



# คู่มือ

## การบริหารจัดการ

### ข้อร้องเรียนของกรมธรรมาภิบาล

(Complaint Management Handbook)

จัดทำโดย



คณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียน  
และผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการฯ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

## คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดกรมธนารักษ์ จำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้ เกิดมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของ กรมธนารักษ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของกรมธนารักษ์ ทั้งนี้ การที่จะ จัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้ นั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมธนารักษ์ ได้มีนโยบาย ในเรื่องการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน โดยกำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรม ที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วยการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็น ระบบการกำหนดมาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคม อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชน เข้ามีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมได้โดยสะดวก รวดเร็วและ ปลอดภัย โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้หลากหลายช่องทางในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน เป็นไปด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและเป็นธรรม

คณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ ได้ดำเนินการปรับปรุงคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ฉบับนี้ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การรายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน รวมถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น หากมีข้อสงสัย สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ โทรศัพท์ ๐- ๒๒๗๘ - ๕๕๓๘ หรือ เบอร์ภายใน ๕๔๑๐ คณะผู้จัดทำ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ฉบับนี้ จะเป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ สร้างความเข้าใจในวิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์แก่ประชาชนผู้สนใจ เป็นอย่างมาก

## สารบัญ

หน้า

### คำนำ

๑. หลักการและเหตุผล..... ๑-๓
๒. วัตถุประสงค์..... ๓-๔
๓. ขอบเขต ..... ๔
๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ..... ๕-๗
๕. ช่องทางการร้องเรียน..... ๗
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์..... ๘
๗. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานในส่วนกลางและ  
ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์  
ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่.....๙
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง.....๑๐-๑๑
๙. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น.....๑๑
๑๐. แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน  
๔ สายงาน ..... ๑๒-๒๔
๑๑. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน.....๒๕
๑๒. คำจำกัดความ.....๒๖

### ภาคผนวก

- แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....๒๗
- แบบรายงานข้อร้องเรียน.....๒๘-๒๙
- คำสั่งคณะกรรมการข้อร้องเรียนฯ.....๓๐-๓๒



## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการโดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นนอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไปและในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันทีและในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๓๐ กำหนดให้ส่วนราชการระดับกระทรวงจัดให้มีศูนย์บริการร่วมกระทรวง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตาม เร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์ รัฐบาลมีนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ และเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้กำหนดแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของกระทรวงในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานการแก้ไขปัญหาคข้อร้องเรียนของประชาชน ในส่วนของกระทรวงการคลังมีสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และประสานการแก้ไขปัญหาคข้อร้องเรียน สำหรับกรมธนารักษ์ได้กำหนดให้สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเป็นศูนย์กลางของกรมธนารักษ์ในการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชน และการแก้ไขปัญหาคการประชุมร้องเรียนของประชาชน ดำเนินการเร่งรัด ติดตามและประเมินผลการให้ความช่วยเหลือประชาชน และการแก้ไขปัญหาคตามข้อร้องเรียนของประชาชนและการประชุมร้องเรียนของประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศในการรวบรวมจัดทำฐานข้อมูล รายงานสถิติผลการรับข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนและให้ความช่วยเหลือประชาชน

กรมธนารักษ์มีภารกิจที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย งานด้านการบริหาร ที่ราชพัสดุ ด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน ด้านการผลิตเหรียญกษาปณ์ ด้านการบริหาร เงินตรา และด้านการอนุรักษ์และเผยแพร่ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน ซึ่งภารกิจแต่ละด้านมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายระดับ อาจมีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของกรมธนารักษ์ เช่น กรณีไม่ได้รับการบริการ ที่ดีจากหน่วยงานของกรมธนารักษ์ หรือกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมธนารักษ์ เป็นต้น จึงทำให้มีการร้องเรียนในกรณีต่างๆเกิดขึ้น ซึ่งกรมธนารักษ์ได้เล็งเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน จึงได้แต่งตั้ง คณะทำงานเพื่อบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติ ราชการ ๔ สายงาน ประกอบด้วย คณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนสายงานด้าน ที่ราชพัสดุ สายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และ ทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน และสายงานด้านบริหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการ บริหารจัดการกับข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ อันนำไปสู่ การขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อีกทั้งเพื่อให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ตลอดจนบุคลากรได้รับทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหา การปรับปรุงงาน และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้ประชาชนเกิดทัศนคติและ ภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการของกรมธนารักษ์

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนของ ประชาชนได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว

๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ได้อย่าง ครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของกรมธนารักษ์

๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน ใช้แนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหาและบรรเทาความ เดือดร้อนของประชาชนผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๔. เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ


๕. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม


๖. เพื่อประสานความร่วมมือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง


๗. เพื่อเป็นเอกสารแสดงถึงขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงเพื่อเป็นแนวทาง และวิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานของแต่ละสายงาน


๘. เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ได้อย่างชัดเจน

๓. อำนาจหน้าที่ของคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนฯ ดังนี้

 วิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

 กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม

 วางแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาตามข้อ ๒ และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็น

 ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะเสนออธิบดีกรมธนารักษ์เพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

๔. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนตามภารกิจของกรมธนารักษ์ การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุงและการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

## ๕. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

การจัดการกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมธนารักษ์ ดำเนินการโดย คณะทำงานฯ รวม ๔ สายงาน ได้แก่ สายงานด้านการบริหารที่ราชพัสดุ สายงานด้านการประเมินราคาทรัพย์สิน สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน และสายงานด้านบริหาร โดยมีหัวหน้าผู้ตรวจราชการกรมธนารักษ์ เป็นประธาน คณะทำงานฯ มีผู้ตรวจราชการกรมและผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ หรือผู้แทน ของแต่ละสายงาน เป็นคณะทำงาน ดังนี้

### ๑. สายงานด้านที่ราชพัสดุ ประกอบด้วย

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้อำนวยการสำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานครหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการกองบริหารจัดการกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการกองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาคหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีการสำรวจและฐานข้อมูล

ที่ราชพัสดุหรือผู้แทน

- ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุหรือผู้แทน

### ๒. สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน

ประกอบด้วย

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้อำนวยการสำนักกษาปณ์หรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการสำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการสำนักบริหารเงินตราหรือผู้แทน
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเหรียญกษาปณ์
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านศิลปกรรมเหรียญ
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวางแผนเงินตรา
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน(งานภัณฑารักษ์)
- ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอนุรักษ์ทรัพย์สิน

๓. สายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน ประกอบด้วย

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้อำนวยการสำนักประเมินราคาทรัพย์สินหรือผู้แทน
- ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพฯ ๑
- ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพฯ ๒
- ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานการประเมินราคาทรัพย์สิน
- ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานประเมินราคาทรัพย์สินในภูมิภาค ๑
- ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานประเมินราคาทรัพย์สินในภูมิภาค ๒

๔. สายงานด้านบริหาร ประกอบด้วย

- หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้ตรวจราชการกรม
- ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย
- ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล
- ผู้อำนวยการกองแผนงาน
- ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

โดยมีเลขานุการกรม สำนักงานเลขานุการกรมธนารักษ์ เป็นคณะทำงาน ๔ สายงาน ทำหน้าที่กำกับ ดูแล การบริหารจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของ กรมธนารักษ์ ผู้อำนวยการส่วนผู้อำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม เป็นคณะทำงานและ เลขานุการ และนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ส่วนผู้อำนวยการ เป็นผู้ช่วยเลขานุการ คณะทำงานฯ ทั้ง ๔ สายงาน

ในทางปฏิบัติประธานคณะทำงานฯ จะเป็นผู้กำหนดการประชุม โดยผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ หรือมอบหมายผู้แทนหน่วยงานแต่ละสายงาน เข้าร่วมประชุม อาจเป็นการประชุมในภาพรวม (๔ สายงาน) หรือประชุมย่อยแต่ละ สายงาน

ทั้งนี้ สำหรับการจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ในภาพรวม ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานเพื่อจัดการข้อร้องเรียนฯ จะทำหน้าที่สรุป วิเคราะห์และ ประเมินผลรายงานเสนอท่านอธิบดีกรมธนารักษ์ เพื่อทราบและพิจารณาให้ความ เห็นชอบเป็นประจำทุกเดือน รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน รวมถึงกำหนด ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนให้มีความหลากหลาย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก แก่ผู้ร้องหรือผู้รับบริการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์แนวทางการ จัดการข้อร้องเรียน สถิติเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Internet และ Intranet กรมธนารักษ์ และปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ให้มีความ ทันสมัย ตลอดจน พัฒนาระบบร้องทุกข์ร้องเรียนของกรมธนารักษ์ให้สามารถแสดงผล การรายงานเรื่องร้องเรียนในรูปแบบที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ๕. ช่องทางการร้องเรียน

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องหรือผู้รับบริการให้สามารถ ใช้ช่องทางในการประสานงาน หรือส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกรมธนารักษ์ โดยผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

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

## ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานในส่วนกลาง

ขั้นตอนที่ ๑ ผู้รับเรื่อง	ขั้นตอนที่ ๒ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนัก/กลุ่ม/กอง/ศูนย์	ขั้นตอนที่ ๓ เลขานุการ คณะทำงานฯ	ขั้นตอนที่ ๔ คณะทำงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับจากผู้ร้องโดยตรง</li> <li>- โดยหนังสือร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ</li> <li>- ผ่านทางระบบ Internet</li> <li>- กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์กรมธรรมาธิบดี</li> <li>- ผ่านระบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กรมธรรมาธิบดี</li> <li>- ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี</li> <li>- ช่องทางอื่นๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานเจ้าของเรื่องตอบผู้ร้องเรียนพร้อมสำเนาเรื่องให้ฝ่ายเลขาฯ คณะทำงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันรับเรื่อง</li> <li>- สรุปและวิเคราะห์ผลการดำเนินการส่งฝ่ายเลขาฯ คณะทำงานภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป (ตามแบบรายงานฯ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตามรวบรวมเรื่องร้องเรียน</li> <li>- สรุปผลการดำเนินการเสนอประธานคณะทำงานฯ (รายงานผลเป็นรายเดือน)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินการในภาพรวมทั้งหมด</li> <li>- นำเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ/สั่งการ</li> <li>- เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ (รายงานเป็น รอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน)</li> </ul>

๗. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานธรรมาธิบดีพื้นที่

ขั้นตอนที่ ๑	ขั้นตอนที่ ๒	ขั้นตอนที่ ๓	ขั้นตอนที่ ๔	ขั้นตอนที่ ๕	ขั้นตอนที่ ๖
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับจากผู้ร้องโดยตรง</li> <li>- โดยหนังสือร้องเรียนผ่านระบบงานสารบรรณ</li> <li>- ช่องทางอื่นๆ</li> </ul>	<p>รับเรื่องร้องเรียนและนำเรื่องเข้าบันทึกในระบบร้องเรียนร้องทุกข์</p>	<p>บันทึกรายละเอียดการร้องเรียนพร้อมเอกสารประกอบในระบบร้องเรียนร้องทุกข์</p>	<p>บันทึกสถานะการดำเนินงานขั้นตอนการดำเนินงานและปรับปรุงการดำเนินงานทุกครั้งเมื่อมีความคืบหน้าในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนเป็นที่ยุติและตอบผู้ร้องหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยเร็ว หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือตอบผู้ร้อง หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ภายใน ๑๕ วัน ในเบื้องต้น</p>	<p>นำหนังสือเรื่องร้องเรียนที่ตอบผู้ร้อง หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องบันทึกลงในระบบร้องเรียนร้องทุกข์</p>

#### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

การจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ ได้กำหนดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง มีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ โดยมีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้

☆ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเรื่อง หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการในเบื้องต้นให้ ผู้ร้องทราบ

☆ กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหนังสือแจ้งผู้ร้องหรือผู้รับบริการทราบผลความคืบหน้าเป็นระยะ

☆ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานผลส่งฝ่ายเลขานุการ ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด เพื่อฝ่ายเลขานุการ จะได้รวบรวมรายงานเสนอท่านอธิบดีกรมธนารักษ์เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

☆ การติดตามผลการดำเนินการ กรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งเรื่องให้ธนารักษ์พื้นที่ดำเนินการ หรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะกรณีใด ๆ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้ติดตาม

☆ กรณีที่การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติหรือไม่สามารถดำเนินการได้ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบถึงผลการดำเนินการนั้น และสำหรับกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ขอให้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องได้รับทราบข้อเท็จจริงเป็นกรณีๆไป

☆ กรณีผู้ร้องหรือผู้รับบริการมีคำถามหรือข้อเสนอแนะ ผ่านระบบ Website/Webbord เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตอบคำถาม หรือข้อเสนอแนะได้ทันที หรือในโอกาสแรกที่สามารถดำเนินการได้

☆ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ใช้ในกรณีที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเสร็จสิ้นหรือได้ข้อยุติแล้ว โดยอาจแนบไปกับหนังสือตอบผู้ร้อง หรืออาจใช้วิธีการสอบถามไปยังผู้ร้องทางโทรศัพท์ หรือวิธีอื่นใดที่ให้ได้มาซึ่งคำตอบตามแบบสอบถามนั้น พร้อมสำเนาส่งให้ฝ่ายเลขานุการ คณะทำงานฯ

☆ การรายงานผล ขอให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องลงรายละเอียดผลความคืบหน้าว่าอยู่ในขั้นตอนใด เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการกระบวนการทางศาล เป็นต้น

☆ การดำเนินการในทุกขั้นตอน หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องส่งสำเนาเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ทราบทุกครั้ง

๙. หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น

☺ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียด ดังนี้

▲ วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน

▲ ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้

▲ ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร

▲ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน /เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานกรมธนารักษ์ และสามารถตรวจสอบได้

▲ เป็นเรื่อง que ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้กรมธนารักษ์ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ หรือภารกิจของกรมธนารักษ์โดยตรง

▲ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนหรือสอบสวนข้อเท็จจริงได้ ให้เก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ หากสามารถติดต่อกับผู้ร้องได้ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งผู้ร้องทราบถึงเหตุผล พร้อมทั้งสำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ เพื่อเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป

▲ กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียน ให้ส่งสำเนาเรื่องส่งให้ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ เพื่อเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลต่อไป

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาหน่วยงานเจ้าของเรื่องว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่

๑๐. แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานทั้ง ๔ สายงาน ดังนี้

สายงานด้านที่ราชพัสดุ

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๑. การบุกรุกที่ราชพัสดุ</p> <p>๑.๑ กรณีโต้แย้งกรรมสิทธิ์</p> <p>๑.๒ กรณีไม่ได้แย้งกรรมสิทธิ์</p>	<p>๑. ราษฎรขาดความเข้าใจเกี่ยวกับสถานะของที่ดิน ส่วนใหญ่อ้างว่าตนเองได้อยู่อาศัยในที่ดินมานานแล้ว</p> <p>๒. ส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ ขาดการดูแลเอาใจใส่ และปล่อยปละละเลยให้มีการบุกรุก</p>	<p>กรณีโต้แย้งกรรมสิทธิ์ มี ๒ แนวทาง ดังนี้</p> <p>๑. ดำเนินการทางบริหาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการแก้ไข ปัญหา การบุกรุกที่ดินของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบ มาตราการของคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ (กบร.) เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์สิทธิ์ฯ</p> <p>๒. ดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม</p> <p>กรณีไม่ได้แย้งกรรมสิทธิ์ มี ๒ แนวทาง ดังนี้</p> <p><u>กรณีส่วนราชการยินยอม</u></p> <p>-รับรองสิทธิโดยการจัดให้เช่า</p> <p><u>กรณีส่วนราชการไม่ยินยอม</u></p> <p>๑. ส่วนราชการไปดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่</p> <p>๒. ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ จัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุที่ถูกบุกรุกโดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ใช้ ที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๖</p>
<p>๒. การขอให้จัดสรรที่ราชพัสดุเป็นที่อยู่อาศัย / ที่ทำกิน</p>	<p>๑. ราษฎรไม่มีที่อยู่อาศัย/ที่ทำกินเป็นของตนเอง หรือมีแต่ไม่เพียงพอ</p> <p>๒. ราษฎรต้องการให้ทางราชการจัดสรรที่ดินเพื่อเป็น ที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p>	<p>๑. ตรวจสอบที่ราชพัสดุ และขอความร่วมมือกับส่วนราชการผู้ครอบครองใช้ ประโยชน์ในที่ราชพัสดุให้ส่งคืนที่ดินที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ให้กับกรมธนารักษ์ เพื่อนำมาจัดสรรให้กับราษฎรเช่าเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p> <p>๒. ประสานกับส่วนราชการที่มีหน้าที่ปกครอง ดูแลที่ดินของรัฐในการจัดหา ที่ดินเพื่อนำมาจัดสรรให้กับราษฎรเช่าเป็นที่อยู่อาศัย/ที่ทำกิน</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๓. โครงการพัฒนาชุมชนริมคลองเพื่อรองรับนโยบายของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาหูก้าคลอง</p>	<p>๑. กลุ่มผู้ร้องอ้างว่า กระบวนการจัดทำโครงการบ้านมั่นคงโดยการขอขออนุญาตพัฒนาชุมชนและกู้เงินเพื่อซื้อและก่อสร้างบ้านใหม่จาก พอช. และการจัดตั้งเป็นสหกรณ์เพื่อขอเช่าที่ดินราชพัสดุจากกรมธนารักษ์ มีการทุจริตและไม่มีความโปร่งใส จึงขอให้ระงับการเช่าที่ดินราชพัสดุทุกชุมชน จนกว่าชุมชนจะลงมติร่วมกัน</p> <p>๒. กลุ่มผู้ร้องอ้างว่า การแก้ไขปัญหาคอขวดที่ริมคลองตามกระบวนการจัดทำโครงการบ้านมั่นคงของ พอช. ก่อให้เกิดความแตกแยกในชุมชน จึงขอให้กรมธนารักษ์ระงับการเช่าที่ดินราชพัสดุตามโครงการบ้านมั่นคง และจัดให้เช่าเป็นรายบุคคลแทน โดยไม่ต้องซื้อและปลูกสร้างบ้านใหม่ ชุมชนจะขออยู่อาศัยตามการครอบครองเดิม และให้ดำเนินการรื้อย้ายผู้บุกรุกในแนวที่จะต้องส่งคืน โดยที่ผู้ไม่ถูกแนวเขตที่จะต้องส่งคืน ขอให้อยู่สภาพเดิม</p>	<p>๑. การสร้างความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์โครงการของภาครัฐให้คนในชุมชน ผู้ได้รับผลกระทบได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือของคนในชุมชน หากข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้อง ชัดเจน จะทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคนในชุมชนที่จะให้ความร่วมมือในการบูรณาการร่วมกับภาครัฐ ในการดำเนินโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองให้ประสบความสำเร็จ</p> <p>๒. ภาครัฐและหน่วยงานภาคี ร่วมกันลงพื้นที่เปิดเวทีสาธารณะ ชี้แจง ชักซ้อม เพื่อสร้างความเข้าใจนโยบายกับชาวบ้านให้ชุมชนได้รับทราบผลดีของโครงการฯ และรับทราบสถานการณ์ของโครงการบริหารจัดการน้ำและแนวทางการแก้ไขปัญหาคอขวดที่อยู่อาศัยให้กับชุมชนริมคลองตามนโยบายของรัฐบาล และการดำเนินโครงการฯ เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ต้องตรงกัน และให้ชุมชนร่วมคิดและร่วมตัดสินใจเลือกแนวทางการพัฒนา ร่วมกันแก้ไขปัญหาคอขวดที่เกิดจากรูปแบบโครงการ เช่น การจัดผังโครงการไม่ลงตัว การไม่ประสงค์เข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคง กรณีผู้เข้าร่วมโครงการที่ได้ครอบครองพื้นที่ลดลงจากเดิม เป็นต้น ทั้งนี้ ในการดำเนินโครงการจะเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นหลัก</p> <p>๓. กรมธนารักษ์ในฐานะผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินราชพัสดุ และมีหน้าที่ในการปกครองดูแล และบำรุงรักษาที่ราชพัสดุ มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการอยู่อาศัยของชุมชนริมคลองผู้มีรายได้น้อยที่อยู่ในที่ดินราชพัสดุ ซึ่งได้รับผลกระทบจากโครงการบริหารจัดการสิ่งก่อสร้างรูก้าลำน้ำสาธารณะให้มีความมั่นคงและมีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและสังคมที่ดี เน้นการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาของชุมชน โดยการสนับสนุนการจัดให้เช่าที่ดินราชพัสดุภายใต้โครงการบ้านมั่นคง โดยผ่อนปรนเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือราษฎรผู้ได้รับผลกระทบให้มีที่อยู่อาศัยอย่างถูกต้องตามกฎหมายและ</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		มีความมั่นคงในระยะยาว รวมทั้งรื้อย้ายผู้ที่อยู่ในแนวเขตการก่อสร้างให้อยู่บนที่ดินราชพัสดุที่เข้าได้ทันตามกำหนดการก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร โดยมีได้ต้องการให้มีการดำเนินการตามกฎหมาย หรือสนับสนุนให้เกิดการแตกแยกภายในชุมชนแต่อย่างใด
๔. ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการเช่าที่ราชพัสดุ	๑. ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนจากการครอบครองใช้ประโยชน์ของผู้เช่า ๒. ผู้เช่าที่ราชพัสดุไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการเช่าที่ราชพัสดุ	๑. ลงพื้นที่ตรวจสอบทำให้ได้รับทราบสภาพข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อนำผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไปพิจารณาดำเนินการ ๒. จัดให้มีโครงการตรวจเยี่ยมผู้เช่าที่ราชพัสดุอย่างต่อเนื่องทุกปี เพื่อรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นของผู้เช่า ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามของผู้เช่าเกี่ยวกับการเช่าที่ราชพัสดุ พร้อมทั้งสำรวจการใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการในที่ราชพัสดุแก่ผู้เช่าและผู้ใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ หากตรวจพบการกระทำที่ไม่ถูกต้องตามสัญญาเช่า หรือเงื่อนไขการใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุของผู้เช่าหรือหน่วยงานที่ครอบครองใช้ประโยชน์ในที่ราชพัสดุ จะได้แจ้งให้ปฏิบัติตามระเบียบและเงื่อนไขของทางราชการให้ถูกต้องต่อไป
๕. การขอคืนที่ราชพัสดุ ๕.๑ ที่ราชพัสดุที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดิน โดยเฉพาะ  ๕.๒ ที่ราชพัสดุที่มีใช้สาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดิน โดยเฉพาะ	- กรณีทางราชการได้รับบริจาคที่ดินแล้ว มีการเข้าใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของผู้ยกให้ แล้วเลิกใช้ ผู้ยกให้หรือทายาท จึงแจ้งความประสงค์ขอคืนที่ราชพัสดุ  - กรณีทางราชการได้รับบริจาคที่ดินแล้ว ไม่ได้เข้าใช้ประโยชน์ ผู้ยกให้หรือทายาท จึงแจ้งความประสงค์ขอคืนที่ราชพัสดุ	การขอคืนที่ราชพัสดุที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดิน โดยเฉพาะ มีแนวทาง ดังนี้ - ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามพระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๑๘ มาตรา ๘  การขอคืนที่ราชพัสดุที่มีใช้สาธารณสมบัติของแผ่นดินที่ใช้เพื่อประโยชน์ของแผ่นดิน โดยเฉพาะ มีแนวทาง ดังนี้ - ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการโอนกรรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุที่มีใช้ที่ดินที่เป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินเพื่อประโยชน์ของแผ่นดินโดยเฉพาะ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๖. การขอสิทธิการเช่า	๑. ผู้เช่านำที่ราชพัสดุไปจัดหาประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาต ๒. ผู้เช่าช่วงต้องการเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับกรมธนารักษ์ ๓. ผู้ร้องเกรงว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมในการจัดให้เช่า	๑. กำชับให้ผู้เช่าปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไขในสัญญา ๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีข้อร้องเรียน/ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เช่าช่วง/กำหนดแนวทางและดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบเงื่อนไขเกี่ยวกับการจัดให้เช่า ๓. ชี้แจงให้ประชาชนทราบและเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์/ขั้นตอนการจัดให้เช่า
๗. การเปิดประมูลที่ราชพัสดุ	๑. การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนมีหนังสือแจ้งถึงพื้นที่ล่าช้า ๒. การพิจารณาผลการประมูลใช้เวลานาน/คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมประมูลไม่เป็นไปตามเงื่อนไขการประมูล	๑. ในกรณีที่มีการเปิดประมูลที่ราชพัสดุแปลงใหญ่และอาจมีผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ควรให้เจ้าหน้าที่สำนักงานธนารักษ์พื้นที่จัดส่งและหรือประกาศประมูลด้วยตนเอง ๒. กำชับ กำกับ ดูแลเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๒ อย่างเคร่งครัด
๘. การคัดค้านการออกเอกสารสิทธิทับที่ทำกิน	๑. ทางราชการได้ดำเนินการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง (น.ส.ล.) และขึ้นทะเบียนเป็นที่ราชพัสดุ ๒. มีราษฎรครอบครองอยู่ในที่ดินดังกล่าว โดยไม่มีเอกสารสิทธิ์ ๓. ได้รับความเดือดร้อนจากการออกเอกสารสำคัญสำหรับที่หลวง และราษฎรเกรงว่าจะไม่มีที่ดินทำกิน	เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง มีแนวทาง ดังนี้ ๑. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง ๒. ประสานงานกับหน่วยงานผู้ใช้ประโยชน์ว่ายินยอมนำที่ดินมาดำเนินการจัดให้เช่าเป็นการชั่วคราวหรือไม่ ๓. หากหน่วยงานผู้ใช้ยินยอม ดำเนินการรับรองสิทธิโดยการจัดให้เช่าตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ พ.ศ. ๒๕๕๒

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๙. การโอนสิทธิการเช่า	ขอความเป็นธรรมและขอความอนุเคราะห์เร่งพิจารณา ดำเนินการเกี่ยวกับการโอนสิทธิการเช่า	<p>๑. เมื่อได้รับคำร้อง ให้ชี้แจงผู้ยื่นคำขอและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความถูกต้องของเอกสารประกอบการพิจารณา</p> <p>๒. ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของผู้โอน และผู้รับโอน</p> <p>๓. กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการพิจารณา</p> <p>๓.๑ หากไม่ปรากฏรูปแผนที่เขตเช่า หรือรูปแผนที่รังวัดเกิน ๕ - ๑๐ ปี (เป็นการกำหนดระยะเวลาหรือขั้นตอนปฏิบัติของแต่ละสำนักงานธนารักษ์พื้นที่) ให้ทำการรังวัดจัดทำแผนที่และหรือตรวจสอบสภาพอาคารให้แล้วเสร็จ</p> <p>๓.๒ หากเอกสารไม่ถูกต้อง และหรือไม่ครบถ้วน ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอจัดส่งเอกสารผ่านช่องทางที่จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เช่น ทางอีเมล โทรสาร ไลน์ เป็นต้น</p> <p>๔. หากเอกสารถูกต้องครบถ้วนแล้ว ให้รวบรวมข้อมูล กำหนดเงื่อนไขนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ และแจ้งผลให้ผู้ยื่นคำขอทราบโดยเร็ว</p>
๑๐. การกำหนดอัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุใหม่ไม่เป็นธรรม	<p>๑. ราษฎรได้รับความเดือดร้อนจากการกำหนดอัตราค่าเช่าที่ดินและอาคารราชพัสดุใหม่ เนื่องจากอัตราค่าเช่าสูงเกินไป</p> <p>๒. ขอให้ระงับหรือพิจารณาผ่อนผันการปรับปรุงอัตราค่าเช่า</p>	<p>๑. ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เช่าที่ราชพัสดุรายเดิมและผู้เช่าที่ราชพัสดุรายใหม่</p> <p>๒. กรมธนารักษ์ได้รับการปรับปรุงการกำหนดอัตราผลประโยชน์ตอบแทน การจัดหาประโยชน์ในที่ราชพัสดุ โดยแยกอัตราการเรียกเก็บเป็น ๒ กรณี คือ</p> <p>๒.๑ กรณีผู้เช่ารายเดิม เรียกเก็บตามอัตราเดิม</p> <p>๒.๒ กรณีการจัดให้เช่ารายใหม่ เรียกเก็บตามอัตราค่าเช่าที่ปรับปรุงใหม่ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการกำหนดอัตราค่าเช่า ค่าธรรมเนียมแล้ว</p>

แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ  
สายงานด้านบริหาร

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๑. การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน (เกี่ยวกับข้อตรวจพบ/ข้อสังเกต ความเห็นและข้อเสนอแนะที่ปรากฏในรายงานผลการตรวจสอบ)</p>	<p>หน่วยรับตรวจหรือผู้รับการตรวจไม่เห็นด้วยหรือมีความเห็นขัดแย้งกับผลการตรวจสอบ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการรายงานผลการตรวจสอบ</p>	<p>๑. มีการสื่อสารทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจสอบก่อน</p> <p>๒. มีการสรุปข้อตรวจสอบกับหน่วยรับตรวจ เพื่อยืนยันความถูกต้อง ความเป็นจริงของเรื่องที่ตรวจพบ/ข้อสังเกต และเปิด โอกาสให้ผู้รับการตรวจได้ชี้แจง พร้อมทั้งหารือหน่วยรับตรวจ เพื่อแสดงความเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อน จัดทำรายงานผลการตรวจสอบเสนอท่านอธิบดี</p>
<p>๒. การแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ระบบที่ทำงานร่วมกับฮาร์ดแวร์) และระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์</p>	<p>ระบบคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ระบบทำงานร่วมกับฮาร์ดแวร์) และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เกิดปัญหาข้อขัดข้องหรือไม่สามารถใช้งานได้</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้น ดังนี้</p> <p>๑. ได้รับข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการใช้งาน/หรือการรับบริการ</p> <p>๒. ตรวจสอบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ ปัญหาจากการใช้งานหรือการรับบริการ</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 วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๓. การแก้ไขปัญหาาระบบงานคอมพิวเตอร์ตามภารกิจกรมธนารักษ์</p>	<p>พบปัญหาการใช้งานในส่วนข้อมูล การบันทึก การสอบถามและการออกรายงาน</p>	<p>ดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกิดขึ้น ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ได้รับข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการใช้งาน/หรือการรับบริการ</li> <li>๒. ตรวจสอบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ ปัญหา จากการใช้งานหรือการรับบริการ</li> <li>๓. แยกประเภทของข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการใช้งานหรือการรับบริการ</li> <li>๔. จัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไข</li> <li>๕. ข้อร้องเรียน/ผลกระทบ/ปัญหาจากการปฏิบัติงานได้รับการแก้ไขเสร็จสิ้น</li> <li>๖. แจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเรื่องผลกระทบ/ผู้แจ้งปัญหาให้รับทราบผลการดำเนินการ</li> </ol>
<p>๔. ประชาชนร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ราชการ ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว</p>	<p>กรณีเจ้าหน้าที่นำรถยนต์ราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว</p>	<p>กรมธนารักษ์ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๓๐๔/ ว ๑๔๖ ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้รถราชการโดยแจ้งหน่วยงานในสังกัด กรมธนารักษ์ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับใช้รถราชการ โดยให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการใช้รถราชการ พ.ศ. ๒๕๒๓ และคำสั่งกรมธนารักษ์ ที่ ๗๔๓/๒๕๕๗ เรื่องการใช้และการเก็บรักษาของกรมธนารักษ์ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ โดยเคร่งครัด</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p>๕. ประชาชนร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ว่ามีพฤติกรรมไม่เหมาะสมในการให้บริการประชาชน</p>	<p>กรณีผู้ร้อง เดินทางมายื่นขอชำระค่าเช่า/ค่าเช่าค้ำง/ค่าธรรมเนียม/อื่นๆ ณ สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ แต่เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ</p>	<p>๑. กรมธนารักษ์ได้มีหนังสือ ที่ กค ๐๓๐๔/ว ๑๕๘ ลงวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เรื่อง กำชับพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ราชการในการให้บริการแก่ประชาชน เวียนกำชับให้เจ้าหน้าที่ ในสังกัดกรมธนารักษ์ทั้งส่วนกลาง และ ส่วนภูมิภาค ถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๘๒ (๘) โดยเคร่งครัด</p> <p>๒. มีหนังสือแจ้งให้สำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ชี้แจงข้อเท็จจริง</p>
<p>๖. ร้องเรียนขอความเป็นธรรม กรณีการสรรหาและเลือกสรรพนักงานทุนหมุนเวียน เงินทุนหมุนเวียนการผลิตเหรียญกษาปณ์และการทำของ</p>	<p>กรมธนารักษ์ได้มีนโยบายเปิดสอบพนักงานทุนหมุนเวียนฯ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับลูกจ้างชั่วคราวที่มีอายุงานมาก และยังไม่ได้รับการบรรจุตำแหน่งนักวิชาการคลัง สังกัดฝ่ายคลังพัสดุ สำนักกษาปณ์ กรมธนารักษ์เปิดสอบไม่ตรงกับลูกจ้างชั่วคราวที่ทำงานมานาน แต่เปิดสอบตำแหน่งอื่น ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวทางข้างต้น</p>	<p>กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้มีหนังสือ ลับ ที่ กค ๐๓๐๔/๑๗๑ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๕๙ ชี้แจงข้อเท็จจริงเรื่องขอความเป็นธรรมกรณีการดำเนินการสรรหาและเลือกสรรพนักงานทุนหมุนเวียน เงินทุนหมุนเวียนการผลิตเหรียญกษาปณ์และการทำของ</p>
<p>๗. ขอความช่วยเหลือชำระหนี้ตามคำพิพากษา (การดำเนินการตามคำพิพากษาศาล/การบังคับคดี)</p>	<p>กรณีผู้ร้องเป็นโจทก์ฟ้อง ร้องขอความช่วยเหลือให้ปฏิบัติตามคำพิพากษา</p>	<p>๑. รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริงแห่งคดี</p> <p>๒. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยเร็ว</p> <p>๓. แจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๔. ประสานงานกับคู่กรณี/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามคำพิพากษาโดยเร็ว</p> <p>๕. แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
๘. การชี้แจงต่อคณะอนุกรรมการกฎหมายและ กระบวนการยุติธรรม	กรณีผู้ร้องขอให้สถานีวิทยุแห่งชาติแก้ไขปัญหาการ บังคับใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>๑. รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง</li> <li>๒. จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยเร็ว</li> <li>๓. แจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน</li> <li>๔. ประชุมคณะทำงานพิจารณาข้อมูลข่าวสารของกรมฯ</li> <li>๕. ส่งเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องดำเนินการชี้แจงต่อคณะอนุกรรมการกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม</li> <li>๖. แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ</li> </ol>

**แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน**  
**สายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน**

ปัญหาข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<p><b>การขอให้ทบทวนการประเมินราคาที่ดิน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ราคาประเมินที่ดินที่กำหนดไว้สูงหรือต่ำเกินไปไม่สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน</li> <li>- ราคาประเมินที่ดินในบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินรายแปลงไม่ตรงกันกับราคาประเมินที่ปรากฏในแผนที่ราคาประเมิน</li> </ul>	<p>๑. ฐานข้อมูลแผนที่ ข้อมูลทะเบียนที่ดินที่ได้รับจากกรมที่ดินบางส่วนยังมีข้อผิดพลาดคลาดเคลื่อน ทำให้การกำหนดราคาประเมินที่ดินไม่ตรงตามข้อเท็จจริง</p> <p>๒. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ด้านการประเมินราคา ทำให้ขาดทักษะและความเข้าใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. การเปลี่ยนแปลงของสภาพพื้นที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินราคาทำให้ราคาประเมินที่กำหนดไว้ไม่สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน</p> <p><u>๔. การปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูลแผนที่และฐานข้อมูลทะเบียนที่ดิน ซึ่งการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูลดังกล่าว กรมที่ดินดำเนินการหลังจากกรมธนารักษ์ได้ประกาศบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ ส่งผลให้ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่ตรงกับราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ประกาศใช้</u></p>	<p><b>๑. แนวทางวิธีการจัดการข้อร้องเรียน</b></p> <p>๑.๑ กำหนดขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จของงานอย่างชัดเจน จำนวน ๖ ขั้นตอน ๘๕ วันทำการ</p> <p>๑.๒ กระบวนการในการทบทวนปรับปรุงแก้ไขราคาประเมินที่มีข้อร้องเรียน</p> <p>๑.๒.๑ รับเรื่องร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นพร้อมทั้งทำความเข้าใจและอธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานการประเมินราคาที่ดินรายแปลงแก่ผู้ร้อง กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง</p> <p>๑.๒.๒ แจ้งผู้ร้องทราบในเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่อง กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์</p> <p>๑.๒.๓ ส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการและกำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอน</p> <p>๑.๒.๔ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของสภาพแปลงที่ดิน โดยตรวจสอบการใช้ประโยชน์ของแปลงที่ดินร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลแผนที่ ข้อมูลทะเบียนที่ดิน สำนักงานที่ดินที่ดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลราคาซื้อขายในพื้นที่บริเวณใกล้เคียง และแปลงที่ดินที่นำมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน</p> <p>๑.๒.๕ วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดราคาประเมินที่ดินหรือปรับปรุงแก้ไขราคาประเมินที่ดินตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติงานการประเมินราคาที่ดินรายแปลง</p> <p>๑.๒.๖ เสนออธิบดีเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการทบทวนหรือปรับปรุงราคาประเมินที่ดินรายแปลง</p> <p>๑.๒.๗ เสนอคณะอนุกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์กรุงเทพมหานครพิจารณาให้ความเห็นชอบ</p> <p>๑.๒.๘ เสนอคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์พิจารณาให้ความเห็นชอบราคา</p>

ปัญหาข้อร้องเรียน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
		<p>๑.๒.๙ จัดพิมพ์บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินและจัดทำประกาศบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน</p> <p>๑.๒.๑๐ เสนอประธานคณะอนุกรรมการฯ (ปลัดกรุงเทพมหานคร) ลงนามประกาศใช้บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน</p> <p>๑.๒.๑๑ ส่งประกาศและบัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินให้กรมที่ดินใช้จดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมและแจ้งผู้ร้องเพื่อทราบผลการดำเนินงาน</p> <p>๑.๓ จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ประเมินราคาทรัพย์สินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p><b>๒. แนวทาง วิธีการจัดการผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน</b></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>- มีการทำงานแบบพี่สอนน้องสำหรับเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่และหัวหน้างาน</li> </ul> <p>ตรวจสอบความถูกต้องของงานตามแนวทาง/หลักเกณฑ์ที่ปฏิบัติที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ใหม่ดำเนินการทุกครั้ง</p> <p>๒.๓ ด้านผู้ร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งให้ผู้ร้องเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในขั้นตอนของการตรวจสอบสภาพพื้นที่ตามข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องครบถ้วน และโปร่งใสเป็นธรรม</li> <li>- <u>แจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ</u> หลังจากดำเนินการประกาศใช้บัญชีกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดินที่ได้ทำการทบทวนหรือปรับปรุงแก้ไข</li> </ul>

**แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน  
สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน**

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ
<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 กรมธนารักษ์จะดำเนินการหาสาเหตุหรือข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินการชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อไป</p> <p>๔. จัดให้มีการบริการรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์นอกสถานที่ เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการรับแลกคืนเหรียญกษาปณ์</p> <p>๕. ร่วมมือกับธนาคารออมสินเพื่อให้เป็นตัวแทนบริการจ่ายแลก-รับคืนเหรียญกษาปณ์ทั่วประเทศ</p> <p>๖. กรมธนารักษ์กำกับการจัดหาวัตถุดิบในทุกชั้นตอนอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การจัดการวัตถุดิบเป็นไปตามแผน</p>
<p>๒. ธนาคารไม่รับคืนเหรียญสตางค์/เหรียญกษาปณ์ชำรุด</p>	<p>๑. กรณีไม่รับคืนเหรียญกษาปณ์ ธนาคารออมสินทุกหน่วยที่ให้บริการมีข้อจำกัดในการให้บริการหลายประการทั้งด้านอัตราค่าล้างและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน โดยในปัจจุบันธนาคารฯ ให้บริการรับแลกคืนเหรียญจากประชาชนด้วยการนับเหรียญตั้งกองไว้บนโต๊ะแล้วบรรจุลงถุง ซึ่งต้องใช้ทั้งกำลังเจ้าหน้าที่ พื้นที่ และระยะเวลาในการตรวจนับที่นานมาก</p>	<p>๑. กรมธนารักษ์ทำหนังสือขอความร่วมมือกับธนาคารออมสินในการให้บริการรับแลกและจ่ายแลกเหรียญกษาปณ์ให้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่ได้ทำไว้ร่วมกัน</p> <p>๒. กรมธนารักษ์จัดอบรมให้ความรู้ในการตรวจพิสูจน์เหรียญกับเจ้าหน้าที่ของธนาคารออมสิน ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน</p> <p>๓. ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินไม่สามารถวินิจฉัยว่าเหรียญกษาปณ์ชำรุดเป็นเหรียญประเภทใด ธนาคารฯ จะดำเนินการให้บริการรับคำร้องขอแลกคืนเหรียญกษาปณ์ชำรุด และนำเหรียญดังกล่าวส่งให้กรมธนารักษ์ทำการตรวจพิสูจน์ และเมื่อกรมธนารักษ์ทำการตรวจพิสูจน์เหรียญแล้วจะนำเงินฝากเข้าบัญชีธนาคารออมสินของผู้ขอแลกตามจำนวนที่ตรวจนับได้จริง โดยธนาคารฯ ยกเว้นค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมดังกล่าวให้กรมธนารักษ์เป็นกรณีพิเศษ</p>

เรื่องข้อร้องเรียน	ปัญหาที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน	แนวทาง วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน
	<p>๒. กรณีไม่รับคืนเหรียญกษาปณ์ชำรุด            ในบางกรณีเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสินไม่สามารถ            วินิจฉัยได้ว่าเหรียญกษาปณ์ชำรุดที่ประชาชน            นำมาขอแลกคืนเป็นเหรียญประเภทใด เช่น แลก            ค่าได้เต็มราคา ครึ่งราคาหรือแลกค่าไม่ได้</p>	<p>๔. กรมธนารักษ์เตรียมการขอแก้ไขพระราชบัญญัติเงินตรา พ.ศ. ๒๕๐๑ในเรื่องการ  <u>รับคืนเหรียญครึ่งราคา และเต็มราคา</u></p>

๑๑. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการข้อร้องเรียน

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. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒

๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘, ๙, และ ๑๒

๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๒. คำจำกัดความ

😊 เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับประสานงานจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

😊 การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

😊 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/องค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังกรมธนารักษ์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

😊 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรงหรือผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

😊 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

๑๓. คำจำกัดความ (ต่อ)

😊 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์ กรณีที่ถือว่าเป็น  
“การดำเนินการจนได้ข้อยุติ” หมายถึง :-

- ๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- ๓) เรื่องที่อยู่ในขั้นตอนกระบวนการทางศาล บัตรสนเท่ห์ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการ และหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- ๔) เรื่องที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลผลข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร
- ๕) เรื่องที่ได้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กรมธนารักษ์กำหนดครบถ้วน และแจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว



ภาคผนวก

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ**  
**ด้านการจัดการกับข้อร้องเรียนของกรมธนารักษ์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

**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. ๒๕๖๑” กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

**ส่วนที่ ๓** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ
  - มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ .....
- .....
- .....
- .....







คำสั่งกรมธนารักษ์

ที่ ๒๑๐ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการ

เพื่อให้การจัดการกับข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีระบบและการกำหนดมาตรการ/วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของกรมธนารักษ์เข้าสู่ระบบการรับรองคุณภาพมาตรฐานที่ ๑๖๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗ และให้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อจัดการข้อร้องเรียนและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติราชการในสายงานต่าง ๆ โดยมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

สายงานด้านที่ราชพัสดุ

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม  | ประธานคณะกรรมการ                  |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม   | คณะกรรมการ                        |
| ๓. ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีการสำรวจและฐานข้อมูลที่ดินที่ราชพัสดุหรือผู้แทน | คณะกรรมการ                        |
| ๔. ผู้อำนวยการกองบริหารจัดการกรมสิทธิ์ที่ราชพัสดุหรือผู้แทน               | คณะกรรมการ                        |
| ๕. ผู้อำนวยการกองบริหารที่ราชพัสดุภูมิภาคหรือผู้แทน                       | คณะกรรมการ                        |
| ๖. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาธุรกิจและศักยภาพที่ราชพัสดุหรือผู้แทน             | คณะกรรมการ                        |
| ๗. ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและบำรุงรักษาอาคารราชพัสดุหรือผู้แทน              | คณะกรรมการ                        |
| ๘. ผู้อำนวยการสำนักบริหารที่ราชพัสดุกรุงเทพมหานครหรือผู้แทน               | คณะกรรมการ                        |
| ๙. เลขานุการกรม   | คณะกรรมการ                        |
| ๑๐. ผู้อำนวยการส่วนอำนาจการ สำนักงานเลขานุการกรม                          | คณะกรรมการและ<br>เลขานุการ        |
| ๑๑. นายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม   | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวซีร์กัญญา หวังเจริญรุ่ง   | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓. นางสาวญาดา เปาริสาร   | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

สายงานด้านประเมินราคาทรัพย์สิน

- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม                                 | ประธานคณะทำงาน                  |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม  | คณะทำงาน                        |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักประเมินราคาทรัพย์สินหรือผู้แทน          | คณะทำงาน                        |
| ๔. ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพมหานคร ๑    | คณะทำงาน                        |
| ๕. ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพมหานคร ๒    | คณะทำงาน                        |
| ๖. ผู้อำนวยการส่วนมาตรฐานการประเมินราคาทรัพย์สิน           | คณะทำงาน                        |
| ๗. ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานประเมินราคาทรัพย์สินในภูมิภาค ๑ | คณะทำงาน                        |
| ๘. ผู้อำนวยการส่วนบริหารงานประเมินราคาทรัพย์สินในภูมิภาค ๒ | คณะทำงาน                        |
| ๙. เลขานุการกรม  | คณะทำงาน                        |
| ๑๐. ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม           | คณะทำงานและ<br>เลขานุการ        |
| ๑๑. นายพุดธิรัตน์ บุญทองงาม                                | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวซีร์กัญญา หวังเจริญรุ่ง                          | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓. นางสาวญาตา เปาริสาร                                    | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

สายงานด้านเหรียญกษาปณ์และทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดิน

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม                            | ประธานคณะทำงาน           |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม                                   | คณะทำงาน                 |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักกษาปณ์หรือผู้แทน                   | คณะทำงาน                 |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักบริหารเงินตราหรือผู้แทน            | คณะทำงาน                 |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักทรัพย์สินมีค่าของแผ่นดินหรือผู้แทน | คณะทำงาน                 |
| ๖. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเหรียญกษาปณ์                  | คณะทำงาน                 |
| ๗. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านศิลปกรรมเหรียญ                | คณะทำงาน                 |
| ๘. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการวางแผนเงินตรา              | คณะทำงาน                 |
| ๙. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน (งานภัณฑารักษ์)  | คณะทำงาน                 |
| ๑๐. ผู้เชี่ยวชาญด้านอนุรักษ์ทรัพย์สิน                 | คณะทำงาน                 |
| ๑๑. เลขานุการกรม                                      | คณะทำงาน                 |
| ๑๒. ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม      | คณะทำงานและ<br>เลขานุการ |

- |                                   |                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| ๑๖. นายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม       | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๙. นางสาวชীরักัญญา หวังเจริญรุ่ง | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวญาดา เปาริสาร           | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

สายงานด้านบริหาร

- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| ๑. หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม                       | ประธานคณะทำงาน                  |
| ๒. ผู้ตรวจราชการกรม                              | คณะทำงาน                        |
| ๓. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคลหรือผู้แทน   | คณะทำงาน                        |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักกฎหมายหรือผู้แทน              | คณะทำงาน                        |
| ๕. ผู้อำนวยการสำนักการคลังหรือผู้แทน             | คณะทำงาน                        |
| ๖. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้แทน   | คณะทำงาน                        |
| ๗. ผู้อำนวยการกองแผนงานหรือผู้แทน                | คณะทำงาน                        |
| ๘. ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายในหรือผู้แทน        | คณะทำงาน                        |
| ๙. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารหรือผู้แทน     | คณะทำงาน                        |
| ๑๐. เลขานุการกรม                                 | คณะทำงาน                        |
| ๑๑. ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ สำนักงานเลขานุการกรม | คณะทำงานและ<br>เลขานุการ        |
| ๑๒. นายพุทธิพันธ์ บุญทองงาม                      | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๒. นางสาวชীরักัญญา หวังเจริญรุ่ง                | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓. นางสาวญาดา เปาริสาร                          | คณะทำงานและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะทำงานดังกล่าวมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. วิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
๒. กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม
๓. วางแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาตาม ๒ และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็น
๔. ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการ พร้อมข้อเสนอแนะ เสนออธิบดีกรมธนารักษ์

เพื่อทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายจักรกฤษณ์ พาราพันธกุล)  
อธิบดีกรมธนารักษ์