

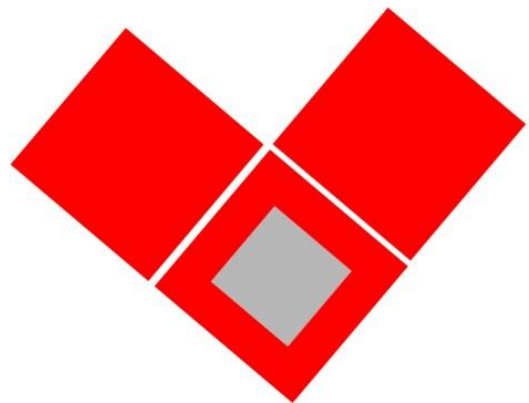


กรมธนารักษ์

# คู่มือ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์

Complaint Management Handbook



คณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียน  
และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการฯ

## คำนำ

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของกรมธนารักษ์ เป็นคู่มือปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของกรมธนารักษ์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับการอำนวยความสะดวก และดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนจนได้ข้อยุติหรือแก้ไขเรื่องที่เกิดขึ้น ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้หลากหลายช่องทาง จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรการ ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม

คณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ ได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนของกรมธนารักษ์ฉบับนี้ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียน โดยได้กำหนดขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียน และหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในเบื้องต้น หากมีข้อสงสัยสามารถติดต่อได้ที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๒๒๗๘-๕๕๓๘ หรือ เบอร์ภายใน ๕๔๑๐ คณะผู้จัดทำฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียน จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนฯ

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>คำนำ</b>	
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑-๓
๒. วัตถุประสงค์.....	๓
๓. หน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนฯ.....	๔
๔. ขอบเขต.....	๔
๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ.....	๕-๖
๖. ช่องทางการร้องเรียน.....	๖
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์.....	๗
๘. ขั้นตอนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนหน่วยงานในส่วนกลาง.....	๘
๙. ขั้นตอนการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่.....	๙
๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง.....	๑๐
๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น.....	๑๑
๑๒. แนวทาง วิธีการจัดการซื้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ๔ สายงาน .....	๑๒-๓๐
๑๓. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๓๑
๑๔. คำจำกัดความ.....	๓๑-๓๒
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	๓๔
แบบรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๓๕-๓๖
แบบฟอร์มศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธรรมาภิบาล.....	๓๗
คำสั่งคณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียนฯ.....	๓๘-๓๙

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถาม หรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และ มาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมี ข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณี การแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มี อำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจาก ข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ ประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้น เกิดจาก ความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงผู้ร้องเรียน หรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชน และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนรับเรื่องราว ร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการ ประชาชน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการ ส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็น หลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการ รับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือ กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ รูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับ คำร้องทุกข์ รัฐบาลมีนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ และเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบ ของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น เพื่อเป็น ศูนย์กลางของกระทรวงในการรับเรื่องร้องเรียน และประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ของประชาชน ในส่วนของกระทรวงการคลังมีสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นศูนย์กลาง ในการรับเรื่องร้องเรียน และประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน สำหรับกรมธนารักษ์ได้ กำหนดให้สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเป็นศูนย์กลางของกรมธนารักษ์ในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน และ การแก้ไขปัญหาการชุมนุมร้องเรียนของประชาชน ดำเนินการเร่งรัด ติดตาม และประเมินผล การให้ความช่วยเหลือประชาชน และการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและ การชุมนุมร้องเรียนของประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศในการรวบรวมจัดทำ ฐานข้อมูล รายงานสถิติผลการรับข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และให้ความช่วยเหลือประชาชน

กรมธนารักษ์มีภารกิจที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย งานด้านการบริหารที่ราชพัสดุ ด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ด้านการผลิตเหรียญกษาปณ์ ด้านการบริหารเงินตรา และด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งภารกิจแต่ละด้านมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายระดับอาจมีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกรมธนารักษ์ เช่น กรณีไม่ได้รับการบริการที่ดีจากหน่วยงานของกรมธนารักษ์ หรือกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมธนารักษ์ เป็นต้น จึงทำให้มีการร้องเรียนในกรณีต่างๆ เกิดขึ้น ซึ่งกรมธนารักษ์ได้เล็งเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม เป็นประธาน ผู้ตรวจราชการกรม ผู้อำนวยการสำนัก/กลุ่ม/กอง/ศูนย์ หรือผู้แทน และเลขานุการกรม เป็นคณะทำงานฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการอันนำไปสู่การขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนบุคลากรได้รับทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้ประชาชนเกิดทัศนคติ และภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการของกรมธนารักษ์

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว

๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการ ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ได้อย่างครบถ้วนสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของกรมธนารักษ์

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ใช้แนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม

๖. เพื่อประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. เพื่อเป็นเอกสารแสดงถึงขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเพื่อเป็นแนวทาง และวิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานของแต่ละสายงาน

๘. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ ได้อย่างชัดเจน

### ๓. หน้าที่และอำนาจของคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนฯ ดังนี้

๑. วิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

๒. กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดต่อสังคม

๓. วางแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบตามข้อ ๒ และจัดให้มีระบบสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็น

๔. ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ เสนออธิบดีกรมธนารักษ์เพื่อทราบ

### ๔. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่ขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนตามภารกิจของกรมธนารักษ์ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุงและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน



## ๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมธนารักษ์ ดำเนินการโดยคณะทำงาน เพื่อจัดการข้อร้องเรียนฯ โดยมีหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม เป็นประธานคณะทำงาน ผู้ตรวจราชการกรม ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ หรือผู้แทน และเลขานุการกรม เป็นคณะทำงาน โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
๒. ผู้ตรวจราชการกรม
๓. ผู้อำนวยการสำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร หรือผู้แทน
๔. ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีการสำรวจและฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ หรือผู้แทน
๕. ผู้อำนวยการกองบริหารจัดการกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุ หรือผู้แทน
๖. ผู้อำนวยการกองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาค หรือผู้แทน
๗. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ หรือผู้แทน
๘. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ หรือผู้แทน
๙. ผู้อำนวยการสำนักประเมินราคาทรัพย์สิน หรือผู้แทน
๑๐. ผู้อำนวยการสำนักกษาปณ์ หรือผู้แทน
๑๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารเงินตรา หรือผู้แทน
๑๒. ผู้อำนวยการสำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน หรือผู้แทน
๑๓. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล หรือผู้แทน
๑๔. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย หรือผู้แทน
๑๕. ผู้อำนวยการสำนักการคลัง หรือผู้แทน
๑๖. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือผู้แทน
๑๗. ผู้อำนวยการกองแผนงาน หรือผู้แทน
๑๘. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน หรือผู้แทน
๑๙. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หรือผู้แทน
๒๐. เลขานุการกรม








โดยมีเลขานุการกรม สำนักงานเลขานุการกรม เป็นคณะทำงาน มีหน้าที่กำกับ ดูแล การบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของกรมธนารักษ์ ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นคณะทำงานและเลขานุการ และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ/ ปฏิบัติการ ส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ในทางปฏิบัติประธานคณะทำงานฯ จะเป็นผู้กำหนดการประชุม โดยผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ หรือมอบหมายผู้แทนหน่วยงานเข้าร่วมประชุม

ทั้งนี้ สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ในภาพรวม ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนฯ จะทำหน้าที่สรุป วิเคราะห์ และประเมินผล รายงานเสนออธิบดีกรมธนารักษ์ เพื่อทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบเป็นประจำทุกเดือน รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน รวมถึงกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้มีความหลากหลาย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องหรือผู้รับบริการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน สถิติเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Internet และ Intranet กรมธนารักษ์ และปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความทันสมัย ตลอดจนพัฒนาระบบร้องทุกข์ร้องเรียนของกรมธนารักษ์ให้สามารถแสดงผลการรายงานเรื่องร้องเรียนในรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องหรือผู้รับบริการให้สามารถใช้ช่องทางในการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกรมธนารักษ์ โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

-  เดินทางมาด้วยตนเอง
-  หนังสือร้องเรียน ผ่านระบบงานสารบรรณกรมธนารักษ์
-  ผ่านระบบ INTERNET ทางเว็บไซต์กรมธนารักษ์
-  กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมธนารักษ์
-  ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์กรมธนารักษ์ [www.treasury.go.th](http://www.treasury.go.th)
-  ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
-  ช่องทางอื่นๆ

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

### ช่องทางการร้องเรียน

- รับจากผู้ร้องโดยตรง
- หนังสือร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณกรมธนารักษ์
- ผ่านทางระบบ Internet กรมธนารักษ์
- กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ กรมธนารักษ์
- ผ่านระบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กรมธนารักษ์
- รับเรื่องผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- ช่องทางอื่นๆ



### หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ ดังนี้

- แจ้งผู้ร้องทราบผลในเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง
- สำเนาเรื่องส่งฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ



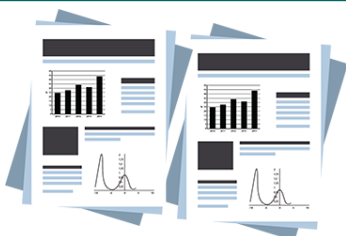
- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบเป็นระยะ
- รายงานผลการดำเนินงานให้เลขานุการคณะทำงานฯ ทราบ ภายในวันที่ ๕ ของเดือน



- ติดตามรวบรวมสรุปเรื่องร้องเรียน
- เสนออธิบดีกรมธนารักษ์ทราบเป็นรายเดือน



รวบรวมผลการดำเนินการจากหน่วยงานต่างๆ สรุป/วิเคราะห์ เสนออธิบดีกรมธนารักษ์ เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการ ให้หน่วยงานถือปฏิบัติต่อไป (รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน)



เผยแพร่และประชาสัมพันธ์

## ๘. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานในส่วนกลาง

### ขั้นตอนที่ ๑ ผู้รับเรื่อง

- รับจากผู้ร้องโดยตรง
- โดยหนังสือร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ
- ผ่านทางระบบ Internet
- กล้องรับเรื่องราร้องทุกซ์กรมธนารักษ์
- ผ่านระบบศูนย์รับเรื่องราร้องทุกซ์กรมธนารักษ์
- ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนสำนักงานปลัดสำนักนายกฯ
- ช่องทางอื่นๆ

### ขั้นตอนที่ ๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

#### สำนัก/กลุ่ม/กอง/ศูนย์

- หน่วยงานเจ้าของเรื่องตอบผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาเรื่องให้ ฝ่ายเลขานุฯ คณะทำงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง หรือรายงานความคืบหน้าเป็นระยะๆ จนแล้วเสร็จ
- สรุปและวิเคราะห์ผลการดำเนินการส่งฝ่ายเลขานุฯ คณะทำงานภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป (ตามแบบรายงานฯ)

### ขั้นตอนที่ ๓ เลขานุการคณะทำงานฯ

- ติดตามรวบรวมเรื่องร้องเรียน
- สรุปผลการดำเนินการเสนอประธานคณะทำงานฯ (รายงานผลเป็นรายเดือน)



### ขั้นตอนที่ ๔ คณะทำงาน

- สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินการในภาพรวมทั้งหมด
- นำเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ/สั่งการ
- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (รายงานเป็น รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน)



## ๙. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่





## ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง


การจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมตำรวจ ได้กำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้

 ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ


 กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหนังสือแจ้งผู้ร้อง หรือผู้รับบริการทราบผลความคืบหน้าเป็นระยะ

 การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานผลส่งฝ่ายเลขานุการ ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด เพื่อฝ่ายเลขานุการ จะได้รวบรวมรายงานเสนออธิบดีกรมตำรวจเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

 การติดตามผลการดำเนินการ กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งเรื่องให้ตำรวจพื้นที่ดำเนินการ หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้ติดตาม

 กรณีที่การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ หรือไม่ สามารถดำเนินการได้ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหนังสือแจ้ง ผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการนั้น และสำหรับกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติขอให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องได้รับทราบข้อเท็จจริงเป็นกรณีๆ ไป

 กรณีผู้ร้องหรือผู้รับบริการมีคำถามหรือข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ Website/Webbord เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตอบคำถาม หรือข้อเสนอแนะได้ทันที หรือในโอกาสแรกที่สามารถดำเนินการได้

 แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ใช้ในกรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเสร็จสิ้นหรือได้ข้อยุติแล้ว โดยอาจแนบไปกับหนังสือตอบผู้ร้อง หรืออาจใช้วิธีการสอบถามไปยังผู้ร้องทางโทรศัพท์ หรือวิธีอื่นใด ที่ให้ได้มาซึ่งคำตอบตามแบบสอบถามนั้น พร้อมสำเนาส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ

 การรายงานผล ขอให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องลงรายละเอียดผลความคืบหน้าว่า อยู่ในขั้นตอนใด เช่น อยู่ระหว่างดำเนินกระบวนการทางศาล เป็นต้น

 การดำเนินการในทุกขั้นตอน หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องส่งสำเนาเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ทราบทุกครั้ง

## ๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น



ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๑. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้
๓. ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่า  
ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร
๔. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความ  
เดือดร้อน/เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ  
หน่วยงานกรมธนารักษ์ และสามารถตรวจสอบได้
๕. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้กรมธนารักษ์ช่วยเหลือหรือขจัด  
ความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ หรือภารกิจของกรมธนารักษ์  
โดยตรง
๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหา  
แหล่งข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือสอบสวนข้อเท็จจริงได้  
ให้เก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ หากสามารถติดต่อกับผู้ร้องได้ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้ง  
ผู้ร้องทราบถึงเหตุผล พร้อมทั้งสำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ เพื่อเก็บรวบรวม  
เป็นข้อมูลต่อไป
๗. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ” ไม่จัดว่า  
เป็นเรื่องร้องเรียน ให้สำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ รวบรวมข้อมูลส่งให้  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ  
ผู้บังคับบัญชาหน่วยงานเจ้าของเรื่องว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่

๑๒. แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการทั้ง ๔ สายงาน ดังนี้

แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ  
สายงานด้านที่ราชพัสดุ

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๑. การบุกรุกที่ราชพัสดุ</p> <p>๑.๑ กรณีโต้แย้งกรรมสิทธิ์</p> <p>๑.๒ กรณีไม่โต้แย้งกรรมสิทธิ์</p>	<p>๑. ราษฎรขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสถานะของที่ดินส่วนใหญ่อ้างว่าตนเองได้อยู่อาศัยในที่ดินมานานแล้ว</p> <p>๒. ส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุขาดการดูแลเอาใจใส่ และปล่อยปละละเลยให้มีการบุกรุก</p>	<p>กรณีโต้แย้งกรรมสิทธิ์ มี ๒ แนวทาง ดังนี้</p> <p>๑. ดำเนินการทางบริหาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการแก้ไขปัญหา การบุกรุกที่ดินของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๕ และแก้ไขเพิ่มเติม ประกอบมาตรการของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ (กบร.) เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิ์ฯ</p> <p>๒. ดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรมกรณีไม่โต้แย้งกรรมสิทธิ์ มี ๒ แนวทาง ดังนี้</p> <p><u>กรณีส่วนราชการยินยอม</u></p> <p>-รับรองสิทธิโดยการจัดให้เช่า</p> <p><u>กรณีส่วนราชการไม่ยินยอม</u></p> <p>๑. ส่วนราชการไปดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่</p> <p>๒. ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุที่ถูกบุกรุกโดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้ที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๖</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๒. การขอให้จัดสรรที่ราชพัสดุเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน	<p>๑. ราษฎรไม่มีที่อยู่อาศัย/ที่ทำกินเป็นของตนเอง หรือมีแต่ไม่เพียงพอ</p> <p>๒. ราษฎรต้องการให้ทางราชการจัดสรรที่ดินเพื่อเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p>	<p>๑. ตรวจสอบที่ราชพัสดุ และขอความร่วมมือกับส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุให้ส่งคืนที่ดินที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ให้กับกรมธนารักษ์ เพื่อนำมาจัดสรรให้กับราษฎรเช่าเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p> <p>๒. ประสานกับส่วนราชการที่มีหน้าที่ปกครอง ดูแลที่ดินของรัฐในการจัดหาที่ดินเพื่อนำมาจัดสรรให้กับราษฎรเช่าเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p>
๓. โครงการพัฒนาชุมชนริมคลองเพื่อรองรับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาอุทกภัยคลอง	<p>๑. กลุ่มผู้ร้องอ้างว่า กระบวนการจัดทำโครงการบ้านมั่นคงผ่านการของบประมาณพัฒนาชุมชนและกู้เงินเพื่อรี้อและก่อสร้างบ้านใหม่จาก พอช. และการจัดตั้งเป็นสหกรณ์เพื่อขอเช่าที่ดินราชพัสดุจากกรมธนารักษ์ มีการทุจริตและไม่มี ความโปร่งใส จึงขอให้ระงับการเช่าที่ดินราชพัสดุทุกชุมชน จนกว่าชุมชนจะลงมติ ร่วมกัน</p> <p>๒. กลุ่มผู้ร้องอ้างว่า การแก้ไขปัญหาพื้นที่ริมคลองตามกระบวนการจัดทำโครงการ</p>	<p>๑. การสร้างความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์โครงการของภาครัฐให้คนในชุมชนผู้ได้รับผลกระทบได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือของคนในชุมชนหาก ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องชัดเจน จะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจ และส่งผลเสียต่อการพัฒนาคนในชุมชนที่จะให้ความร่วมมือในการบูรณาการร่วมกับภาครัฐในการดำเนินโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองให้ประสบความสำเร็จ</p> <p>๒. ภาครัฐและหน่วยงานภาคี ร่วมกันลงพื้นที่เปิดเวทีสาธารณะ ชี้แจง ชักชวน เพื่อสร้างความเข้าใจนโยบายกับชาวบ้านให้ชุมชนได้รับทราบผลดีของโครงการฯ และรับทราบสถานการณ์</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
	<p>บ้านมั่นคงของ พอช.ก่อให้เกิดความแตกแยกในชุมชน จึงขอให้กรมธนารักษ์ระงับการเช่าที่ดินราชพัสดุตามโครงการบ้านมั่นคง และจัดให้เช่าเป็นรายบุคคลแทน โดยไม่ต้องรื้อและปลูกสร้างบ้านใหม่ ชุมชนจะขออยู่อาศัยตามการครอบครองเดิม และให้ดำเนินการรื้อย้ายผู้บุกรุกในแนวที่จะต้องส่งคืน โดยที่ผู้ไม่ถูกแนวเขตที่จะต้องส่งคืนขอให้อยู่สภาพเดิม</p>	<p>ของโครงการบริหารจัดการน้ำและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยให้กับชุมชนริมคลองตามนโยบายของรัฐบาลและการดำเนินโครงการฯ เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และให้ชุมชนร่วมคิดและร่วมตัดสินใจเลือกแนวทางการพัฒนา ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดจากรูปแบบโครงการ เช่น การจัดผังโครงการไม่ลงตัว การไม่ประสงค์เข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคงกรณีผู้เข้าร่วมโครงการที่ได้ครอบครองพื้นที่ลดลงจากเดิม เป็นต้น ทั้งนี้ ในการดำเนินโครงการจะเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นหลัก</p> <p>๓. กรมธนารักษ์ในฐานะผู้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินราชพัสดุ และมีหน้าที่ในการปกครอง ดูแล และบำรุงรักษาที่ราชพัสดุ มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการอยู่อาศัยของชุมชนริมคลองผู้มีรายได้น้อยที่อยู่ในที่ดินราชพัสดุ ซึ่งได้รับผลกระทบจากโครงการบริหารจัดการสิ่งก่อสร้างรुक้า ลำน้ำสาธารณะให้มีความมั่นคง และมีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และสังคมที่ดี เน้นการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาของชุมชน โดยการสนับสนุนการจัดให้เช่าที่ดินราชพัสดุภายใต้โครงการบ้านมั่นคง โดยผ่อนปรนเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ความ</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		ช่วยเหลือราษฎรผู้ได้รับผลกระทบให้มีที่อยู่อาศัยอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และมีความมั่นคงในระยะยาว รวมทั้งรื้อย้ายผู้ที่อยู่ในแนวเขตการก่อสร้างให้อยู่บนที่ดินราชพัสดุที่เช่าได้ทันตามกำหนดการก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร โดยมีได้ต้องการให้มีการดำเนินการตามกฎหมาย หรือสนับสนุนให้เกิดการแตกแยกภายในชุมชนแต่อย่างใด
๔. ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการเช่าที่ราชพัสดุ	๑. ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนจากการครอบครองใช้ประโยชน์ของผู้เช่า ๒. ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการเช่าที่ราชพัสดุ	๑. ลงพื้นที่ตรวจสอบทำให้ได้รับทราบสภาพข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อนำผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปพิจารณาดำเนินการ ๒. จัดให้มีโครงการตรวจเยี่ยมผู้เช่าที่ราชพัสดุอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้เช่า ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามของผู้เช่าเกี่ยวกับการเช่าที่ราชพัสดุ พร้อมทั้งสำรวจการใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการในที่ราชพัสดุแก่ผู้เช่าและผู้ใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ หากตรวจพบการกระทำที่ไม่ถูกต้องตามสัญญาเช่า หรือเงื่อนไขการใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุของผู้เช่า หรือหน่วยงานที่ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ จะได้แจ้งให้ปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขของทางราชการให้ถูกต้องต่อไป

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๕. การขอคืนที่ราชพัสดุ</p> <p>๕.๑ ที่ราชพัสดุที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ</p> <p>๕.๒ ที่ราชพัสดุที่มีใช้สาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ</p>	<p>- กรณีทางราชการได้รับบริจาคที่ดินแล้วมีการเข้าใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของผู้ยกให้ แล้วเลิกใช้ ผู้ยกให้หรือทายาทจึงแจ้งความประสงค์ขอคืนที่ราชพัสดุ</p> <p>- กรณีทางราชการได้รับบริจาคที่ดินแล้วไม่ได้เข้าใช้ประโยชน์ ผู้ยกให้หรือทายาทจึงแจ้งความประสงค์ขอคืนที่ราชพัสดุ</p>	<p><u>การขอคืนที่ราชพัสดุที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ</u> มีแนวทาง ดังนี้</p> <p>- ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๑๘ มาตรา ๘</p> <p><u>การขอคืนที่ราชพัสดุที่มีใช้สาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ</u> มีแนวทาง ดังนี้</p> <p>- ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการโอนกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุที่มีใช้ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินเพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>
<p>๖. การขอสิทธิการเช่า</p>	<p>๑. ผู้เช่านำที่ราชพัสดุไปจัดหาประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาต</p> <p>๒. ผู้เช่าช่วงต้องการเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับกรมธนารักษ์</p> <p>๓. ผู้ร้องเกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในการจัดให้เช่า</p>	<p>๑. กำชับให้ผู้เช่าปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญา</p> <p>๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีข้อร้องเรียน/ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เช่าช่วง/กำหนดแนวทางและดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบเงื่อนไขเกี่ยวกับการจัดให้เช่า</p> <p>๓. ชี้แจงให้ประชาชนทราบและเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการจัดให้เช่า</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๗. การเปิดประมูลที่ราชพัสดุ	๑. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีหนังสือแจ้งถึงพื้นที่ล่าช้า ๒. การพิจารณาผลการประมูลใช้เวลานาน/คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมประมูลไม่เป็นไปตามเงื่อนไขการประมูล	๑. ในกรณีที่มีการเปิดประมูลที่ราชพัสดุแปลงใหญ่และอาจมีผลกระทบกับประชาชนในพื้นที่ควรให้เจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่จัดส่งและหรือประกาศประมูลด้วยตนเอง ๒. กำชับ กำกับ ดูแลเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๒ อย่างเคร่งครัด
๘. การคัดค้านการออกเอกสารสิทธิทับที่ทำกิน	๑. ทางราชการได้ดำเนินการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.) และขึ้นทะเบียนเป็นที่ราชพัสดุ ๒. มีราษฎรครอบครองอยู่ในที่ดินดังกล่าว โดยไม่มีเอกสารสิทธิ ๓. ได้รับความเดือดร้อนจากการออกเอกสารหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง และราษฎรเกรงว่าจะไม่มีที่ดินทำกิน	เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง มีแนวทาง ดังนี้ ๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง ๒. ประสานงานกับหน่วยงานผู้ใช้ประโยชน์ว่ายินยอมนำที่ดินมาดำเนินการจัดให้เช่าเป็นการชั่วคราวหรือไม่ ๓. หากหน่วยงานผู้ใช้ยินยอม ดำเนินการรับรองสิทธิโดยการจัดให้เช่าตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๒
๙. การโอนสิทธิการเช่า	ขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์เร่งพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการโอนสิทธิการเช่า	๑. เมื่อได้รับคำร้อง ให้ชี้แจงผู้ยื่นคำขอและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความถูกต้องของเอกสารประกอบการพิจารณา ๒. ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของผู้โอน และผู้รับโอน

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		<p>๓. กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการพิจารณา</p> <p>๓.๑ หากไม่ปรากฏรูปแผนที่เขตเช่า หรือรูปแผนที่รังวัดเกิน ๕ - ๑๐ ปี (เป็นการกำหนดระยะเวลาหรือขั้นตอนปฏิบัติของแต่ละสำนักงานธนารักษ์พื้นที่) ให้ทำการรังวัดจัดทำแผนที่และหรือตรวจสอบสภาพอาคารให้แล้วเสร็จ</p> <p>๓.๒ หากเอกสารไม่ถูกต้อง และหรือไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอจัดส่งเอกสารผ่านช่องทางที่จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เช่น ทางอีเมล โทรสาร ไลน์ เป็นต้น</p> <p>๔. หากเอกสารถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้รวบรวมข้อมูล กำหนดเงื่อนไขนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ และแจ้งผลให้ผู้ยื่นคำขอทราบโดยเร็ว</p>
๑๐. การกำหนดอัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุใหม่ไม่เป็นธรรม	<p>๑. ราษฎรได้รับความเดือดร้อนจากการกำหนดอัตราค่าเช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุใหม่ เนื่องอัตราค่าเช่าสูงเกินไป</p> <p>๒. ขอให้ระงับหรือพิจารณาผ่อนผันการปรับปรุงอัตราค่าเช่า</p>	<p>๑. ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เช่าที่ราชพัสดुरายเดิม และผู้เช่าที่ราชพัสดुरายใหม่</p> <p>๒. กรมธนารักษ์ได้รับการปรับปรุงการกำหนดอัตราผลประโยชน์ตอบแทนการจัดการประโยชน์ในที่ราชพัสดุ โดยแยกอัตราการเรียกเก็บเป็น ๒ กรณี คือ</p> <p>๒.๑ กรณีผู้เช่ารายเดิม เรียกเก็บตามอัตราเดิม</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		๒.๒ กรณีการจัดให้เช่ารายใหม่ เรียกเก็บตามอัตราค่าเช่าที่ปรับปรุงใหม่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการกำหนดอัตราค่าเช่า ค่าธรรมเนียมแล้ว

แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ  
สายงานด้านบริหาร

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๑. การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน (เกี่ยวกับข้อตรวจพบ/ข้อสังเกต ความเห็นและข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบ)</p>	<p>หน่วยรับตรวจ หรือผู้รับการตรวจไม่เห็นด้วยหรือมีความเห็นขัดแย้งกับผลการตรวจสอบ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ</p>	<p>๑. มีการสื่อสารทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบก่อน</p> <p>๒. มีการสรุปข้อตรวจพบกับหน่วยรับตรวจ เพื่อยืนยันความถูกต้อง ความเป็นจริงของเรื่องที่ตรวจพบ/ข้อสังเกต และเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจได้ชี้แจง พร้อมทั้งหารือหน่วยรับตรวจ เพื่อแสดงความเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนจัดทำรายงานผลการตรวจสอบเสนออธิบดี</p>
<p>๒. การแก้ไขปัญหาหาระบบคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ระบบที่ทำงานร่วมกับฮาร์ดแวร์) และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์</p>	<p>ระบบคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ระบบที่ทำงานร่วมกับฮาร์ดแวร์) และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เกิดปัญหาข้อขัดข้องหรือไม่สามารถใช้งานได้</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้น ดังนี้</p> <p>๑. ได้รับข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการใช้งาน/หรือการรับบริการ</p> <p>๒. ตรวจสอบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการใช้งานหรือการรับบริการ</p> <p>๓. แยกประเภทของข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการใช้งานหรือการรับบริการ</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		<p>๔. จัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไข</p> <p>๕. ข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้รับการแก้ไขเสร็จสิ้น</p> <p>๖. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเรื่องผลกระทบ/ผู้แจ้งปัญหาให้รับทราบผลการดำเนินการ</p>
<p>๓. การแก้ไขปัญหาระบบงานคอมพิวเตอร์ตามภารกิจกรมธนารักษ์</p>	<p>พบปัญหาการใช้งานในส่วนของข้อมูล การบันทึก การสอบถาม และการออกรายงาน</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้น ดังนี้</p> <p>๑. ได้รับข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการใช้งาน/หรือการรับบริการ</p> <p>๒. ตรวจสอบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหา จากการใช้งานหรือการรับบริการ</p> <p>๓. แยกประเภทของข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการใช้งานหรือการรับบริการ</p> <p>๔. จัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไข</p> <p>๕. ข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้รับการแก้ไขเสร็จสิ้น</p> <p>๖. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเรื่องผลกระทบ/ผู้แจ้งปัญหาให้รับทราบผลการดำเนินการ</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๔. ประชาชนร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน	กรณีเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน	กรมธนารักษ์ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๓๐๔/ว ๑๔๖ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้รถราชการโดยแจ้งหน่วยงานในสังกัดกรมธนารักษ์ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับใช้รถราชการ โดยให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้รถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และคำสั่งกรมธนารักษ์ ที่ ๗๔๓/๒๕๕๗ เรื่องการใช้และการเก็บรักษาของกรมธนารักษ์ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ โดยเคร่งครัด
๕. ประชาชนร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ว่ามีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในการให้บริการประชาชน	กรณีผู้ร้อง เดินทางมายื่นขอชำระค่าเช่า/ค่าเช่าค้ำ/ค่าธรรมเนียม/อื่นๆ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่แต่เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	๑. กรมธนารักษ์ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๓๐๔/ว ๑๕๘ ลงวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง กำชับพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ราชการในการให้บริการแก่ประชาชน เว้นกำชับให้เจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมธนารักษ์ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๘๒ (๘) โดยเคร่งครัด ๒. มีหนังสือแจ้งให้สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ชี้แจงข้อเท็จจริง
๖. ร้องเรียนขอความเป็นธรรม กรณีการสรรหา และเลือกสรรพนักงานทุนหมุนเวียน เงินทุน	กรมธนารักษ์ได้มีนโยบายเปิดสอบพนักงานทุนหมุนเวียนฯ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุงานมาก	กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้มีหนังสือลับ ที่ กค ๐๓๐๔/๑๗๑ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๕๙ ชี้แจงข้อเท็จจริงเรื่องขอความเป็นธรรมกรณีการดำเนินการสรรหาและเลือกสรรพนักงานทุน

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>หมุนเวียนการผลิตเหรียญกษาปณ์ และการทำของ</p>	<p>และยังไม่ได้รับการบรรจุ ตำแหน่ง นักวิชาการคลัง สังกัดฝ่ายคลังพัสดุ สำนักกษาปณ์ กรมธนารักษ์เปิดสอบไม่ตรงกับลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานมานาน แต่เปิดสอบตำแหน่งอื่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวทางข้างต้น</p>	<p>หมุนเวียน เงินทุนหมุนเวียนการผลิตเหรียญกษาปณ์และการทำของ</p>
<p>๗. ขอความช่วยเหลือชำระหนี้ตาม คำพิพากษา (การดำเนินการตาม คำพิพากษาศาล/การบังคับคดี)</p>	<p>กรณีผู้ร้องเป็นโจทก์ฟ้อง ร้องขอความช่วยเหลือให้ปฏิบัติตามคำพิพากษา</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริงแห่งคดี</li> <li>๒. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยเร็ว</li> <li>๓. แจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน</li> <li>๔. ประสานงานกับคู่กรณี/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามคำพิพากษาโดยเร็ว</li> <li>๕. แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ</li> </ol>
<p>๘. การชี้แจงต่อคณะกรรมการ กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม</p>	<p>กรณีผู้ร้องขอให้สภานิติบัญญัติแห่งชาติ แก้ไขปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสาร</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับเรื่องร้องเรียน และตรวจสอบข้อเท็จจริง</li> <li>๒. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยเร็ว</li> <li>๓. แจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน</li> <li>๔. ประชุมคณะทำงานพิจารณาข้อมูลข่าวสารของกรมฯ</li> </ol>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		๕. ส่งเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องดำเนินการชี้แจงต่อ คณะอนุกรรมการกฤษฎีกาและกระบวนการยุติธรรม ๖. แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ  
สายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน

ปัญหาข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>การขอให้ทบทวนการประเมินราคาที่ดิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาประเมินที่ดินที่กำหนดไว้สูงหรือต่ำเกินไปไม่สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน</li> <li>- ราคาประเมินที่ดินในบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินรายแปลงไม่ตรงกันกับราคาประเมินที่ปรากฏในแผนที่ราคาประเมิน</li> </ul>	<p>๑. ฐานข้อมูลแผนที่ ข้อมูลทะเบียนที่ดินที่ได้รับจากกรมที่ดินบางส่วนยังมีข้อผิดพลาดคลาดเคลื่อนทำให้การกำหนดราคาประเมินที่ดินไม่ตรงตามข้อเท็จจริง</p> <p>๒. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ด้านการประเมินราคาทำให้ขาดทักษะและความเข้าใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. การเปลี่ยนแปลงของสภาพพื้นที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินราคาทำให้ราคาประเมินที่กำหนดไว้ไม่สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน</p> <p>๔. การปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูลแผนที่ และฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน ซึ่งการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูลดังกล่าว กรมที่ดินดำเนินการหลังจาก</p>	<p>๑. <u>แนวทางวิธีการจัดการข้อร้องเรียน</u></p> <p>๑.๑ กำหนดขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานอย่างชัดเจน จำนวน ๖ ขั้นตอน ๘๕ วันทำการ</p> <p>๑.๒ กระบวนการในการทบทวนปรับปรุงแก้ไขราคาประเมินที่มีข้อร้องเรียน</p> <p>๑.๒.๑ รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพร้อมทั้งทำความเข้าใจและอธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินราคาที่ดินรายแปลง แก่ผู้ร้อง กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง</p> <p>๑.๒.๒ แจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง กรณีได้รับ เรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์</p> <p>๑.๒.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการและกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอน</p> <p>๑.๒.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของสภาพแปลงที่ดิน โดยตรวจสอบการใช้ประโยชน์ของแปลงที่ดินร้องเรียน</p>

ปัญหาข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
	<p><u>กรมธนารักษ์ได้ประกาศบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ ส่งผลให้ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ตรงกับราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ประกาศใช้</u></p>	<p>ตรวจสอบข้อมูลแผนที่ ข้อมูลทะเบียนที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินที่ดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลราคาซื้อขายในพื้นที่บริเวณใกล้เคียง และแปลงที่ดินที่นำมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน</p> <p>๑.๒.๕ วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดราคาประเมินที่ดินหรือปรับปรุงแก้ไขราคาประเมินที่ดินตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานการประเมินราคาที่ดินรายแปลง</p> <p>๑.๒.๖ เสนออธิบดีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการทบทวนหรือปรับปรุงราคาประเมินที่ดินรายแปลง</p> <p>๑.๒.๗ เสนอคณะอนุกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์กรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบ</p> <p>๑.๒.๘ เสนอคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์พิจารณาให้ความเห็นชอบราคา</p> <p>๑.๒.๙ จัดพิมพ์บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน และจัดทำประกาศบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน</p> <p>๑.๒.๑๐ เสนอประธานคณะอนุกรรมการฯ(ปลัดกรุงเทพมหานคร) ลงนามประกาศ ใช้บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน</p> <p>๑.๒.๑๑ ส่งประกาศและบัญชีกำหนดราคาประเมิน</p>

ปัญหาข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		<p>ทุนทรัพย์ที่ดินให้กรมที่ดินใช้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและแจ้งผู้ร้องเพื่อทราบผลการดำเนินงาน</p> <p>๑.๓ จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p>๒. <u>แนวทาง วิธีการจัดการผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน</u></p> <p>๒.๑ ด้านฐานข้อมูลแปลงที่ดิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน พบข้อผิดพลาดจัดส่งให้กรมที่ดินทำการแก้ไขให้ถูกต้องทุกครั้งที่ได้รับฐานข้อมูลจากกรมที่ดินมาใช้ในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ตรวจสอบแผนที่ระวาง UTM ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด</li> </ul> <p>๒.๒ ด้านบุคลากรประเมินราคาทรัพย์สิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประเมินราคาที่ดิน</li> <li>- ทบทวนหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติและข้อหารือในการปฏิบัติงานประเมินราคาที่ดิน ในการประชุมสำนักประเมินราคาทรัพย์สินทุกเดือน</li> <li>- มีการทำงานแบบพี่สอนน้องสำหรับเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่</li> </ul>

ปัญหาข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		<p>และหัวหน้างานตรวจสอบความถูกต้องของงานตามแนวทาง/หลักเกณฑ์ที่ปฏิบัติที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ใหม่ดำเนินการทุกครั้ง</p> <p>๒.๓ ด้านผู้ร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งให้ผู้ร้องเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในขั้นตอนของการตรวจสอบสภาพพื้นที่ตามข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน และโปร่งใสเป็นธรรม</li> <li>- แจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ <u>หลังจากดำเนินการประกาศใช้บัญชีกำหนดราคาทุนทรัพย์ที่ดินที่ได้ทำการทบทวนหรือปรับปรุงแก้ไข</u></li> </ul>

แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ  
สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน


เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๑. การจ่ายแลกและรับคืนเหรียญกษาปณ์</p>	<p>๑. บางช่วงเวลากาการจัดหาและการผลิตเหรียญกษาปณ์บางชนิดราคาไม่เป็นไปตามแผน ทำให้ปริมาณเหรียญกษาปณ์ที่ได้รับมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ</p> <p>๒. ไม่สามารถรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องสถานที่และบุคลากร</p>	<p>๑. ทำการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงสาเหตุที่ต้องมีการปรับลดยอดขอแลกและเสนอแนะเหรียญกษาปณ์ชนิดราคาอื่นเพื่อใช้ทดแทน</p> <p>๒. หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตัดสินใจหรือแก้ไขด้วยตนเองได้ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาแก้ไข</p> <p>๓. กรณีมีข้อร้องเรียนผ่านศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมธนารักษ์ จะดำเนินการหาสาเหตุหรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินการชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป</p> <p>๔. จัดให้มีการบริการรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์นอกสถานที่ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์</p> <p>๕. ร่วมมือกับธนาคารออมสินเพื่อให้เป็นตัวแทนบริการจ่ายแลก-รับคืนเหรียญกษาปณ์ทั่วประเทศ</p> <p>๖. กรมธนารักษ์กำกับกับการจัดหาวัตถุดิบในทุกขั้นตอนอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การจัดการวัตถุดิบเป็นไปตามแผน</p>


เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการ การจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๒. ธนาकारไม่รับคืนเหรียญสตางค์/เหรียญกษาปณ์ชำรุด</p>	<p>๑. กรณีไม่รับคืนเหรียญกษาปณ์ ธนาकार ออมสินทุกหน่วยที่ให้บริการมีข้อจำกัดในการให้บริการหลายประการทั้งด้านอัตราค่าล้างและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยในปัจจุบันธนาकारฯ ให้บริการรับแลกคืนเหรียญจากประชาชน ด้วยการนับเหรียญตั้งกองไว้บนโต๊ะแล้วบรรจุลงถุง ซึ่งต้องใช้ทั้งกำลังเจ้าหน้าที่พื้นที่ และระยะเวลาในการตรวจนับที่นานมาก</p> <p>๒. กรณีไม่รับคืนเหรียญกษาปณ์ชำรุด ในบางกรณีเจ้าหน้าที่ธนาकारออมสินไม่สามารถวินิจฉัยได้ว่าเหรียญกษาปณ์ชำรุดที่ประชาชนนำมาขอแลกคืนเป็นเหรียญประเภทใด เช่น แลกค่าได้เต็มราคา ครึ่งราคา หรือแลกค่าไม่ได้</p>	<p>๑. กรมธนารักษ์ทำหนังสือขอความร่วมมือกับธนาकारออมสินในการให้บริการรับแลก และจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่ได้ทำไว้ร่วมกัน</p> <p>๒. กรมธนารักษ์จัดอบรมให้ความรู้ในการตรวจพิสูจน์เหรียญกับเจ้าหน้าที่ของธนาकारออมสิน <u>ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน</u></p> <p>๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ธนาकारออมสินไม่สามารถวินิจฉัยว่าเหรียญกษาปณ์ชำรุดเป็นเหรียญประเภทใด ธนาकारฯ จะดำเนินการให้บริการรับคำร้องขอแลกคืนเหรียญกษาปณ์ชำรุด และนำเหรียญดังกล่าวส่งให้กรมธนารักษ์ทำการตรวจพิสูจน์ และเมื่อกรมธนารักษ์ทำการตรวจพิสูจน์เหรียญแล้วจะนำเงินฝากเข้าบัญชีธนาकारออมสินของผู้ขอแลกตามจำนวนที่ตรวจนับได้จริง โดยธนาकारฯ ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมดังกล่าวให้กรมธนารักษ์เป็นกรณีพิเศษ</p> <p>๔. <u>กรมธนารักษ์เตรียมการขอแก้ไขพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. ๒๕๐๑ ในเรื่องการรับคืนเหรียญครึ่งราคา และเต็มราคา</u></p>


### ๑๓. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการข้อร้องเรียน

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

### ๑๔. คำจำกัดความ

 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับการประสานงานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อยังกรมธนารักษ์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรงหรือผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

## ๑๔. คำจำกัดความ (ต่อ)



การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ กรณีที่ถือว่าเป็น “การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” หมายถึง :-

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๓. เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนกระบวนการทางศาล บัตรสนเท่ห์ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการฯ และหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
๔. เรื่องที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลผลข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร
๕. เรื่องที่ได้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กรมธนารักษ์กำหนดครบถ้วน และแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว

ภาคผนวก

## แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ด้านการจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์

**คำชี้แจง :** แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่จัดทำขึ้นนี้ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการข้อร้องเรียนฯ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจโดยใส่เครื่องหมาย  ลงใน  ตามความเป็นจริงมากที่สุด

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. เพศ

ชาย       หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๒๐ ปี     ๒๑ - ๓๐ ปี     ๓๑ - ๔๐ ปี     ๔๑ - ๕๐ ปี     ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี     ปริญญาตรี     ปริญญาโทขึ้นไป     อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจ้าหน้าที่กรมธนารักษ์  
 ประชาชนทั่วไป  
 ส่วนราชการ .....  
 อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**ส่วนที่ ๒** ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โครงการ “การติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ....” กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ไม่พึงพอใจ (๐)
<b>ด้านการจัดการข้อร้องเรียน</b>						
๑. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม						
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)						
๓. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ						
๔. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ						
๕. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการให้บริการของหน่วยงาน						

**ส่วนที่ ๓** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ไม่มีข้อเสนอแนะ

มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ .....

.....  
 .....









คำสั่งกรมธนารักษ์

ที่ ๘๐๗ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์เป็นไปอย่างมีระบบและมีการกำหนดแนวทางมาตรฐาน วิธีการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดต่อสังคม สามารถวางแผนและติดตามประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ ที่ ๒๗๐/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘ และให้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียน และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ โดยมีองค์ประกอบหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

**องค์ประกอบ**

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม  | ประธานคณะทำงาน              |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม   | คณะทำงาน                    |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานคร หรือผู้แทน                  | คณะทำงาน                    |
| ๔. ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีการสำรวจและฐานข้อมูลที่ราชพัสดุ หรือผู้แทน          | คณะทำงาน                    |
| ๕. ผู้อำนวยการกองบริหารจัดการกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุ หรือผู้แทน                 | คณะทำงาน                    |
| ๖. ผู้อำนวยการกองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาค หรือผู้แทน                          | คณะทำงาน                    |
| ๗. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุ หรือผู้แทน                | คณะทำงาน                    |
| ๘. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุ หรือผู้แทน                 | คณะทำงาน                    |
| ๙. ผู้อำนวยการสำนักประเมินราคาทรัพย์สิน หรือผู้แทน                            | คณะทำงาน                    |
| ๑๐. ผู้อำนวยการสำนักกษาปณ์ หรือผู้แทน   | คณะทำงาน                    |
| ๑๑. ผู้อำนวยการสำนักบริหารเงินตรา หรือผู้แทน                                  | คณะทำงาน                    |
| ๑๒. ผู้อำนวยการสำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน หรือผู้แทน                       | คณะทำงาน                    |
| ๑๓. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล หรือผู้แทน                              | คณะทำงาน                    |
| ๑๔. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย หรือผู้แทน   | คณะทำงาน                    |
| ๑๕. ผู้อำนวยการสำนักการคลัง หรือผู้แทน  | คณะทำงาน                    |
| ๑๖. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือผู้แทน                              | คณะทำงาน                    |
| ๑๗. ผู้อำนวยการกองแผนงาน หรือผู้แทน   | คณะทำงาน                    |
| ๑๘. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน หรือผู้แทน                                   | คณะทำงาน                    |
| ๑๙. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร หรือผู้แทน                                | คณะทำงาน                    |
| ๒๐. เลขาธิการกรม  | คณะทำงาน                    |
| ๒๑. ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม                              | คณะทำงานและเลขานุการ        |
| ๒๒. นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ/ปฏิบัติการ (ส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม) | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่และอำนาจ...

-๒-

หน้าที่และอำนาจ

- ๑) วิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- ๒) กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดต่อสังคม
- ๓) วางแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันมิให้เกิดผลกระทบตาม ๒ และจัดให้มีระบบสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็น
- ๔) ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ เสนออธิบดีกรมธนารักษ์เพื่อทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายยุทธนา หิยมการณ)  
อธิบดีกรมธนารักษ์