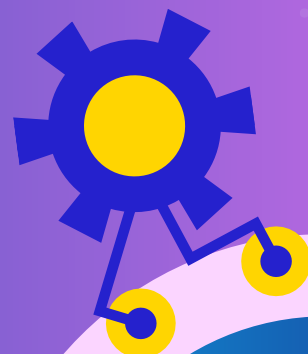




คู่มือการดำเนินงาน

แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม



นายฤทธิปัญญา เกิดศรี
นางสาววนิดา พุ่มพา
กลุ่มแก้ไขปัญหาดิน สำนักงานจัดการปฏิรูปที่ดิน

คำนำ

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ มอบหมายให้ส่วนราชการดำเนินการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการประสานความร่วมมือ เป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการ รวมทั้งให้ส่วนราชการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งนี้ จะเห็นว่ารัฐบาลให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมมีภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารจัดการที่ดินและเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดิน ซึ่งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเขตปฏิรูปที่ดิน ได้แก่ ปัญหาการทับซ้อนที่ดินกับหน่วยงานอื่น เกษตรกรถูกฟ้องขับไล่ กรณีพิพาทระหว่างเกษตรกร การร้องขอที่ดิน ทำกิน รวมถึงการไม่ได้รับความเป็นธรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่ดินที่เกี่ยวกับพื้นที่เขตปฏิรูปที่ดิน เป็นต้น ซึ่งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ โดยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน คู่มือการปฏิบัติงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน

คู่มือการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เพื่อเป็นขั้นตอนการดำเนินงานและแนวทางการปฏิบัติงานในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถาม การร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ อาทิ เช่น ศูนย์บริการประชาชน หนังสือ การประสาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทั้งนี้ สำนักจัดการปฏิรูปที่ดินในฐานะเลขานุการคณะทำงานศูนย์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน ตามคำสั่งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ที่ ๖๕๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์แก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน สังกัด วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และผู้ที่สนใจ

นายสุริยา ปัญญา เกิดศรี

นางสาววนิดา พุ่มพา

กลุ่มแก้ไขปัญหาที่ดิน สำนักจัดการปฏิรูปที่ดิน

ตุลาคม ๒๕๖๖



สารบัญ



	หน้า
คำนำ	i
สารบัญ	ii
๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขต	๓
๑.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
๑.๔.๑ นิยามความหมาย	๔
๑.๔.๒ ขัอกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	
๑.๔.๓ วิธีการยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ และช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๕
๑.๔.๔ ประเภทของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องเรียน	๖
รายบุคคลและกลุ่มมวลชน	
๑.๔.๕ แนวคิดในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๘
๑.๔.๖ การกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้อง	๑๒
๑.๔.๗ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๓
๒ แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๔
๒.๑ กระบวนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๔
๒.๒ การประสานงาน/ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒๖
๓ การให้บริการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	๒๘
ผ่านสายด่วน ๑๗๖๔ และโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๑ ๙๐๐๔ แยกตามหน่วยงานในสังกัด	

สารบัญ

	หน้า
๔ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓๑
๔.๑ ปัญหาอุปสรรค	๓๑
๔.๒ ข้อเสนอแนะ	๓๒
๔.๓ การพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	๓๒
บรรณานุกรม	๓๕
ภาคผนวก	๓๖

๑. บทนำ

๑.๑ ความเป็นมา

รัฐบาลได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติระยะเวลา ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) กำหนดเป้าหมายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้บรรลุสู่วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ ประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ๑) ด้านความมั่นคง ๒) ด้านการสร้างและความสามารถในการแข่งขัน ๓) ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ๔) ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ๕) ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ ๖) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งทุกหน่วยงานมีหน้าที่ในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้แผนปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินมีวัตถุประสงค์หลักสำคัญประการหนึ่ง คือ สร้างภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคเน้นสร้างความธรรม ลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ ส่งผลให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอดเพราะการร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นกระบอกเสียงสะท้อนการบริหารจัดการของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และการจัดการด้านที่ดินทำกิน โดยมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความแตกต่างของประชาชนและสร้างความสงบสุขในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสมัยที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การแข่งขัน การถูกเอารัดเอาเปรียบ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนประสบปัญหาไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงเป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานเพิ่มมากขึ้นและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเป็นหน่วยงานที่ต้องดูแลที่ดินเพื่อเกษตรกรรมและชีวิตเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินโดยมุ่งยกระดับเกษตรกรให้ “อยู่ได้ อยู่ดี มีความสุข บนแผ่นดินทองคำ” ตามวิสัยทัศน์ “องค์การทันสมัยในการจัดการปฏิรูปที่ดินเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเกษตรกร” มุ่งเน้นการจัดที่ดินให้แก่เกษตรกร ผู้ไร้ที่ดินทำกินหรือสถาบันเกษตรกร ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ในที่ดินเพื่อเกษตรกรรมอย่างยั่งยืน ส่งเสริมพัฒนาเกษตรกรหรือสถาบันให้มีความสามารถในการผลิตและการจัดการผลผลิตทางการเกษตร พร้อมทั้งพัฒนาองค์การด้วยนวัตกรรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้คู่คุณธรรมภายใต้อำนาจหน้าที่ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิรูปที่ดิน

เพื่อเกษตรกรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดหาที่ดิน เอกชน และที่ดินของรัฐมาดำเนินการปฏิรูปที่ดิน ตลอดจนจัดการจัดที่อยู่อาศัยจัดที่ดินให้เกษตรกรทำประโยชน์ สิทธิตามสัญญาเช่า/เช่าซื้อ การให้กรรมสิทธิ์และการใช้ประโยชน์ที่ดินประสานงานส่งเสริมการเกษตร รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการปฏิรูปที่ดินและวิชาการด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานจำแนกการใช้ประโยชน์พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร พื้นฟูสภาพแวดล้อมและรักษาพื้นที่เกษตรกรรม บริหารกองทุนการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนและค่าใช้จ่ายเพื่อการปฏิรูปที่ดินการบริหารจัดการที่ดินของรัฐ การให้กู้ยืมเงินสำหรับการพัฒนาอาชีพ รวมตลอดถึงการใช้เงินกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรมิให้สูญเสียสิทธิในที่ดิน รวมทั้งการจัดทำสารบบที่ดินเพื่อการปฏิรูปที่ดิน ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันเกิดปัญหาด้านที่ดินเป็นจำนวนมาก เช่น ปัญหาการไร้ที่ดินทำกิน พื้นที่ทับซ้อนการถือครองเอาเปรียบเรื่องที่ดิน การครอบครองที่ดินของนายทุน การถูกฟ้องขับไล่กรณีบุกรุกที่ดินรัฐ การพิพาทเรื่องที่ดิน เป็นต้น ทำให้เกษตรกรได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้รับความเป็นธรรม ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ส่งผลให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์เพิ่มขึ้นตามมาด้วย

สำนักจัดการปฏิรูปที่ดินในฐานะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร รวมทั้งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของคณะทำงานศูนย์แก้ไขปัญหาร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน ซึ่งต้องจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้มีแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑.๒.๑ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน แนวทางและอ้างอิงในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บริการประชาชนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกร

๑.๒.๓ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๔ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสามารถนำไปวิเคราะห์การดำเนินงานเน้นการแก้ปัญหาด้านเชิงรุก

เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบหลักฐาน ข้อเท็จจริง ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรวบรวมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อติดตาม รายงานผลการดำเนินการ และนำเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการ และชี้แจงกรณีผู้ร้องหรือกลุ่มมวลชนติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อไป

๑.๔ แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑.๔.๑ นิยามความหมาย

ความหมายของการร้องเรียน ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

“**ร้องเรียน**” หมายถึง เสนอเรื่องราว

“**ร้องทุกข์**” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้พิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ ดังนี้ (๑) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่เป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

“**คำร้องทุกข์**” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ให้ความหมายว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงใหม่ด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐: ๓) การร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชนซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยตนเอง

สรุป การร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“ผู้ร้อง” หมายถึง ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มมวลชน รวมถึงส่วนราชการ หน่วยงานหรือองค์กรเอกชนที่ส่งเรื่องเรียนหรือเรื่องที่ได้รับความคิดเห็นหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ หรือบุคลากรของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

“ศูนย์บริการประชาชน” หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสำนักงาน การปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยการสอบถาม ข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำชมเชย โดยมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

“ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ได้ข้อยุติ” หมายถึง การประสานงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม และมีหนังสือแจ้ง แนวทางการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ ถึงผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

“คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้กล่าวชมเชย แสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการบริการของเจ้าหน้าที่

“บัตรสนเท่ห์” หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้อง รวมถึงรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“การจัดการ/การดำเนินงานข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จหรือได้ข้อยุติ

๑.๔.๒ ข้อกฎหมาย ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราร้องทุกข์ไว้ ดังนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจ หน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการ อันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- (๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- (๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร
- (๓) ใช้ถ้อยสุภาพ
- (๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะ

เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

ให้ผู้ร้องด้วย

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้ (๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน (๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๑.๔.๓ วิธีการยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ และช่องทางการยื่นเรื่อง

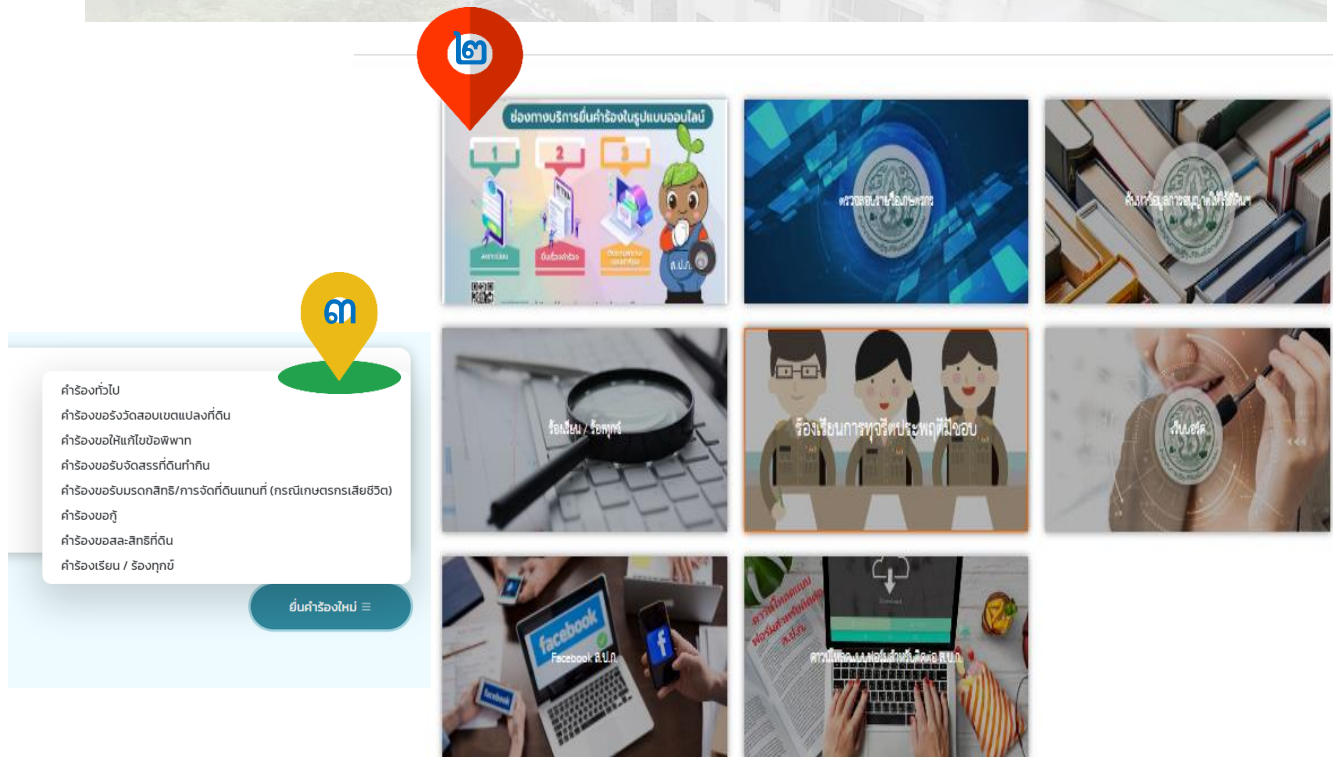
ผู้ที่ประสงค์จะร้องเรียน ร้องทุกข์ สามารถร้องเรียนด้วยการเล่าเรื่อง แจ้งรายละเอียด ข้อเท็จจริง ประเด็นที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด ความประสงค์ที่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา เอกสารหลักฐาน ภาพถ่ายประกอบเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เพื่อให้การดำเนินการรวดเร็วขึ้น พร้อมระบุชื่อ สกุล ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อกลับได้ ทั้งนี้ สามารถยื่นคำร้องผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ ดังนี้

๑) ยื่นเรื่องด้วยตนเอง หรือมอบหมายผู้แทน ณ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ถนนราชดำเนินนอก กรุงเทพฯ หรือสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ๗๒ จังหวัด

๒) ยื่นทางไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการส่งจดหมายมายังสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เลขที่ ๑ ถนนราชดำเนินนอก แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ หรือ E-Mail : alro@alro.go.th

๓) ทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๗๖๔ หรือ ๐ ๒๒๘๒ ๙๙๐๔ วันและเวลาราชการ ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ทั้งนี้ กรณีผู้ร้องเรียนผ่านสายด่วนสามารถฝากข้อความเสียงในระบบอัตโนมัติได้ และเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการต่อไป

๔) ทางเว็บไซต์ <https://alro.go.th>



๑.๔.๔ ประเภทของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องเรียนรายบุคคล และกลุ่มมวลชน

➤ ประเภทของเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เป็นกรณีร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐานโดยไม่ได้ลงชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ หากมีหนังสือยื่นเรื่องถึงสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจะรับเรื่องไว้ แต่หากเป็นเรื่องร้องเรียนโดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ จะส่งให้รับทราบไว้เบื้องต้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งสามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไปของประชาชนรายบุคคล และกลุ่มมวลชน คือ เรื่องราวของผู้ร้องและหรือกลุ่มแจ้งเรื่องราวความทุกข์ การไม่ได้รับความเป็นธรรมอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่บกพร่อง รวมถึงการพิพาทต่าง ๆ ระหว่างเกษตรกรในเขตปฏิรูปที่ดินหรือนอกเขตปฏิรูปที่ดิน เพื่อขอให้หน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้การช่วยเหลือ

๓) เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์สำคัญ คือ เป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน รวมถึงเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริงที่ยังไม่ชัดเจนหรือต้องมีการตรวจสอบเชิงพื้นที่ แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน จะต้องตรวจสอบข้อมูลข้อเท็จจริงทั้งส่วนกลางและภูมิภาคให้เกิดความชัดเจนก่อนโดยจะแจ้งให้ผู้ร้องหรือกลุ่มมวลชนทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน หากผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือผลการพิจารณาของคณะกรรมการ/คณะทำงานเป็นอย่างไรจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องหรือกลุ่มมวลชนทราบต่อไป ทั้งนี้ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมจะติดตามเพื่อขอทราบความคืบหน้าต่อไป

➡ **เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องเรียนรายบุคคลและกลุ่มมวลชน** จากการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชน และจากคู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

- ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

๑) ผู้ร้องเป็นผู้มีความรู้/ข้าราชการ/ที่ปรึกษาเฉพาะด้าน เป็นบุคคลที่มีรู้ความเข้าใจเบื้องต้นในประเด็นเรื่องร้องเรียน การเจรจาชี้แจงจะมีหลักการและเหตุผล ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้จะต้องตั้งใจที่จะรับฟังข้อคิดเห็นโดยเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นร่วม แต่ควรใช้เป็นลักษณะกล่าวชมเชยถึงการมีหลักการและเหตุผลของผู้ร้อง และนำเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป

๒) ผู้ร้องที่เป็นเกษตรกรและประชาชนทั่วไป เป็นบุคคลที่จะรับฟังเจ้าหน้าที่อย่างตั้งใจโดยส่วนใหญ่จะได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องพิพาทที่ดินระหว่างแปลงข้างเคียง ผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ การไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ และมีข้อสงสัยในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดที่ดิน เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นหนังสือเพื่อให้ผู้ร้องได้มีเอกสารหลักฐานในการติดตามเรื่อง แต่ที่สำคัญเจ้าหน้าที่จะต้องอธิบายกระบวนการแก้ไขปัญหา ขอบเขตอำนาจหน้าที่ภายใต้กฎหมายระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเพื่อให้เกษตรกร แม้ว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ควรให้กำลังใจและแนะนำทางออกเพื่อให้ผู้ร้องไม่รู้สึกลิ้นหัวใจ

๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์รุนแรง/สื่อสารไม่เข้าใจ เนื่องจากผู้ร้องได้ยื่นเรื่องร้องเรียนปัญหาในระดับภูมิภาค ท้องที่ท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่อาจจะไม่ได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและถูกบ้ายเบี่ยง มีความความล่าช้า ไม่ตรงความประสงค์ของผู้ร้อง ดังนั้น เจ้าหน้าที่จะต้องพยายามมีสติ สมาธิ อดทน รับฟังปัญหา ใช้ความนุ่มนวล เพื่อให้ผู้ร้องได้ระบายความรู้สึกและสงบสติ

อารมณ์นั้น หากผู้ร้องไม่รับฟังหรือสื่อสารไม่เข้าใจจนถึงที่สุดแล้ว ควรต้องชี้แจงให้ผู้ร้องทราบว่าต้องขอเชิญเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนำตัวออกไป

๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล ผู้ร้องที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ ตื้อรั้น พร้อมสร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ โดยเมื่อมาติดต่อยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์จะไม่มีปฏิกิริยาใด แต่เมื่อได้หารือกับเจ้าหน้าที่จะแสดงความประสงค์ของตนเองและกล่าวอ้างว่าถูกรังแก ไม่ได้ความเป็นธรรม และจะไม่ยอมรับข้อเท็จจริงที่ปรากฏเจ้าหน้าที่ต้องใช้ความอดทน และสอบถามรายละเอียดให้ข้อเท็จจริงมากที่สุด พร้อมทั้งหาแนวทางหรือช่องทางการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมรวมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นร้องเรียนนั้นเพิ่มเติมด้วย

๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เจ้าหน้าที่ต้องไม่แสดงท่าทีรังเกียจ หรือไม่พอใจ โดยต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่ และระมัดระวังในการติดต่อ สื่อสาร ด้วย

- **ผู้ร้องแบบกลุ่มมวลชน** คือ ผู้ร้องที่มีการรวมกลุ่มตั้งแต่ ๕ ราย ขึ้นไป โดยอาจจะมีการรวมกลุ่มแบบไม่เป็นทางการ ทางการ กรณีรวมกลุ่มแบบทางการจะแต่งตั้งในรูปแบบกลุ่ม สมาคม สมาพันธ์ กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจนพร้อมทั้งรวบรวมปัญหาของประชาชนแต่ละภาคโดยมีผู้นำกลุ่มระดับพื้นที่รวบรวมปัญหามาเสนอหน่วยงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการรับเรื่องและชี้แจงสร้างความรู้ความเข้าใจเบื้องต้น แก่กลุ่มมวลชน พร้อมทั้งแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ นำเสนอผู้บริหารระดับสูง และรับคำสั่งในการดำเนินการต่อไป

๑.๔.๕ แนวคิดในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ก. แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เรียบเรียงโดยรองศาสตราจารย์ อัมภาวงศ์ ปาณิกบุตร สถาบันพระปกเกล้า www.wiki.kpi.ac.th กล่าวว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ถือเป็นหลักของการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญกับประชาชนเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ บัญญัติว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักพื้นฐาน ๖ ประการ คือ

๑) หลักนิติธรรม หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักกฎหมาย การกำหนดกฎกติกา และมีการปฏิบัติตามกฎ กติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดโดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ ความยุติธรรมของประชาชน

๒) หลักคุณธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต เป็นนิสัย

๓) หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกองค์กรให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๔) หลักการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยวิธีการแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ การทำประชาพิจารณ์ การร่วมลงประชามติหรืออื่น ๆ ที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

๕) หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากการกระทำของตนเอง

๖) หลักความคุ้มค่า หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และมีการรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จะเห็นว่า “หลักธรรมาภิบาล” มุ่งเน้นให้ทราบถึงปัจจุบันที่มีการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงสุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งการที่จะทำให้หลักธรรมาภิบาลหรือหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองเกิดผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำมายึดปฏิบัติเพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น

ชนะเลิศ ยุวบูรณ์ (๒๕๔๓: ๘-๙) กล่าวถึง กลยุทธ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า การกำหนดกลยุทธ์ของภาครัฐในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ให้เกิดขึ้น โดยต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานและกลไกบริหารภาครัฐ ให้เป็นกลไกการบริหารทรัพยากรของสังคมที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน มุ่งเน้นการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ถือประโยชน์เป็นจุดหมายในการทำงาน และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น

วิชณุ ภูพันธ์ (๒๕๕๓: ๑) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุจุดหมายหรือเป้าประสงค์ขององค์กร โดยอาศัยบทบาทหน้าที่หลักทางการบริหาร คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีนักบริหารเป็นผู้รับผิดชอบที่จะนำไปดำเนินการ

ในองค์การให้เกิดมีการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อการพัฒนาโดยเป็นการใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อบริหารกิจการบ้านเมืองรวมถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความยุติธรรม

สรุป การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และยึดหลักความถูกต้องซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ข. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และแนวคิดการบริหารเวลา

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการดังกล่าวได้กำหนดรายละเอียดไว้ ดังนี้

มาตรา ๘ ให้เป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอจะต้องตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอให้ถูกต้องครบถ้วน หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใดให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้นให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้นให้บันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติมไว้ในบันทึกดังกล่าวด้วยและให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามไว้ในบันทึกนั้น

ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มอบสำเนาทะเบียนติดตามวรรคหนึ่งให้ผู้ยื่นคำขอไว้เป็นหลักฐาน

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอได้จัดทำคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หรือได้แก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมครบถ้วนตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำหรือตามที่ปรากฏในบันทึกตามวรรคหนึ่งแล้วพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นได้อีกไม่ได้และจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอนั้นโดยอาศัยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้เว้นแต่เป็นกรณีที่ความไม่สมบูรณ์หรือความไม่ครบถ้วนนั้นเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่และเป็นผลให้ไม่อาจอนุญาตได้ ในกรณีนี้ให้ผู้อนุญาตสั่งการตามที่เห็นสมควรและให้ดำเนินการทางวินัยหรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยไม่ชักช้า

มาตรา ๙ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบหรือตามที่ปรากฏในบันทึกจัดทำตามมาตรา ๘ วรรคหนึ่ง ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ทราบด้วย

ผู้ยื่นคำขอจะอุทธรณ์คำสั่งคืนคำขอตามวรรคหนึ่ง ตามกฎหมายว่าด้วยพระราชบัญญัติราชการทางปกครองหรือจะยื่นคำขอใหม่ก็ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

มาตรา ๑๐ ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ

เมื่อครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ แล้ว หากผู้อนุญาตยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขอทราบถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุกเจ็ดวันจนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการทราบทุกครั้ง

ในกรณีที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุหรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการรายงานต่อคณะรัฐมนตรี พร้อมทั้งเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงหน่วยงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้น

ในกรณีไม่แจ้งตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง ให้ถือว่าผู้อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุสุดวิสัย

ค. เทคนิคในการบริหารเวลา

อาจารย์ณัชกรหญิง ฉันทพร จารุไพศาล www.workwithpassiontraining.com กล่าวว่า การจำแนกงานด้วย Eisenhower Matrix จะจำแนกงานตามความสำคัญของงาน (แกนตั้ง) และความเร่งด่วนของงาน (แกนนอน) โดย ๑) งานที่สำคัญและเร่งด่วน ต้องเร่งดำเนินการก่อนและทำให้มีประสิทธิภาพ ๒) งานที่สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน เป็นงานที่ต้องใช้เวลาทำและยังไม่มีกำหนดการส่งที่ชัดเจนแต่ต้องวางแผนดำเนินการ ๓) งานที่ไม่สำคัญ แต่เร่งด่วน เป็นงานควรให้เวลารองจากงาน ๒ ข้อแรก อาจมอบหมายให้คนอื่นทำ และ ๔) งานที่ไม่สำคัญ และไม่เร่งด่วน ควรลดการทำ หรือทำเมื่อมีเวลาว่าง



สถาบันดำรงราชานุภาพ ให้ความหมายการบริหารเวลา หมายถึง การกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่ได้รับมอบ

สรุป การบริหารเวลา หมายถึง การใช้ใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ โดยมีการวางแผน จัดระบบระเบียบการใช้เวลา และจัดลำดับความสำคัญของงานตามความเร่งด่วนอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ง. แนวคิดการประสานงาน

สุภรณ์ ศรีพหล และคณะ (๒๕๒๓: ๑๔๒) การประสานงานจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ๔ ประการ คือ

๑) เงื่อนไขทางวัฒนธรรม หมายถึง การที่บุคคลทำงานร่วมกันย่อมมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน
๒) ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง การพบปะกันเพื่อกิจกรรมทางสังคมไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัว

๓) กิจกรรมทางการจัดการ ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ ในการดำเนินงานซึ่งได้แก่ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ฯลฯ

๔) ลำดับขั้นตอนการบังคับบัญชา คือ ลักษณะขององค์การจะต้องมีสายและลำดับขั้นของการบังคับบัญชา การที่หน่วยงานรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือประชุมร่วมกัน ทำให้เกิดการประสานงานขึ้น

สถาบันดำรงราชานุภาพ ได้ให้ความหมายการประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน การประสานงานจึงเป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารและการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของบุคลากร

สรุป การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือ โดยมีการจัดระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๑.๔.๖ การกำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้ร้อง

ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ เมื่อผู้ร้องส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ๑) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏอาจมีการกลั่นแกล้งได้ ๒) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้องเพราะผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือถูกข่มขู่ และ ๓) หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๑.๔.๗ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เบื้องต้น

หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เบื้องต้นของผู้บริหารสูงสุดเพื่อพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการเรื่องต่อไป โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จะต้องพิจารณา วิเคราะห์ ว่าเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับประเด็นอะไร บุคคลใด และมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง การกำหนดเวลาและชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) และ ความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาต่อไป

๒) พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ว่าเป็นเรื่องประเภทใด ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่สำนัก/กลุ่มใดดำเนินการ โดยมีหลักการพิจารณา ดังนี้

๒.๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น แนวทางการขอที่ดินทำกิน หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การจัดที่ดินแทนที่ คุณสมบัติการเป็นเกษตรกร เป็นต้น

๒.๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีกระบวนการตรวจสอบ

- การของบประมาณเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน/ส่งเสริมอาชีพ

- ร้องเรียน ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีเมื่อดำเนินการแล้วส่งผลกระทบ

กระทบต่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนจนต้องร้องขอความเป็นธรรม

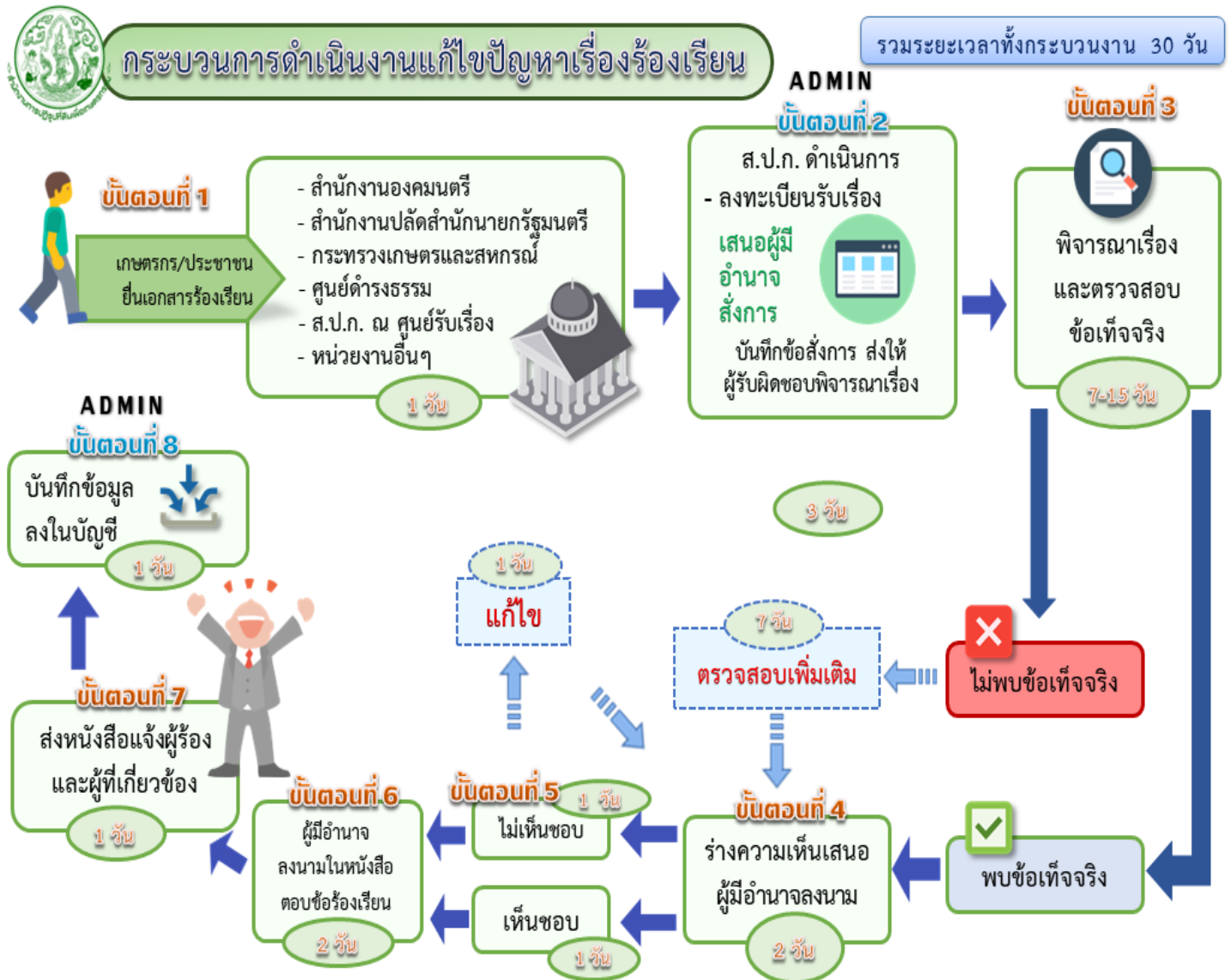
- ร้องเรียน ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

๒.๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ต้องนำข้อกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง ประกาศที่เกี่ยวข้องใช้วิเคราะห์พิจารณาอย่างละเอียด รอบคอบ เช่น การทำนิติกรรมสัญญา ข้อตกลง การผิदनัดชำระหนี้ค่าเช่า/ค่าเช่าซื้อ การขออนุญาตกิจการเกี่ยวเนื่องหรืออื่น ๆ เป็นต้น

๒.๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการต้องแสวงหาข้อเท็จจริงในพื้นที่ เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา เช่น การตรวจสอบการทำประโยชน์ การพิพาทเรื่องแนวเขต การเพิกถอนเอกสารสิทธิ การปิดทางเข้าออก การบุกรุกที่ดิน เป็นต้น

๒. แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. กระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน



โดยกระบวนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมระยะเวลาทั้งกระบวนการประมาณ ๓๐ วัน รายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อเกษตรกร/ประชาชน ยื่นเอกสารร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สำนักงาน อคมตริ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรม ณ ศูนย์บริการประชาชน และหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น ระยะเวลา ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๒ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม/สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด ดำเนินการ ลงทะเบียนรับเรื่องดังกล่าว นำเสนอผู้มีอำนาจเพื่อสั่งการสำนัก/กอง ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และบันทึก ข้อสั่งการส่งให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องต่อไป ภายในระยะเวลาประมาณ ๓ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการแสวงหาข้อมูล ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ภายในระยะเวลาประมาณ ๗ - ๑๕ วัน หากตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นปรากฏว่ายังขาดข้อเท็จจริง ทั้งในพื้นที่และเชิงเอกสารหลักฐาน ต้องประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม หรือหน่วยงานอื่นพิจารณา ทั้งในหน่วยงานภายใต้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม หรือภารกิจภายนอก ที่นอกเหนืออำนาจของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ภายในระยะเวลา ๗ วัน

ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงแล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการนำเสนอหนังสือเพื่อรายงาน ข้อเท็จจริง พร้อมเสนอความเห็นและแนวทางในการแก้ไขปัญหาภายใต้ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อผู้มีอำนาจ พิจารณาเห็นชอบ หรือสั่งการตามอำนาจหน้าที่และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะเวลา ๒ วัน

ขั้นตอนที่ ๕ หากไม่เห็นชอบให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๑ วัน แล้วนำเสนอใหม่อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ ๖ ผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือเพื่อรายงาน/ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องหรือทำหนังสือประสานส่ง เรื่องให้หน่วยงานอื่นพิจารณาต่อไปกรณีนอกเหนืออำนาจสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ภายใน ๒ วัน

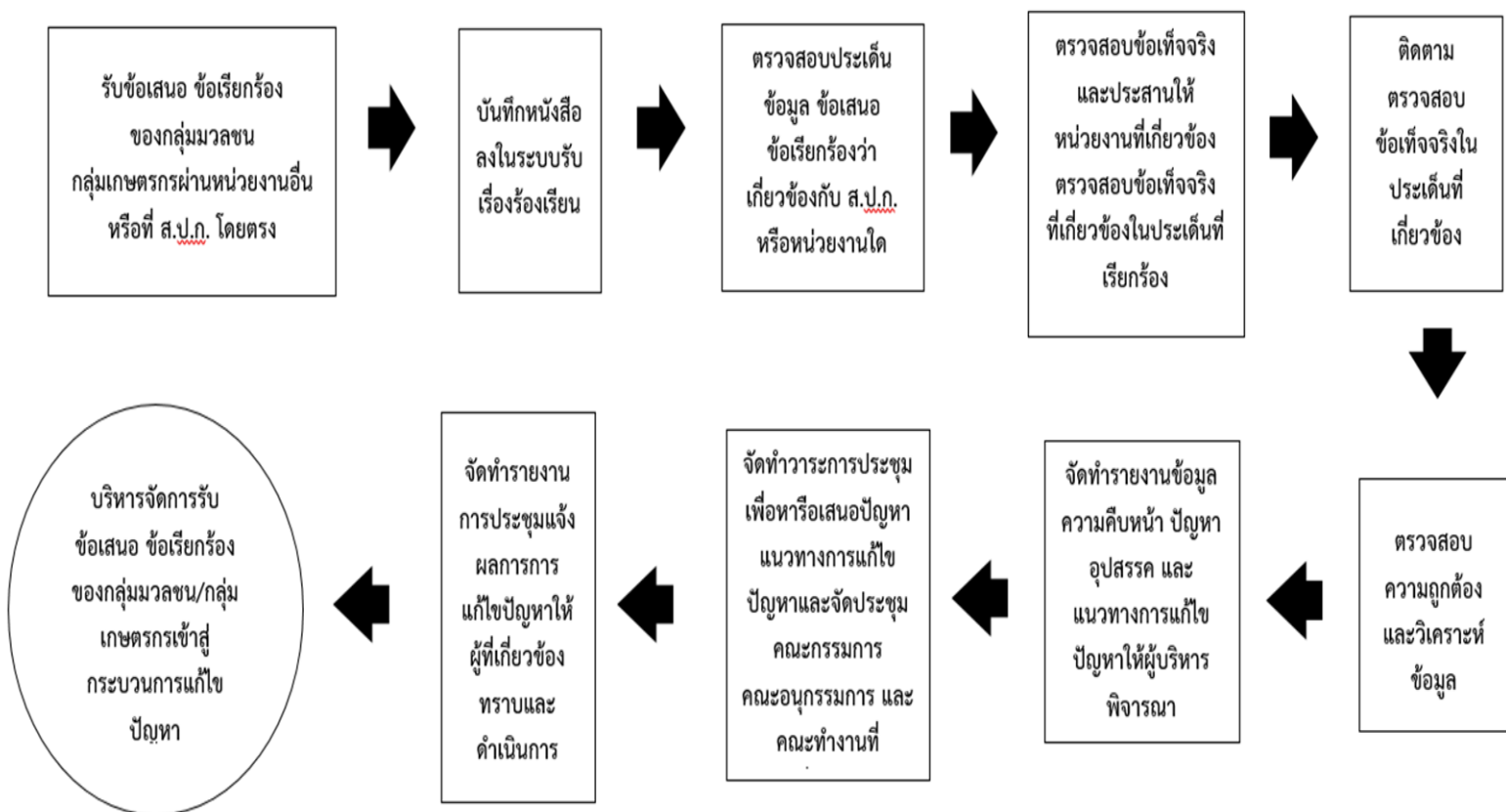
ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการส่งหนังสือแจ้งผู้ร้อง ผู้ที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบข้อเท็จจริง โดยจะชี้แจงระเบียบ ข้อกฎหมาย ปัญหาอุปสรรค หรือกระบวนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามข้อเรียกร้อง ของเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร กลุ่มมวลชน และหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้ข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

ขั้นตอนที่ ๘ สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อมูลลงในบัญชีการตอบปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในระบบ Google Sheet แบบเรียลไทม์ เพื่อนำเสนอสรุปต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ต่อไป

กระบวนการงานการบริหารจัดการรับข้อเสนอ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา
แบ่งตามประเภทการร้องเรียน ร้องทุกข์ ๑๐ ประเภท ดังนี้

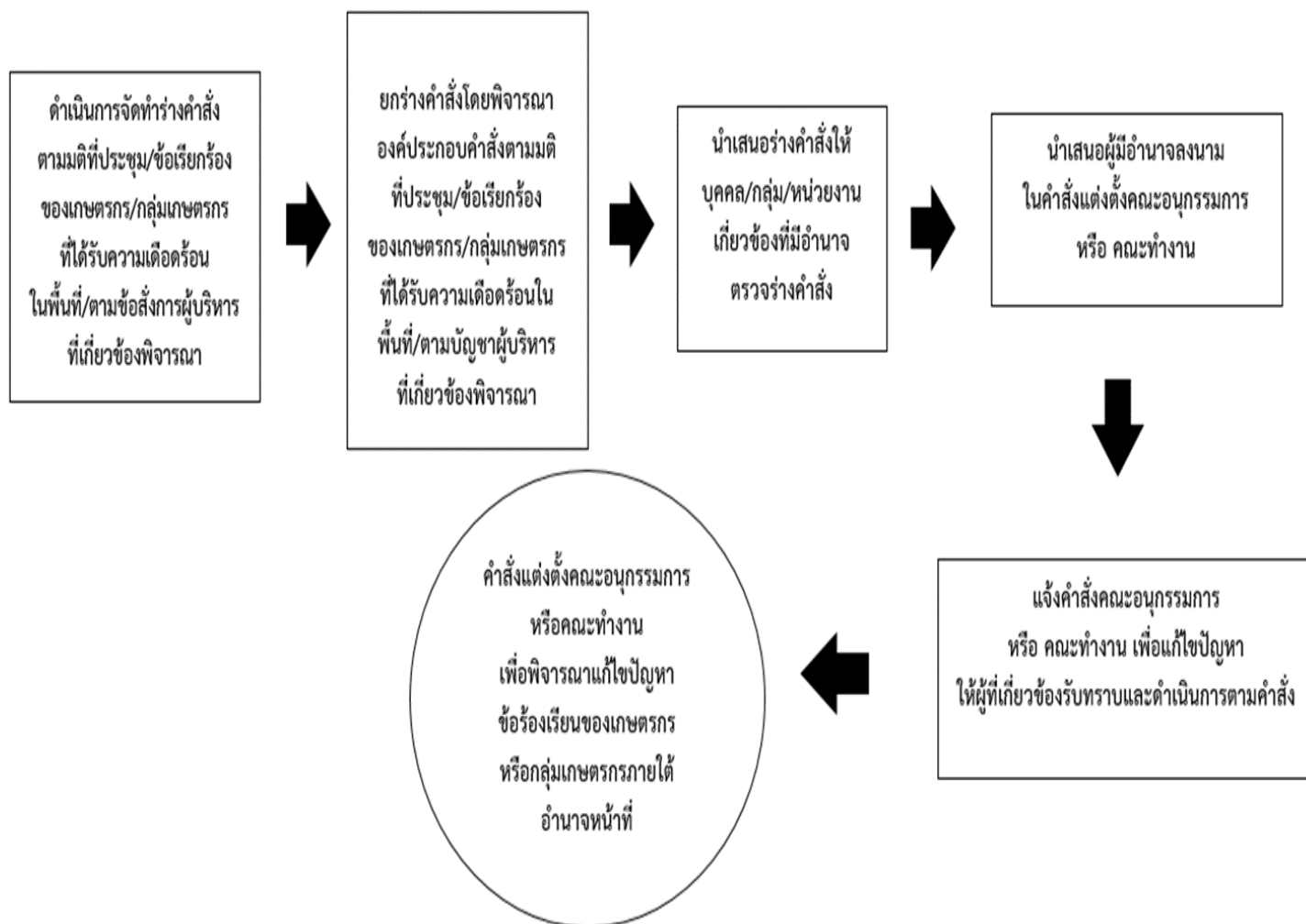
๑. ชื่อกระบวนการ : การบริหารจัดการรับข้อเสนอ ข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชน/กลุ่มเกษตรกร เข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีกระบวนการการบริหารจัดการรับข้อเสนอ ข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชน กลุ่มเกษตรกร เข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา โดยการบริหารจัดรับข้อเสนอ ข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชน/กลุ่มเกษตรกร



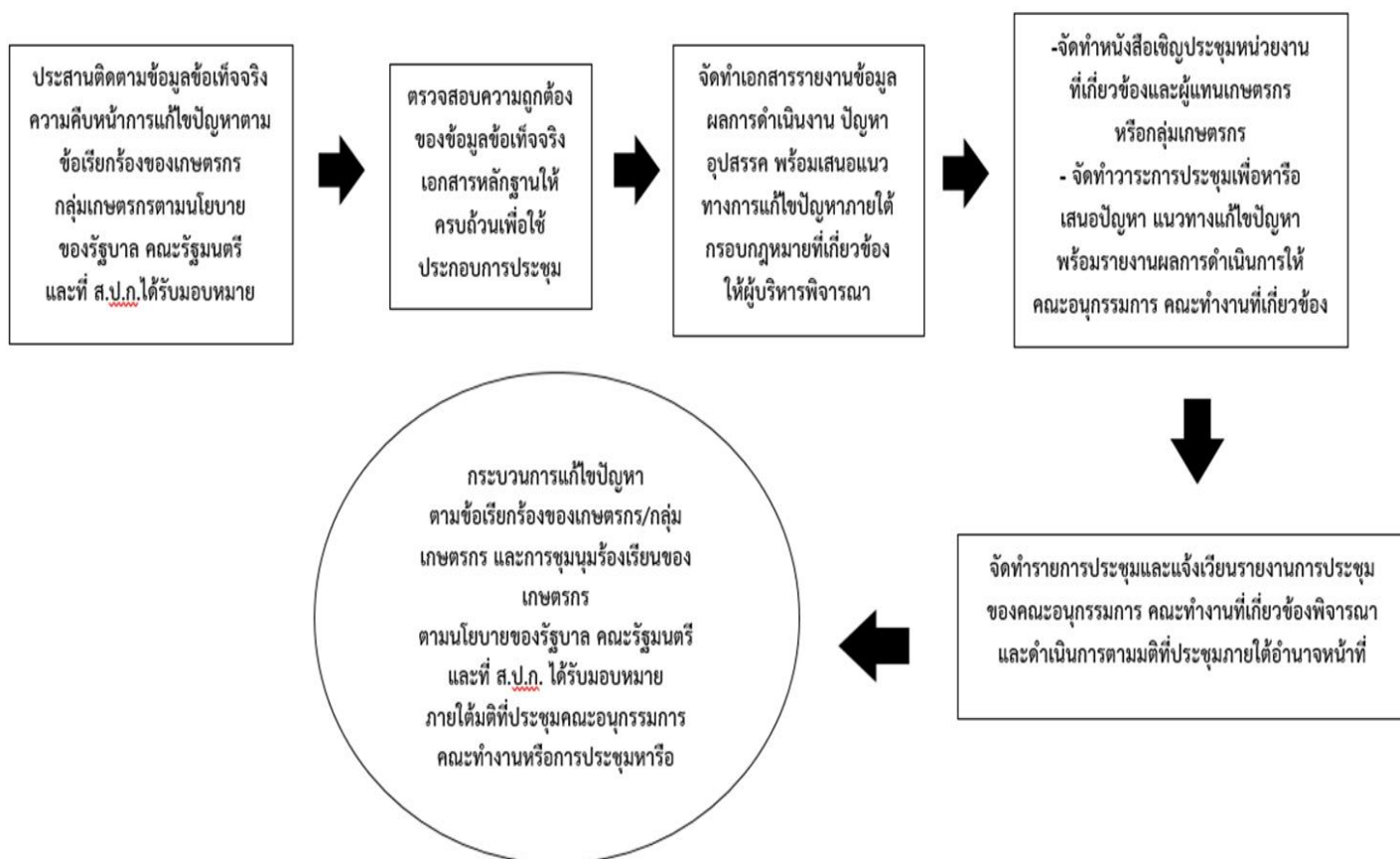
๒. ชื่อกระบวนการ : การยกร่างคำสั่งแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อแก้ไขปัญหา

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเกษตรกรหรือกลุ่มมวลชน โดยการยกร่างคำสั่งแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาภายใต้อำนาจหน้าที่



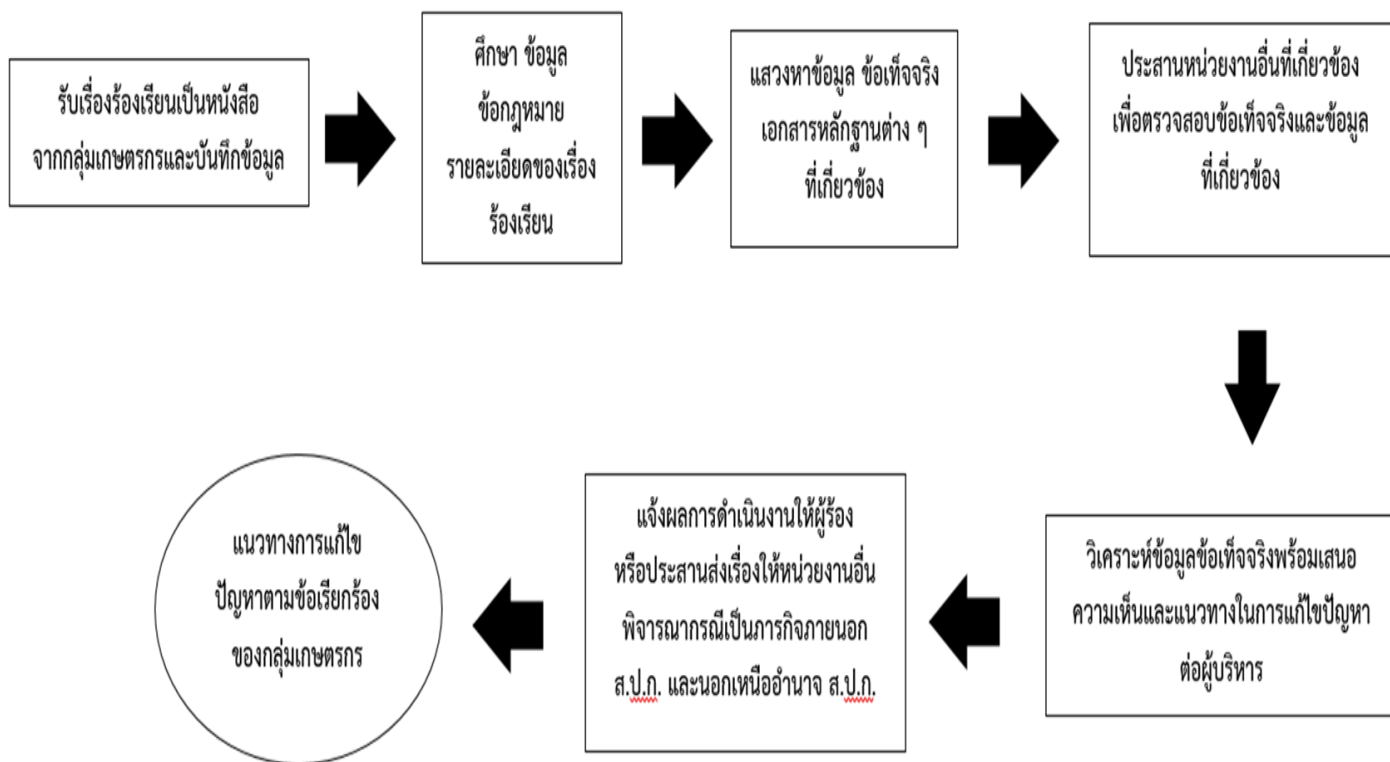
๓. ชื่อกระบวนการ : การดำเนินการจัดประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาภายใต้คณะกรรมการ
คณะทำงาน หรือการประชุมหารือ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีกระบวนการแก้ไข ปัญหาตามข้อเรียกร้อง
ร้องทุกข์ ของเกษตรกรหรือกลุ่มมวลชน และการชุมนุมร้องเรียนของเกษตรกร ตามนโยบายของรัฐบาล
คณะรัฐมนตรีและที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้มติที่ประชุมคณะกรรมการ คณะทำงาน หรือการประชุมหารือ
โดยการดำเนินการจัดประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาภายใต้คณะกรรมการ คณะทำงาน หรือการประชุมหารือ



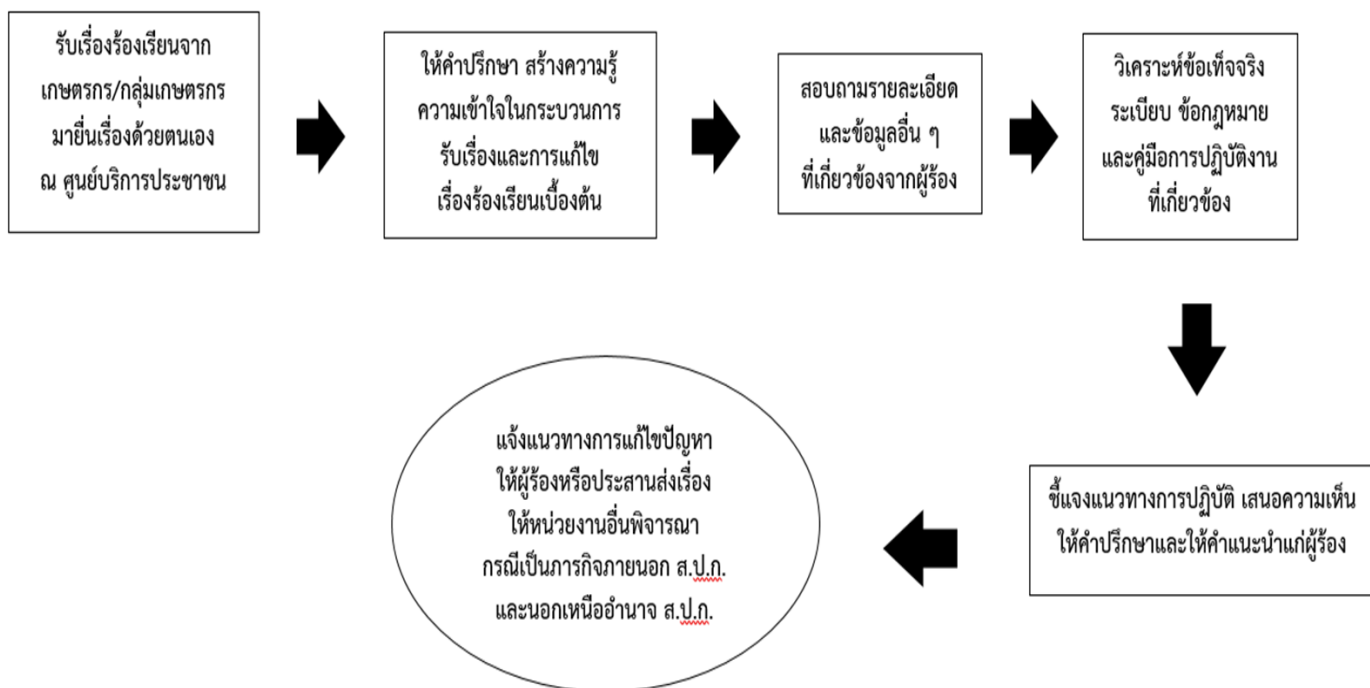
๔. ชื่อกระบวนการ : การตอบข้อร้องเรียน/ประสานงานของกลุ่มมวลชน/กลุ่มเกษตรกร เป็นหนังสือ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม มีกระบวนการแก้ไข มีแนวทางการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของกลุ่มเกษตรกร เป็นหนังสือ



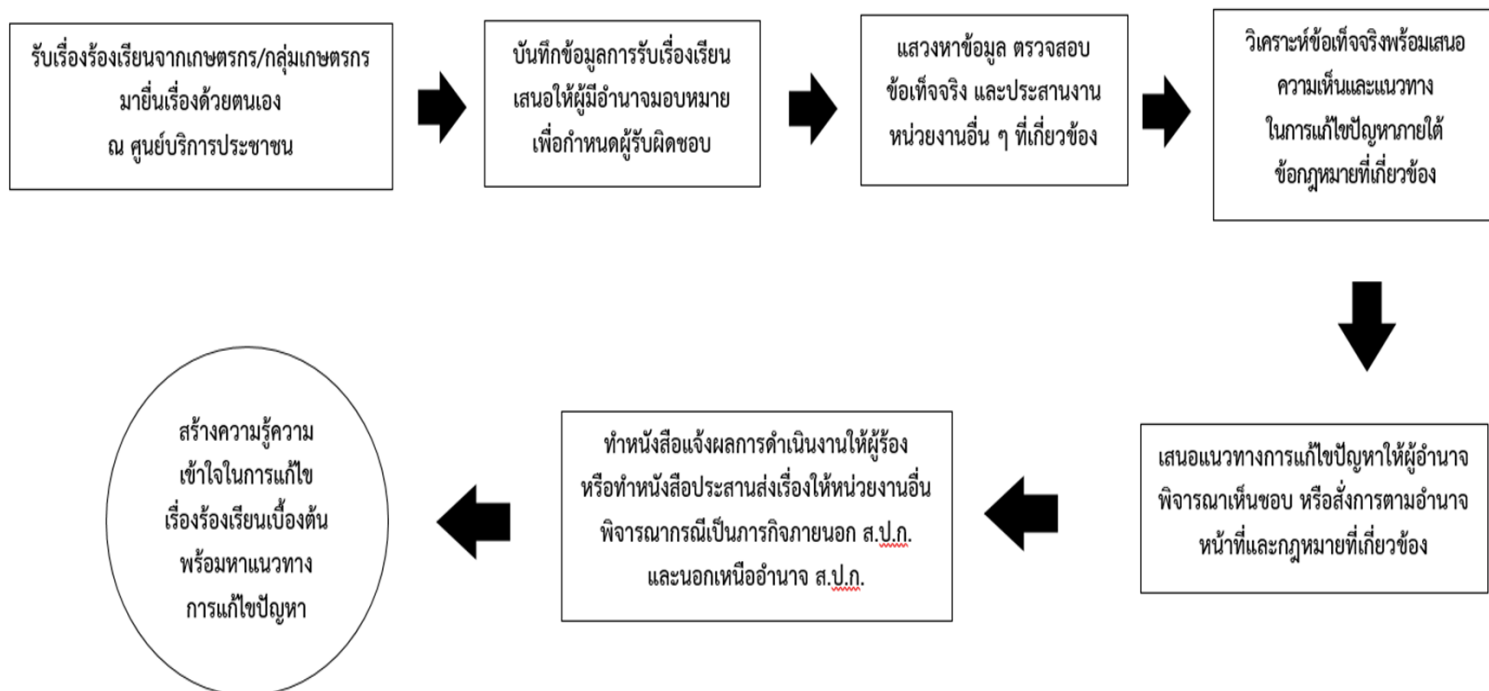
๕. ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาของเกษตรกรหรือกลุ่มเกษตรกร ณ ศูนย์บริการประชาชน กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาดำเนินการมากและข้อเท็จจริงไม่ซับซ้อน)

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมได้แจ้งแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นพิจารณากรณีเป็นภารกิจภายนอกและนอกเหนืออำนาจสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม



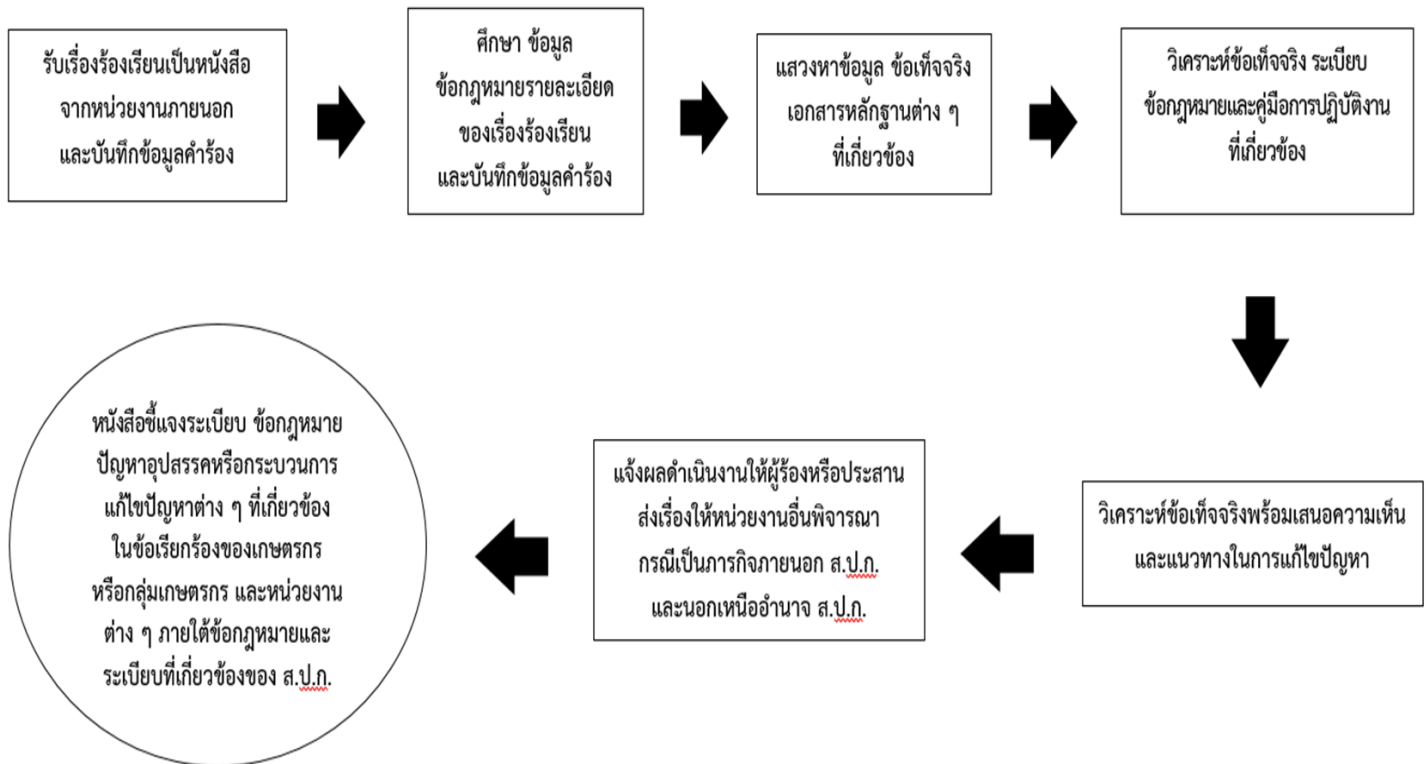
๖. ชื่อกระบวนการ : การรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาของเกษตรกรหรือกลุ่มเกษตรกร
ณ ศูนย์บริการประชาชนกรณีใช้เวลามากต้องแสวงหาข้อเท็จจริงและมีความซับซ้อน

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมได้สร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ
รับเรื่องและการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นพร้อมหาแนวทางการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของเกษตรกร
หรือกลุ่มเกษตรกร



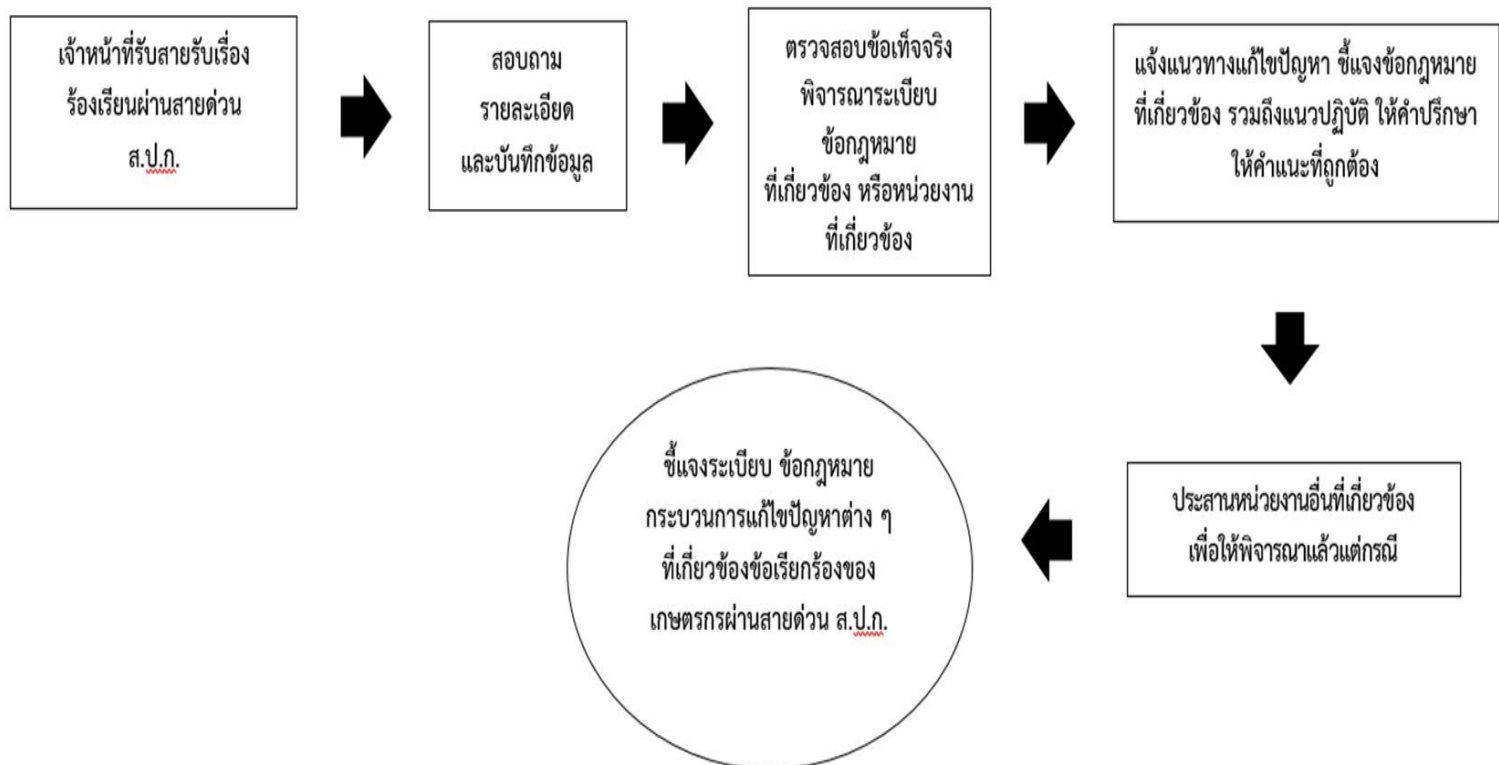
๗. ชื่อกระบวนการ : การแก้ไขปัญหาตอบข้อร้องเรียนเป็นหนังสือจากหน่วยงานภายนอก

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้ชี้แจงระเบียบ ข้อกฎหมาย ปัญหาอุปสรรค หรือกระบวนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในข้อเรียกร้องของเกษตรกรหรือกลุ่มเกษตรกร และหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้ออกกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง



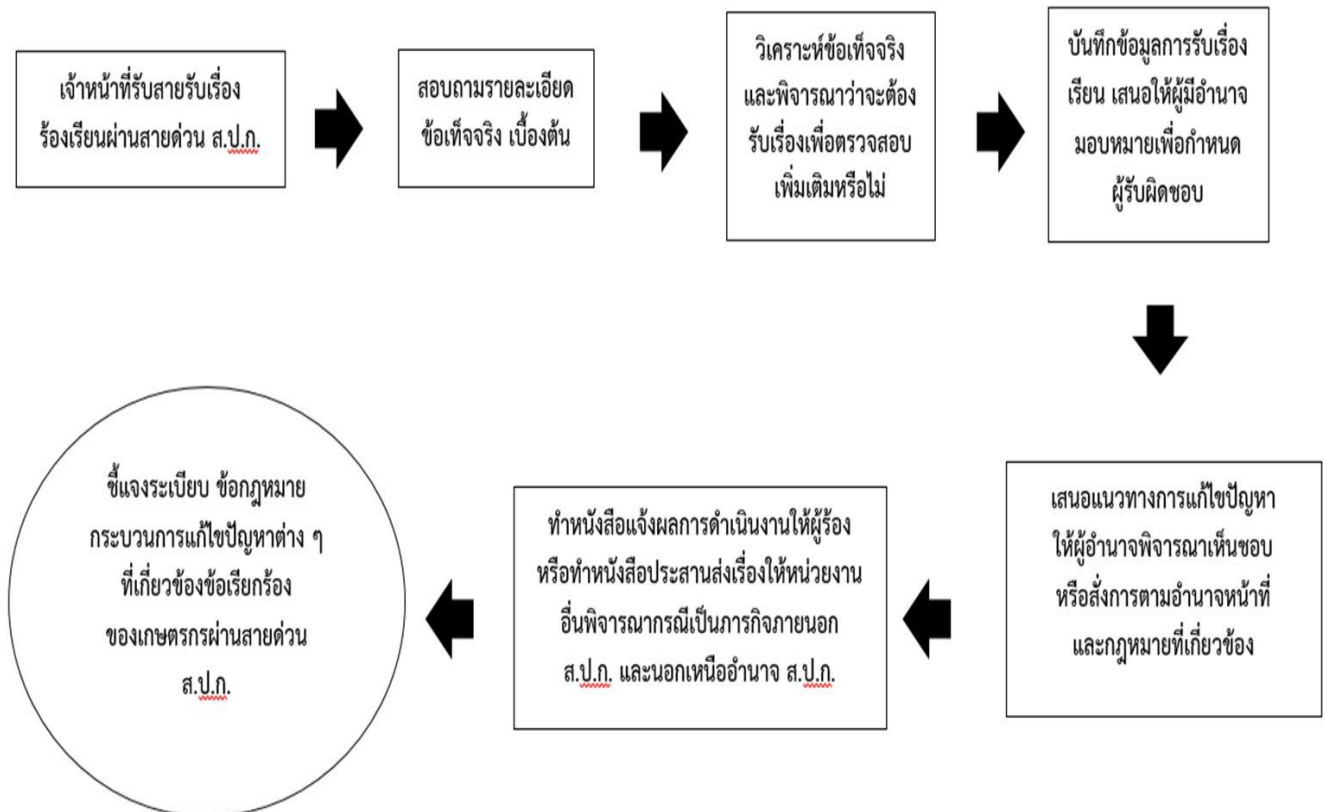
๘. ชื่อกระบวนการ : การแก้ไขปัญหาตอบข้อร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๗๖๔ หรือ ๐ ๒๒๘๑ ๙๐๐๔
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาดำเนินการมากและข้อเท็จจริงไม่ซับซ้อน)

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมได้ชี้แจงระเบียบ ข้อกฎหมาย กระบวนการแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้อเรียกร้องของเกษตรกรผ่านสายด่วน



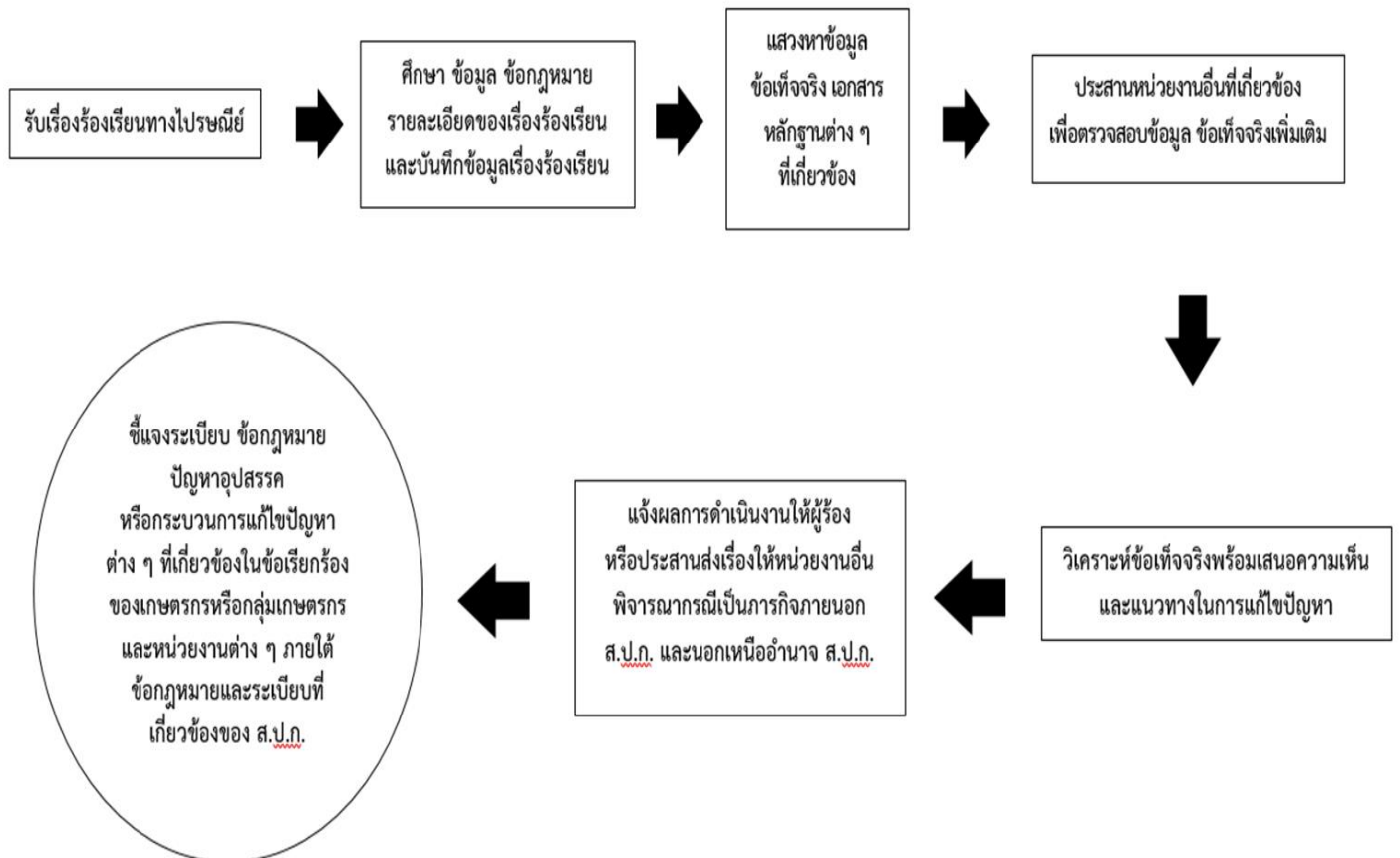
๙. ชื่อกระบวนการ : การแก้ไขปัญหาตอบข้อร้องเรียนผ่านสายด่วน ส.ป.ก. กรณีรับเรื่องไว้
เนื่องจากใช้เวลามากต้องแสวงหาข้อเท็จจริงและมีความซับซ้อน

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้ชี้แจงระเบียบ ข้อกฎหมาย กระบวนการ
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องข้อเรียกร้องของเกษตรกรผ่านสายด่วน



๑๐. ชื่อกระบวนการ : การแก้ไขปัญหาตอบข้อร้องเรียนทางไปรษณีย์

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ได้ชี้แจงระเบียบ ข้อกฎหมาย ปัญหาอุปสรรค หรือกระบวนการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในข้อเรียกร้องของเกษตรกรหรือกลุ่มเกษตรกร และหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้ออกกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง



๒. การประสานงาน/ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒.๑ แนวทางการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๑) การประสาน ติดตามทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เนื่องจากบางกรณีเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว สามารถยุติเรื่องได้ทันทีหรือสามารถให้ผู้ร้องประสานสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม แนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ต่อไป

๒) การประสาน ติดตามกับหน่วยงานเป็นหนังสือ ในรูปแบบหนังสือประทับตราหรือหนังสือลงนามตามลำดับชั้นความเร็วหรือเร่งด่วน เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงหรือติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและนอก โดยในการพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลประกอบการพิจารณา แนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมแจ้งให้หน่วยงานต้นเรื่องและผู้ร้องทราบต่อไป ทั้งนี้ ต้องกำหนดระยะเวลารายงานผลด้วย ทั้งนี้ หากพ้นกำหนดระยะเวลาของการรายงานผลดังกล่าว ให้ดำเนินการแจ้งเป็นหนังสือ ประสานติดตามเป็นระยะ ดังนี้

- ครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
- ครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับหนังสือประสานติดตามครั้งที่ ๑
- ครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับหนังสือประสานติดตามครั้งที่ ๒

๓) การประสาน ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รูปแบบการประชุมของคณะทำงานคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือปัญหา ติดตามความคืบหน้า และแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อยุติ ซึ่งเป็นการเรียกร้องลักษณะเชิงนโยบาย ปัญหา กลุ่มเกษตรกรหรือมวลชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน

๔) การประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยการประสานงานแบ่งเป็น ๒ รูปแบบ คือ ๑) แบบไม่เป็นทางการ เช่น ประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีเป็นหน่วยงานภายในทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และ ๒) แบบเป็นทางการ โดยการส่งหนังสือและประสานทางโทรศัพท์เบื้องต้นในกรณีเรื่องเดิม เพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งผู้ร้อง ผู้แทนกลุ่มมวลชน ผู้ได้รับผลกระทบ ร่วมหารือแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๕) การประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกหน่วยงาน ด้วยการประสาน ติดตามทางโทรศัพท์เบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อชี้แจงประเด็นเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งติดต่อ

ณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น กรณีตรวจสอบข้อมูลเชิงเทคนิค แผนที่ ติดตามการดำเนินงานกรณีประเด็น
เร่งด่วน เป็นต้น

๒.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ต้องติดตาม

๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังผู้ร้อง กลุ่มมวลชน หรือประเด็นที่ได้รับความสนใจจากประชาชน
ว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องนับจากวันยื่นคำร้อง

๒) เรื่องที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ หรือได้รับมอบหมายจากคณะรัฐมนตรีให้ดำเนินการเป็นกรณี
เร่งด่วน

๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ๗ วัน ๑๕ วัน หรือ ๓๐ วัน

๔) เรื่องที่รายงานผลการพิจารณาให้หน่วยงานต้นเรื่อง/ผู้ร้อง/กลุ่มมวลชน ทราบแล้วแต่ผู้ร้องยังมีข้อ
สงสัย ได้แย้งผลการพิจารณาหรือเห็นว่ายังไม่ได้รับความเป็นธรรม

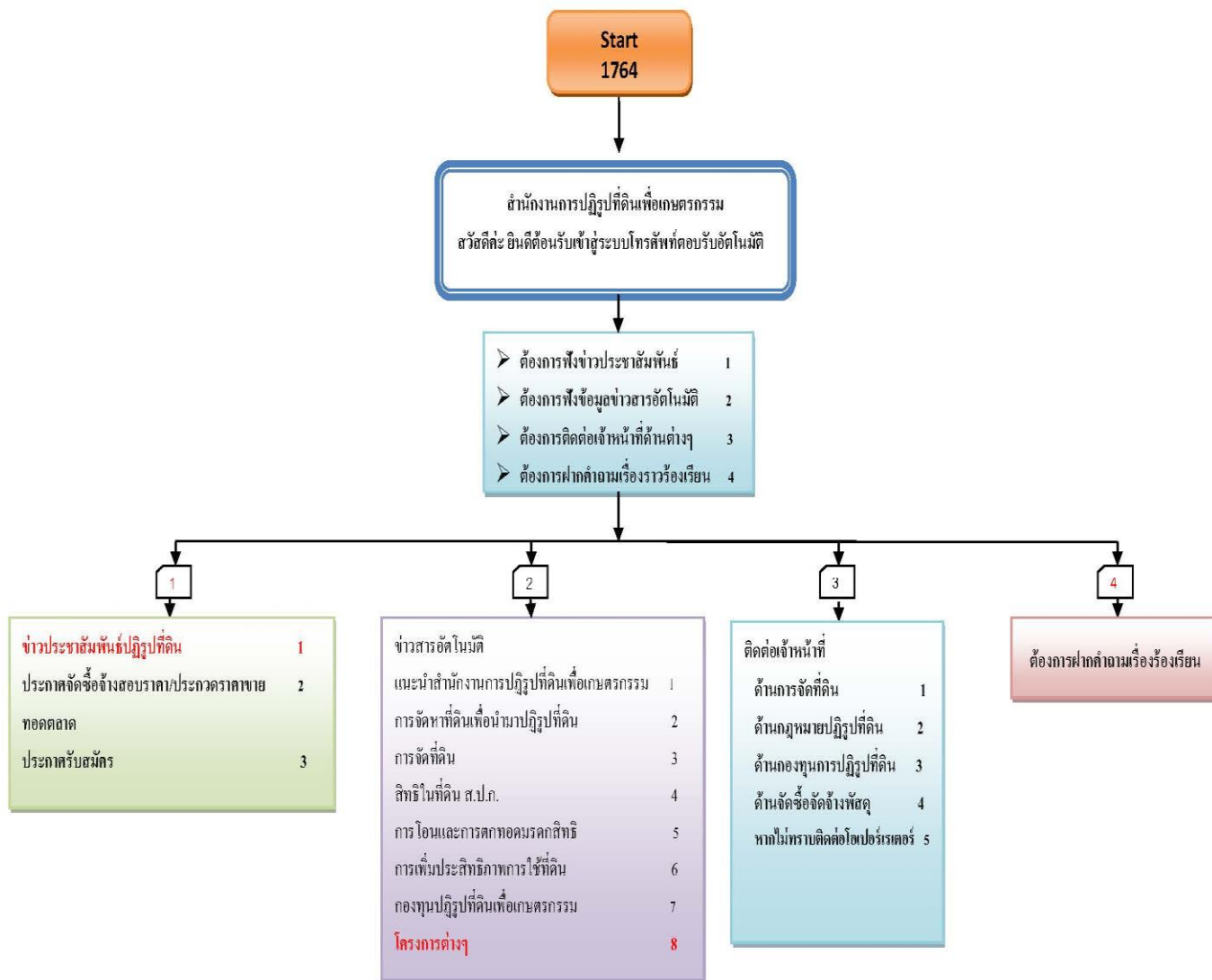
๓. การให้บริการตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ผ่านโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๑ ๙๐๐๔ และ สายด่วน ๑๗๖๔

การโอนโทรศัพท์และสายด่วน แยกตามหน่วยงานในสังกัด

๓.๑ กรณีติดต่อผ่านโทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๑ ๙๐๐๔ เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน สามารถโอนสายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง

เบอร์โทรศัพท์ภายใน									
กลุ่มประชาสัมพันธ์ (สอบถามได้ทุกเรื่อง)	МНСМ Σ МНСН	สำนักวิชาการและแผน (สวผ.)							
สำนักบริหารกลาง	ММУФ	ฝ่ายบริหารทั่วไป					МНЛР Σ МНЛС		
ฝ่ายบริหารทั่วไป Σ งานสารบรรณ	ММФЛ Σ ММУУ	กลุ่มติดตามและประเมินผล					ММСО		
С! · โทรสาร Σ งานสารบรรณ	ЛНПНУМПЛУМР	กลุ่มนโยบายและแผนงบประมาณ					МНЛМ Σ МНЛН		
งบประมาณ Σ คลัง	МОМУ Σ МОМФ	กลุ่มวิจัยและพัฒนาการปฏิรูปที่ดิน					ММСС		
ตรวจสอบใบสำคัญ	МООН	กลุ่มความร่วมมือระหว่างประเทศ					ММФР Σ ММФС		
การเงิน	МОНН Σ МОНО	กลุ่มคณะกรรมการปฏิรูปที่ดิน					ММУС Σ ММУТ		
เคาน์เตอร์การเงิน	МОНР	สำนักกฎหมาย (สกม.)							
บัญชี	МОНУ Σ МОНФ	ฝ่ายบริหารทั่วไป							МНМФ
พัสดุ	ММТУ Σ ММТФ	กฎหมายและระเบียบ (โอนสิทธิ/มรดกสิทธิ)							МННР
จองห้องประชุม	ММММ	อนุญาต เช่น การเช่า Σ กิจกรรมเกี่ยวเนื่อง							МННТ
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	МОРО	กลุ่มเจรจา							МНОО
กลุ่มตรวจประสานราชการ	МНУН	กลุ่มอุทธรณ์							МНОМ
กองการเจ้าหน้าที่		กลุ่มคดี							МНОП
ฝ่ายบริหารทั่วไป	МНПМ Σ МНПН	กลุ่มนิติกรรมและสัญญา							МННФ
กลุ่มสวัสดิการ	ММПП	สำนักจัดการปฏิรูปที่ดิน (สจก.)							
กลุ่มสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง	МНПП Σ МНПР	ฝ่ายบริหารทั่วไป							ММПТ
งานวินัย	ММПР	กลุ่มแก้ไขปัญหา Σ ประกาศเขต Σ ที่ดินรัฐ							ММПЛ
กลุ่มข้อมูลประวัติบุคคล	МНПС	กลุ่มตรวจสอบสิทธิ Σ ที่ดินเอกชน (ขอที่ดินทำกิน)							ММОТ
บริหารผลการปฏิบัติงาน	ММРО	การเสนอขายที่ Σ คัดสรรนาสารบนที่ดิน							
(ปรับขึ้นเงินเดือน)	ЛНПНУМПФРЛ	(เฉพาะราย)							
กลุ่มยุทธศาสตร์	ММРМ	สำนักจัดการแผนที่และสารบบที่ดิน (สผส.)							
ศูนย์สารสนเทศ (สทส.)		ฝ่ายบริหารทั่วไป					ЛНПНТМЛМПНП		
ฝ่ายบริหารทั่วไป	ММТС	งานสารบรรณ					ЛНПНТМЛМПОМ К ММФН		
เจ้าหน้าที่	ММО	สำนักพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี (สพท.)							
สำนักบริหารกองทุน (สบท.)		ฝ่ายบริหารทั่วไป					ЛНПНТУЛНРПО		
ฝ่ายบริหารทั่วไป	МНМР Σ МНМС	กลุ่มพัฒนาเกษตรกรรุ่นใหม่					ЛНПНТУЛНРПМПН		
สำนักพัฒนาพื้นที่ปฏิรูปที่ดิน (สพป.)	ЛНПНТМЛМНМЛ	กลุ่มพัฒนาบุคลากร					НСНР К ЛНПНТУЛОСТН		
ฝ่ายบริหารทั่วไป	НРФТ								

แผนผัง call center 1764



๓.๒ กรณีติดต่อผ่านเบอร์ต่อสายด่วน ๑๗๖๔ เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน สามารถโอนสายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง

เบอร์ต่อสายด่วน ๑๗๖๔	
เบอร์	สำนัก/กอง
๑๐๑	Operator
๑๐๒	กลุ่มจัดการที่ดินเอกชน กลุ่มตรวจสอบสิทธิและการทำประโยชน์ สำนักจัดการปฏิรูปที่ดิน
๑๐๓	กลุ่มจัดการที่ดินของรัฐ กลุ่มแก้ไขปัญหาที่ดิน กลุ่มประกาศเขตปฏิรูปที่ดิน สำนักจัดการปฏิรูปที่ดิน
๑๐๔	พัสดุ สำนักบริหารกลาง
๑๐๕	กองการเจ้าหน้าที่
๑๐๖	กลุ่มนโยบายและแผนงาน สำนักวิชาการและแผนงาน
๑๐๗	กลุ่มติดตามและประเมินผลกองทุน สำนักบริหารกองทุน
๑๐๘	กลุ่มกฎหมายและระเบียบ สำนักกฎหมาย
๑๐๙	กลุ่มเจรจาและระงับข้อพิพาท สำนักกฎหมาย
๑๑๑	กลุ่มประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ สำนักบริหารกลาง
๑๑๒	กลุ่มวิชาการและแผนงานกองทุน สำนักบริหารกองทุน

๔. ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๔.๑ ปัญหาอุปสรรคการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๔.๑.๑ กรณีเกษตรกร กลุ่มมวลชนหรือผู้ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากปัญหาความขัดแย้งในพื้นที่เขตปฏิรูปที่ดินหรือกับหน่วยงานอื่น จึงเกิดประเด็นการร้องเรียนเข้ามา ซึ่งที่ผ่านมาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะถูกส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ ในหลากหลายช่องทาง ได้แก่ การเข้ามายื่นเรื่องร้องเรียนที่ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ร้องเรียนผ่านการส่งจดหมาย ร้องเรียนผ่านทางผู้บริหาร ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนผ่านทางสื่อสารสนเทศ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานองคมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และศูนย์ดำรงธรรม เป็นต้น โดยประเด็นปัญหาที่เป็นข้อร้องเรียนนั้น จะมีหลากหลายเรื่อง หลากหลายประเด็น เช่น เกิดจากความไม่เข้าใจขั้นตอน หรือกระบวนการดำเนินงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม การร้องขอให้จัดสรรที่ดินทำกิน และที่อยู่อาศัย การขอให้ตรวจสอบพื้นที่ต่าง ๆ กรณีการพิพาทในที่ดิน ทั้งเรื่องการปิดกั้นถนนทางเข้าออก พื้นที่ทับซ้อนการคัดค้านสิทธิ การขอให้ตรวจสอบแนวเขตปฏิรูปที่ดิน โดยข้อร้องเรียนต่าง ๆ เหล่านี้จะมีการร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าวข้างต้นเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งเรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นปัญหาเดิม หรือผู้ร้องเรียนคนเดิม ซึ่งผู้มีอำนาจในการพิจารณาได้มอบหมายสำนัก/กอง/กลุ่ม ที่เกี่ยวข้องตอบข้อร้องเรียนหรือข้อหาหรือดังกล่าวแล้ว แต่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า มีข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมหรือผู้ร้องคนเดิมยื่นเรื่องมาอีกครั้ง โดยเรื่องดังกล่าวไม่ได้มอบหมายให้ สำนัก/กอง/กลุ่ม เดิมที่รับผิดชอบดำเนินการต่อเนื่องทำให้เกิดปัญหาความซับซ้อนในการตอบข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเกิดความล่าช้ากรณีผู้ร้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารต้องการติดตามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวหรือกรณีประเด็นเร่งด่วนว่าสำนัก/กอง/กลุ่ม ใดเป็นผู้รับผิดชอบ มีความคืบหน้าหรือปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการหรือไม่ อย่างไร โดยเจ้าหน้าที่ต้องประสานทางโทรศัพท์ หรือทำการตรวจสอบทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในบางครั้งไม่ทันการณ์ในการตอบประเด็นปัญหาให้แก่ผู้ร้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือการตอบข้อซักถามกรณีการ ประชุมสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น

๔.๑.๒ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ต้องดำเนินการส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งผู้ร้อง กลุ่มมวลชน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ก่อให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาซึ่งบางกรณีมีผลทางด้านกฎหมายตามมา

๔.๑.๓ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บางกรณีต้องดำเนินการภายใต้คณะทำงาน คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายหน่วยงาน ซึ่งต้องเป็นไปตามกระบวนการของที่ประชุม

มีการนัดหมาย มีกำหนดการที่ชัดเจน และดำเนินการภายใต้มติที่ประชุมเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าหรือไม่ทันการณ์ หรือไม่เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่เรียกร้อง

๔.๑.๔ การปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทำให้เพิ่มช่วงเวลากการดำเนินการติดตาม ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่เป็นไปตามเป้าหมายได้

๔.๑.๕ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บางกรณี ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเชิงเทคนิค การลงตรวจสอบพื้นที่ ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อเท็จจริงมาประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหา ซึ่งบางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อเท็จจริงล่าช้าส่งผลให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ล่าช้าด้วย

๔.๒ ข้อเสนอแนะ

๔.๒.๑ กรณีการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ ศูนย์บริการประชาชน ควรมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านต่าง ๆ เพื่อสามารถให้บริการปฏิบัติงาน ให้ความรู้เบื้องต้น วิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

๔.๒.๒ ควรนำข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาวิเคราะห์ จำแนกประเภท เพื่อวางแผน แนวทาง บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อตรงความต้องการของประชาชน เนื่องจากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ถือเป็นช่องทางให้ประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การให้ข้อเท็จจริงเบาะแสเชิงพื้นที่ และที่สำคัญถือเป็น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐอีกด้านด้วย ซึ่งเสียงจากประชาชนถือเป็นกระบอกเสียงที่ภาครัฐ เจ้าหน้าที่ควรรับฟังข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป

๔.๓ การพัฒนาการบริหารจัดการเรื่อง

การจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามที่ประชาชนแจ้งเรื่องราวเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมในเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมให้มีระบบการจัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพ มีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

๔.๓.๑ มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและผู้ดูแลระบบ (Admin) โดยเฉพาะจาก สำนัก/กอง/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักกฎหมาย สำนักจัดการปฏิรูปที่ดิน สำนักบริหารกลาง จำนวน ๒ ราย ต่อสำนักเพื่อร่วมพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาทุกช่องทาง และแยกประเภทเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ว่าเห็นควรมอบหมายสำนักใดดำเนินการ

๔.๓.๒ Admin ตามคำสั่งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑) พิจารณาแยกประเภทแหล่งที่มาของเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เช่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม เรื่องร้องเรียนทางจดหมายและเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ สำนักงานองคมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒) พิจารณาแยกประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น เรื่องถวายฎีกา พินาศเรื่องที่ดิน/แนวเขต/ปิดทางเข้าออก/โอนสิทธิมรดกสิทธิ ร้องขอความเป็นธรรมจากกลุ่มมวลชน/รายบุคคล ขอรับการจัดที่ดิน และการได้รับการจัดที่ดินล่าช้า เป็นต้น

๓) พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับสำนักใด

๔) เมื่อพิจารณาตามข้อ ๒.๑ – ๒.๓ แล้ว นำเสนอเลขานุการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมพิจารณาลงนามมอบให้หมายให้สำนักที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๕) เมื่อเลขานุการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ลงนามแล้ว Admin สำนักบริหารกลาง จัดทำบัญชีลำดับเรื่องในระบบเพื่อให้ Admin สำนักต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ตอบข้อร้องเรียนบันทึกข้อสั่งการและรายชื่อผู้รับผิดชอบตามที่ผู้อำนวยการสำนักสั่งการ

๔.๓.๓ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๓.๔ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเสนอร่างความเห็นผู้มีอำนาจลงนามในหนังสือตอบข้อร้องเรียนและส่งหนังสือแจ้งผู้ร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๔.๓.๕ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนลงในฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน แสดงสถานะเรื่องดังกล่าวได้มีการดำเนินการแล้วหรือไม่อย่างไร อยู่ระหว่างขั้นตอนใด ยุติแล้วหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคใดที่ไม่สามารถดำเนินการได้

๔.๓.๖ Admin และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องสามารถสืบค้นเรื่องร้องเรียนติดตามความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน โดยสามารถพิมพ์รายงานประกอบเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

ทั้งนี้ ในอนาคตสามารถพัฒนาระบบฐานข้อมูลดังกล่าวในรูปแบบออนไลน์ และเรียลไทม์ เชื่อมโยงระหว่าง สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ส่วนกลาง และ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด โดยสามารถบันทึกรายงานเรื่องร้องเรียน แนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดว่าได้มอบหมายให้กลุ่มงานใด/บุคคลใดเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งนี้ การพัฒนารูปแบบออนไลน์จะช่วยให้สืบค้นติดตามข้อมูลได้รวดเร็ว ทันการณ์ในกรณีเรื่องเร่งด่วน

อย่างไรก็ตาม สามารถพัฒนาเปิดระบบให้ผู้ร้องติดตามเรื่องร้องเรียนที่ยื่นด้วยตนเองจากเลขบัตรประชาชน ชื่อ สกุลของผู้ร้อง ต่อไปได้ โดยขอความร่วมมือจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ซึ่งมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ออกแบบและเขียนโปรแกรมฐานข้อมูล นอกจากนี้หากมีการพัฒนาระบบออนไลน์แล้วสามารถต่อยอดแนวคิดในการจัดทำโครงการหรือคู่มือการใช้งาน เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ในการใช้งานระบบดังกล่าวแก่เจ้าหน้าที่ สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรมส่วนกลาง และสำนักงานการปฏิรูปที่ดินทุกจังหวัด ได้ และที่สำคัญการพัฒนาระบบร้องเรียน แบบออนไลน์สอดคล้องกับนโยบายระบบราชการ ๔.๐ องค์กรภาครัฐก้าวสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ขับเคลื่อน และใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กมล อุฬพันธ์ และคณะ. ๒๕๒๑. การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนะศักดิ์ บุวบวรณ. ๒๕๔๓. การปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ : บริษัท บพิตรการพิมพ์ จำกัด
- เกสัชกรหญิง ธัญพร จารุไพศาล. ๒๕๖๖. เทคนิคในการบริหารเวลา [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖, จาก <https://www.workwithpassiontraining.com>
- รองศาสตราจารย์ อัญญา ปาณิกบุตร. ๒๕๕๙. ธรรมชาติและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี [ออนไลน์]. สถาบันพระปกเกล้า. สืบค้นเมื่อ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖, จาก <https://www.wiki.kpi.ac.th>
- ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖, จาก <https://www.doe.go.th>
- ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖, จาก <https://www.krisdika.go.th>
- ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๖. พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- วิชญ์ ภูพันธ์. ๒๕๕๓. ความสามารถด้านการจัดการของผู้ออกแบบชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทคอมไฟ กรณศึกษา บริษัทไทยสแตนเลย์การไฟฟ้า จำกัด มหาชน. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี)
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. ๒๕๕๘. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหการ้องทุกข์/ร้องเรียน.
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน กระทรวงมหาดไทย. ๒๕๖๖. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหการ้องทุกข์/ร้องเรียน.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. ๒๕๕๓. การบริหารเวลา. จากเอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ ๑๗/ปีงบประมาณ ๒๕๕๓
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. ๒๕๕๓. เทคนิคการประสานงาน. จากเอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ ๑๗/ปีงบประมาณ ๒๕๕๓
- สุภรณ์ ศรีพิพล และคณะ. ๒๕๒๓. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา เล่ม ๒. อมรินทร์การพิมพ์
- สำนักนายกรัฐมนตรี. ๒๕๔๔. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ [ออนไลน์.] สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๖, จาก <https://www.dsi.go.th/>
- สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒๕๕๒. คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์.
- อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ. ๒๕๔๐. ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์. กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ พี พรินท์

ภาพประกอบการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

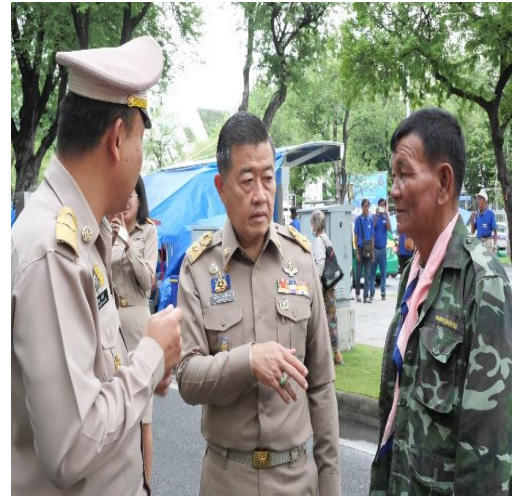
๑. กรณีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นรายบุคคล ณ ศูนย์บริการประชาชน



๒. กรณีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นกลุ่มมวลชน ณ ศูนย์บริการประชาชน



๓. กรณีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นกลุ่มมวลชน เกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล



๔. กรณีการแก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ รูปแบบการประชุมคณะกรรมการ
คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน



๕. กรณีการแก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยการตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามความคืบหน้าในพื้นที่







๖. คำสั่งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม ที่ ๖๔๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการศูนย์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน



คำสั่งสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
ที่ ๖๔๑/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน

ด้วยปรากฏข้อมูลว่าในปัจจุบันได้มีเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาการจัดที่ดินที่ประชาชน
ร้องเรียนมายังสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) เป็นจำนวนมากขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องมีระบบ
การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีระบบที่ชัดเจนในการรับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ มีการรวบรวมและจัดการ
เรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนเร่งรัด
ติดตามเรื่องจนได้ข้อยุติและรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบโดยรวดเร็วขึ้น
กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่จัดการเรื่องร้องเรียนทั้งในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาคที่ชัดเจนมีแนวทาง
ในการดำเนินงานให้เป็นไปในรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจและ
เกิดทัศนคติที่ดีต่อ ส.ป.ก.ยิ่งขึ้น

เพื่อให้การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดินเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีความ
ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้ผู้ร้องเรียน ลดขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ ยานาจดตามความในมาตรา ๓๖ และมาตรา ๓๗
แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์แก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน จำนวน ๒ คณะ โดยมีองค์ประกอบ หน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. คณะทำงานศูนย์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน

๑.๑ องค์ประกอบ

- | | |
|--|------------------|
| (๑) รองเลขาธิการ ส.ป.ก. (ที่ได้รับมอบหมาย) | ประธานคณะกรรมการ |
| (๒) ผู้ตรวจราชการกรม (ทุกเขต) | คณะกรรมการ |
| (๓) ผู้อำนวยการสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน | คณะกรรมการ |
| (๔) ผู้อำนวยการสำนักงานกฎหมาย | คณะกรรมการ |
| (๕) ผู้อำนวยการสำนักงานจัดการแผนที่และสารบบที่ดิน | คณะกรรมการ |
| (๖) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | คณะกรรมการ |
| (๗) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง | คณะกรรมการ |
| (๘) ปฏิรูปที่ดินจังหวัด | คณะกรรมการ |

/ (๙) ผู้อำนวยการ...

-๒-

(๙) ผู้อำนวยการศูนย์แก้ไขปัญหาที่ดิน
สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน

คณะกรรมการและ
เลขานุการ

(๑๐) ผู้อำนวยการกลุ่มเจรจาและรับข้อพิพาท
สำนักงานกฎหมาย

คณะกรรมการและ
เลขานุการร่วม

๑.๒ หน้าที่และอำนาจ

(๑) วางแผน ควบคุม ติดตาม กำกับ กำหนดแนวทาง มาตรการในการดำเนินการแก้ไขปัญหา
เรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน และขับเคลื่อนให้เป็นรูปธรรมในระยะเวลาที่กำหนด

(๒) เชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดินหรือ
บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ ตลอดจนข้อมูลและสมอบเอกสารหลักฐาน เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ
ศูนย์แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน

(๓) รายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อเลขาธิการ ส.ป.ก.
เพื่อพิจารณาสั่งการในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน

๒. คณะทำงานย่อยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน

๒.๑ องค์ประกอบ

(๑) ผู้อำนวยการสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน

ประธานคณะกรรมการ

(๒) ผู้อำนวยการสำนักงานกฎหมาย

คณะกรรมการ

(๓) ปฏิรูปที่ดินจังหวัด (ที่เกี่ยวข้อง)

คณะกรรมการ

(๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน

คณะกรรมการ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (ที่เกี่ยวข้อง)

(๕) ผู้อำนวยการศูนย์แก้ไขปัญหาที่ดิน

คณะกรรมการและ

สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน

เลขานุการ

(๖) ผู้อำนวยการกลุ่มเจรจาและรับข้อพิพาท

คณะกรรมการและ

สำนักงานกฎหมาย

เลขานุการร่วม

๒.๒ หน้าที่และอำนาจ

(๑) รวบรวมวิเคราะห์ จัดทำแผนการดำเนินงาน ควบคุม ติดตาม กำกับ กำหนดแนวทาง
การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดินและเรื่องอื่น ๆ และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องให้ได้ข้อยุติ

(๒) เชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดินหรือ
บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำ ตลอดจนข้อมูลและสมอบเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดินและเรื่องอื่น ๆ

/ (๓) สรุปผลการ ...

-๓-

(๓) สรุปผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการศูนย์แก้ไข
ปัญหาเรื่องร้องเรียนในเขตปฏิรูปที่ดิน หรือต่อผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน
(Chief Complaints Executive Officer : CCEO) เพื่อพิจารณาการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

(๔) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

ท.พัชร์พงษ์

(นายวิณะโรจน์ ทรัพย์ส่งสุข)

เลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

๗. แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

แบบการขอใช้บริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม	
สำหรับเจ้าหน้าที่ รับคำขอที่..... วันที่.....เดือน.....พ.ศ. เวลา.....น.	เขียนที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม วันที่.....เดือน.....พ.ศ.
เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของ ส.ป.ก. เรียน	
ข้าพเจ้า (นาย/ นาง/ นางสาว).....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน..... อายุ.....ปี อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ นักการเมือง ☐ ประกอบธุรกิจ ☐ สื่อมวลชน ☐ รับจ้าง ☐ อาชีพอื่นๆ..... ตำแหน่ง.....สถานที่..... อยู่ที่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....	
ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดย ☐ ขอตรวจดู ☐ ขอค้นคว้า ☐ ขอสำเนา (เสียค่าใช้จ่าย) ☐ ขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้อง (เสียค่าใช้จ่าย) ☐ ทาหรือ..... เรื่อง ๑. ๒. ๓. ๔.	
โดยวัตถุประสงค์เพื่อ..... ข้าพเจ้าได้ชำระค่าธรรมเนียม ดังนี้ ชนิดกระดาษ.....รวมเป็นเงินทั้งสิ้น.....บาท สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจคำขอ ข้าพเจ้าได้ตรวจคำขอถูกต้องแล้ว เป็นการขอข้อมูลตามมาตรา..... จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป	
ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ (.....)	ลงชื่อ.....ผู้ตรวจคำขอ ตำแหน่ง.....
สำหรับผู้พิจารณาคำขอ (ผอ.กลุ่มผู้ควบคุมศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ส.ป.ก. หรือ ผอ.กลุ่ม ขึ้นไปเป็นผู้ครอบครองดูแลข้อมูล) ☐ อนุญาต ☐ ชำระค่าธรรมเนียม ☐ ได้รับการยกเว้นค่าธรรมเนียมเนื่องจากเป็นผู้มีรายได้น้อย ☐ ได้รับการลดอัตราค่าธรรมเนียมเนื่องจากเป็นผู้มีรายได้น้อยในอัตราร้อยละ.....เป็นเงิน.....บาท ☐ ต้องได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจ ☐ ไม่อาจดำเนินการได้ เนื่องจาก ☐ คำขอไม่ชัดเจน ☐ ไม่มีข้อมูล ส.ป.ก. ☐ ขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ☐ เป็นข้อมูลข่าวสารของ (หน่วยงาน)..... ☐ กำลังดำเนินการติดต่อประสานงานให้ (ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่รับคำขอ) โปรดติดต่อใหม่ภายในวันที่ เดือน พ.ศ.	
ลงชื่อ.....ผู้พิจารณาคำขอ ตำแหน่ง.....	
คำสั่งสำหรับผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจ (ผอ.สำนักขึ้นไปหรือเทียบเท่า) ☐ อนุญาตเปิดเผยทั้งหมด ☐ อนุญาตเปิดเผยบางส่วน เนื่องจาก..... ☐ ไม่อนุญาต เนื่องจาก ☐ ขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ☐ อาจเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ☐ เปิดเผยไม่ได้ตามมาตรา ๑๕ เนื่องจาก	
ลงชื่อ.....ผู้พิจารณา ตำแหน่ง.....	
เมื่อหน่วยงานมีคำสั่งไม่เปิดเผยหากผู้ยื่นคำขอไม่เห็นด้วยกับคำสั่งนี้ ท่านมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำสั่งนี้ หมายเหตุ : ผู้ขอข้อมูลข่าวสาร ๑. ต้องเป็นคนไทย ๒. ไม่จำเป็นต้องมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้อง ๓. ไม่จำเป็นต้องบอกเหตุผล	

๘. แบบบันทึกข้อความ กรณียื่นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

บันทึกข้อความ

ที่สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม

วันที่ขึ้นเรื่อง.....

เรื่อง.....

เรียน เลขาธิการ ส.ป.ก.

ชื่อผู้ยื่นคำขอ/คำร้อง.....เลขที่บัตรประชาชน.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

เรื่องที่ขอรับบริการ.....

[illegible]

ถ้อยคำข้างบนนี้ ข้าพเจ้าขอรับว่า ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ทุกประการ จึงลงลายมือชื่อต่อหน้าพนักงานเจ้าหน้าที่ ไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ให้บริการ

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ

(.....)

๙. ตารางสถิติการเข้ารับบริการทางโทรศัพท์

ตารางสถิติการเข้ารับบริการทางโทรศัพท์

วันที่ เดือน พศ.

[illegible]



0-2282-9004 สายด่วน 1764



www.alro.go.th



alro@alro.go.th



อาคาร ส.ป.ก. เลขที่ 1 ถ.ราชดำเนินนอก
แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร
กรุงเทพฯ 10200