



ประกาศสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร
เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร

ด้วยกรมธนารักษ์ได้กำหนดแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ข้าราชการกรมธนารักษ์ประจำปีงบประมาณ พ .ศ. ๒๕๖๐ เพื่อแก้ไขและจัดการปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานในสังกัดกรมธนารักษ์ ให้เสร็จเรียบร้อย ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร พิจารณาแล้วเพื่อให้การดำเนินกิจกรรม /โครงการดังกล่าว เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกรมธนารักษ์ จึงได้มีการกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ พิจิตร และเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ .ศ. ๒๕๔๖ อันจะส่งผลให้ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร รวมทั้งนำผลการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ดังกล่าวไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป จึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ดังนี้

๑. การรับ และตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑.๑ การจำแนกประเภทของข้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

- (๑) ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และภาพลักษณ์ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร
- (๒) ข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและข้อมูล ในการปฏิบัติงาน
- (๓) ข้อร้องเรียนจากส่วนราชการและประชาชนที่เป็นผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับความเดือดร้อน/ไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่และสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร
- (๔) ข้อร้องเรียนจากส่วนราชการ และประชาชนที่เป็นผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับความเดือดร้อน/ไม่เป็นธรรมจากผู้ใช้/ผู้เช่าที่ราชพัสดุ
- (๕) ข้อร้องเรียนจากส่วนราชการ และประชาชนที่เป็นผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีผลกระทบต่อนโยบายรัฐบาล และหรือยุทธศาสตร์ของกรมธนารักษ์
- (๖) ข้อร้องเรียนจากส่วนราชการ และประชาชนที่เป็นผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีผลกระทบต่อภารกิจประจำของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร
- (๗) ข้อร้องเรียนอื่น ๆ

๑.๒ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร ศาลากลางจังหวัดพิจิตร ชั้น ๓
- (๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน ติดตั้งไว้หน้าสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร

(๓) จดหมาย/หนังสือร้องเรียน ส่งมาที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร ศาลากลางจังหวัด
พิจิตร ชั้น ๓ ตำบลท่าหลวง อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิจิตร ๖๖๐๐๐

(๔) เว็บไซต์สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร www.treasury.go.th/pv_phichit

(๕) โทรศัพท์ ๐ ๕๖๖๑ ๓๐๑๐

(๖) โทรสาร ๐ ๕๖๖๑ ๕๘๘๐

(๗) E-Mail : rtpct@treasury.go.th

๑.๓ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ผู้รับเรื่อง	หมายเหตุ
๑) ติดต่อด้วยตนเอง	ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
๓) จดหมาย/หนังสือร้องเรียน ที่ส่งมา สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร	ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
๔) เว็บไซต์สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ฯ	ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
๕) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๖๖๑ ๓๐๑๐	ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
๖) โทรสารหมายเลข ๐ ๕๖๖๑ ๕๘๘๐	ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	
๗) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย	

๒. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

๑.๑ ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ รวบรวมเสนอต่อ
ธนารักษ์พื้นที่ฯ ภายใน ๑ วันทำการ

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติได้ในทันที

- ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ ๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง บันทึก
คำร้องโดยละเอียด (ตามแบบแบบแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน) และให้ผู้ร้องเรียนฯ /คู่กรณี
(ถ้ามี) ลงลายมือชื่อเพื่อยุติเรื่องไว้เป็น หลักฐาน แล้วบันทึกลงในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ
และรายงานธนารักษ์พื้นที่ฯ/รักษาการฯ เพื่อทราบ และให้

- ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง บันทึก
คำร้อง พร้อมทั้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของ ผู้ร้องเรียนฯ/คู่กรณี (ถ้ามี) โดยละเอียด (ตามแบบแบบ
แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน) แล้วบันทึกลงในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ และ
รายงานธนารักษ์พื้นที่ฯ/รักษาการฯ เพื่อทราบ

(๒) กรณีเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติในทันที

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง /เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง บันทึกคำร้อง พร้อมทั้งชื่อ- นามสกุล
ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของผู้ร้องเรียนฯ /คู่กรณี (ถ้ามี) โดยละเอียด (ตามแบบแบบแสดงความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน) โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ทราบว่าจะดำเนินการและแจ้งให้ทราบภายใน ๑๕
วันทำการนับตั้งแต่วันที่เจ้าหน้าที่/ส่วนที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง แล้วบันทึกลงในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์ฯ และจัดส่งคำร้องดังกล่าว เสนอต่อ ธนารักษ์พื้นที่ฯ/รักษาการฯ เพื่อมอบหมายให้กับเจ้าหน้าที่/ส่วน
ที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

/๑.๒ เจ้าหน้าที่...

๑.๒ เจ้าหน้าที่/ส่วนที่ได้รับมอบหมาย วิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และพิจารณาว่าสามารถดำเนินการได้โดยเบ็ดเสร็จหรือไม่ กรณีสามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติ หรือไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติ ให้เจ้าหน้าที่รวบรวมข้อมูลและเสนอธรรมาภิบาลพื้นที่ฯ ลงนามในหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ฯ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการดำเนินการนั้น ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยให้ธรรมาภิบาลพื้นที่ฯ/รักษาการฯ เป็นผู้ลงนามในหนังสือดังกล่าว นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

๑.๓ แจ้งผลให้กับผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และบันทึกลงในทะเบียนคุมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

๓. การติดตามผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจฯ

ให้ผู้ร้องเรียนกรอก แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหา ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่พิจิตร ภายหลังจากที่ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เรียบร้อยแล้ว ให้ส่วนบริหารทั่วไป/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย เก็บรวบรวม

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติได้ในทันที

- ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ติดต่อผ่านช่องทางที่ ๑ สามารถให้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจฯ ได้ทันที

- ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ติดต่อผ่านช่องทางที่ ๕ ให้สอบถามความพึงพอใจผ่านทางโทรศัพท์ ได้ทันที แล้วนำข้อมูลมากรอกในแบบประเมินความพึงพอใจฯ

(๒) กรณีเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติได้ในทันที

ส่งแบบประเมินความพึงพอใจฯ ไปพร้อมกับ หนังสือแจ้งผล การพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ทราบ โดยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ตอบกลับ แบบประเมินความพึงพอใจฯ มาที่สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่พิจิตร

๓.๒ การติดตามผลการดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารทั่วไป /ผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ในการเร่งรัดติดตามผลการประเมินฯ โดยการเช็คจากทะเบียนคุมการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ และไม่ควรถูกให้เกินระยะเวลา ๑๕ วัน หลังจากที่ได้รับผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ทราบ

๓.๓ การรายงานผลการดำเนินการ

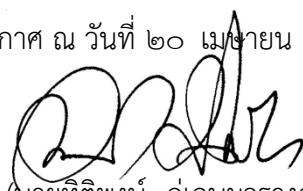
เลขานุการฯ ตามคำสั่งสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่พิจิตร ที่ ๗ /๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่พิจิตร มีหน้าที่รวบรวมเอกสารเพื่อเสนอต่อธรรมาภิบาลพื้นที่ฯ ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน ประกอบด้วย

(๑) คำร้องผ่านช่องทางต่าง ๆ หรือแบบแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะข้อร้องเรียนฯ

(๒) หนังสือแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเอกสารประกอบ(ถ้ามี)

(๓) แบบประเมินความพึงพอใจผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เป็นผู้ตอบ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๐



(นายทิตติพงษ์ ภูเกษมวรารังกูร)

ธรรมาภิบาลพื้นที่พิจิตร

แบบแสดงความคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน

เรียน ธนารักษ์พื้นที่พิจิตร

ข้อมูลผู้แสดงความคิดเห็น

ชื่อ นามสกุล ผู้เสนอแนะ/ร้องเรียน

ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์ E-mail

ประเภทข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะ

ข้อร้องเรียน

รายละเอียดการเสนอแนะ/ร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

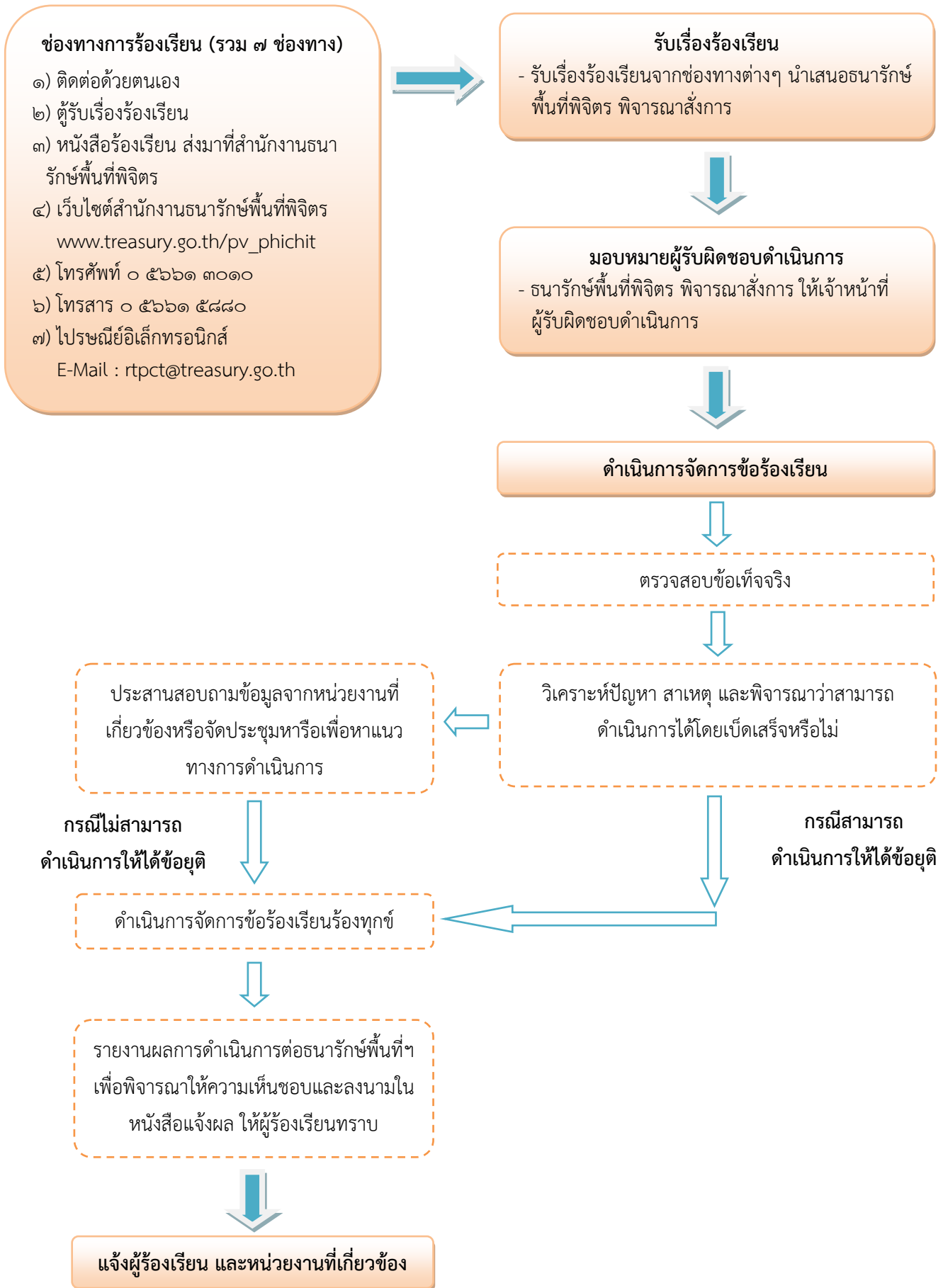
ช่องทางการติดต่อ

- ติดต่อด้วยตนเอง ที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร
- ผู้รับเรื่องร้องเรียน ติดตั้งไว้หน้าสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร
- จดหมาย/หนังสือร้องเรียน ส่งมาที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตรทางไปรษณีย์
- เว็บไซต์สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร www.treasury.go.th/pv_phichit
- โทรศัพท์ ๐ ๕๖๖๑ ๓๐๑๐
- โทรสาร ๐ ๕๖๖๑ ๕๘๘๐
- E-Mail : rtpct@treasury.go.th

ลงชื่อ.....ผู้เสนอแนะ/ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....คู่อกรณีย์ (ถ้ามี)
(.....)

ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่พิจิตร



ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ปัญหาด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาข้าราชการ
ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร



สำนักงาน ธนารักษ์พื้นที่พิจิตร ศาลากลางจังหวัดพิจิตร ชั้น ๓
เวลาทำการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.



ติดตั้งไว้บริเวณ หน้าประตูทางเข้าสำนักงานธนารักษ์พื้นที่
พิจิตร อาคารศาลากลางจังหวัดพิจิตร ชั้น ๓



ส่งมาที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร ศาลากลางจังหวัดพิจิตร
ชั้น ๓ ตำบลท่าหลวง อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิจิตร ๖๖๐๐๐



เว็บไซต์สำนักงานธนารักษ์พื้นที่พิจิตร
www.treasury.go.th/pv_phichit



โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๖๖๑ ๓๐๑๐ เวลาทำการวันจันทร์ ถึง
วันศุกร์ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.



โทรสารหมายเลข ๐ ๕๖๖๑ ๕๘๘๐ เวลาทำการวันจันทร์ ถึง
วันศุกร์ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.



ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : rtpct@treasury.go.th