B --> G[กรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจประสานและชี้แจงผู้ร้องเรียน] G --> H[ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา] D --> I[หน่วยงานเจ้าของเรื่อง รายงานผลการดำเนินการ และตอบหนังสือผู้ร้องเรียนภายใน ๗-๑๕ วัน] I --> H I --> J[ผู้บริหารตามสายงานและ ผอ.ก. รับทราบการสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียน] J --> K[ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา] H --> L[ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา] </pre>	<p>ส่วนงานสารบรรณส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องและสำเนาเรื่อง</p> <p>หน่วยงานเจ้าของเรื่อง รายงานผลการดำเนินการ และตอบหนังสือผู้ร้องเรียนภายใน ๗-๑๕ วัน</p>	<p>ผู้มีอำนาจอนุมัติ</p> <p>ผู้บริหารตามสายงานและ ผอ.ก. รับทราบการสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียน</p>	<p>กรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจประสานและชี้แจงผู้ร้องเรียน</p> <p>ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา</p>	<p>๑-๓ วัน</p> <p>๗-๑๕ วัน</p> <p>ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>	<p>สำเนาเอกสารเรื่องร้องเรียน</p> <p>บันทึกติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p style="text-align: right;">สำนักควบคุม อภการควบคุม</p>



องค์กรคลังสินค้า
กระทรวงพาณิชย์

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน

ขั้นตอนกระบวนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.

รหัสเอกสาร	งปท. - ๐๓
วันที่ประกาศใช้	.../.../๒๕๖๕
ครั้งที่แก้ไข	๐๐
เลขหน้า	

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๓. ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส.</p> <p>๓.๑ ผู้ร้องเรียนเขียนคำร้องในแบบฟอร์มแจ้ง ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และลงระบบการจัดการข้อร้องเรียน ณ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. ชั้น ๓</p> <p>๓.๒ พิจารณาว่าอยู่ในอำนาจของ อคส. หรือไม่</p> <p>- กรณีไม่อยู่ในอำนาจ ประสานชี้แจงผู้ร้องเรียน</p> <p>- กรณีอยู่ในอำนาจของ อคส. จะส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง</p> <p>๓.๓ ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ โดยประสานงานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง</p> <p>๓.๔ จัดทำบันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลแก้ไขปัญหามายัง งปท. ภายใน ๓-๗ วัน</p> <p>๓.๕ จัดทำบันทึกสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส. ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>	<pre> graph TD A[รับเรื่องร้องเรียน] --> B{ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าอยู่ในอำนาจหรือไม่} B --> C[กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจ] B --> D[กรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจประสานชี้แจงผู้ร้องเรียน] C --> E[รับเรื่องร้องเรียนและบันทึกข้อร้องเรียนในสมุดทะเบียนและลงในระบบการรับข้อร้องเรียน] E --> F[จัดทำบันทึกเพื่อติดตามผลการดำเนินการไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง] F --> G[จัดทำสรุปรายงานการให้บริการในศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริการประชาชน] G --> H[รายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึงผู้อำนวยการ] I[หน่วยงานเจ้าของเรื่องแก้ไขปัญหาและรายงานผลการดำเนินการและตอบหนังสือผู้ร้องเรียนภายใน ๗-๑๕ วัน] --> F I --> H </pre>			<p>ผู้ร้องเรียนเขียนคำร้องฯ ลงในแบบฟอร์ม</p> <p>กรณีที่ไม่อยู่ในอำนาจประสานชี้แจงผู้ร้องเรียน</p>	<p>๑ วัน</p> <p>๑ วัน</p> <p>เดือนละ ๑ ครั้ง</p>	<p>แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ</p> <p>รายงานสถิติจำนวนผู้ใช้บริการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส.</p>

สำนักควบคุม

เอกสารควบคุม



องค์การคลังสินค้า
กระทรวงพาณิชย์

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน		รหัสเอกสาร	งปท. - ๐๓
สำนักทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานประเมินผลและพัฒนาบุคคล งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน		วันที่ประกาศใช้	.../.../๒๕๖๕
ขั้นตอนกระบวนการรับข้อร้องเรียนและจัดการข้อร้องเรียนของ อคส.		ครั้งที่แก้ไข	๐๐
		เลขหน้า	

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง (ทุกสำนัก)	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
---------	---	---------------------------------------	-------------------	-----------------------------	------------------------	---------------------

<p>๔. ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางผู้แสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ติดตั้งใน อคส. ส่วนกลาง ทุกชั้น</p> <p>๔.๑ ตรวจสอบผู้แสดงความคิดเห็นทุกวันจันทร์</p> <p>๔.๒ หากพบเรื่องร้องเรียนภายในผู้แสดงความคิดเห็น รับข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จะแจ้งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหา กรณีเป็นเรื่องการแจ้งเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่จะนำส่ง ผอ. เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องตรวจสอบและแก้ไขปัญหา</p> <p>๔.๓ รวบรวมข้อมูลการตอบข้อร้องเรียนพร้อมจัดทำบันทึกสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนแบบรายเดือน เสนอผู้บริหารตามสายงานถึงผู้อำนวยการ อคส.</p>	<pre> graph TD A[ตรวจสอบผู้แสดงความคิดเห็น ทุกวันจันทร์] --> B[หากพบเรื่องให้จัดทำบันทึกนำส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง] B --> C[จัดทำสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียนแบบรายเดือน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึง ผอ.] C --> D((หน้า ๕)) E[หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งกลับมาถึง งปท. ภายใน ๓ วัน และตอบหนังสือกลับไปยังผู้แจ้งข้อมูล ภายใน ๗-๑๕ วัน] --> B E --> C F[บุคคลภายนอกหรือบุคลากรภายใน อคส. พบเห็นการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อคส. แจ้งเรื่องลงในผู้แสดงความคิดเห็น] --> A F --> G[ผู้ร้องเรียนรับทราบข้อมูลผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา] H[ผู้บริหารตามสายงานและ ผอ. รับทราบสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียน] --> C </pre>			<p>๑ ครั้ง/ สัปดาห์ (ทุกวันจันทร์)</p> <p>๑ วัน</p> <p>ก่อนวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป</p>	<p>บันทึกติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน</p>
--	--	--	--	--	--

สำเนาควบคุม

เอกสารควบคุม

ขั้นตอน	งานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน (งปท.)	หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง	ผู้มีอำนาจอนุมัติ	หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	จุดควบคุม/กรอบระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>๕. ช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ - ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและบริการประชาชน อคส. โทร. ๐๒-๕๐๗-๕๐๐๒ ๐๒-๕๐๗-๕๐๒๕</p> <p>๕.๑ เมื่อมีผู้ติดต่อ ร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล พิจารณาว่าสามารถตอบข้อมูลในเรื่องดังกล่าวเองได้หรือไม่</p> <p>๕.๒ กรณีที่ไม่สามารถตอบข้อมูลได้โอนสายไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตอบข้อมูล</p> <p>๕.๓ กรณีที่สามารถตอบข้อมูลเองได้ ให้ตอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์</p> <p>๕.๔ จัดเก็บข้อมูลสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนแบบรายเดือน เสนอผู้บริหารตามสายงานถึงผู้อำนวยการ</p>	<p>หากมีผู้ติดต่อ เรื่องร้องเรียน แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล</p> <p>พิจารณาว่าตอบเรื่องเองได้หรือให้หน่วยงานภายในตอบ</p> <p>กรณีตอบเอง</p> <p>ตอบเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์.</p> <p>จัดทำสรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียนแบบรายเดือน นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานถึง ผอภ.</p>	<p>ไม่สามารถตอบชี้แจงเองได้</p> <p>โอนสายไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตอบเรื่องให้กับผู้ใช้บริการ</p>		<p>ผู้บริหารตามสายงานและ ผอภ. รับทราบ สรุปรายงานการตอบข้อร้องเรียน</p> <p>จบกระบวนการ</p>	<p>๑ เดือน/ครั้ง</p>	<p>- สมุดบันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการศูนย์บริการประชาชน อคส. - บันทึกสรุปรายงานการจัดการข้อร้องเรียน</p>