



คู่มือ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)

จัดทำโดย
ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.
สำนักบริหารกลาง

คำนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม(ส.ป.ก.) จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และของ ส.ป.ก. ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของ ส.ป.ก. ทั้งนี้การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้ นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ส.ป.ก. เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการ ของ ส.ป.ก. ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.
สำนักบริหารกลาง
พฤษภาคม ๒๕๕๘

สารบัญ

หน้า

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์จัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๒
๖. ขอบเขต	๒
๗. คำจำกัดความ	๒
๘. การจำแนกระดับการร้องเรียน	๓
๙. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
๑๐. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (work flow)	๖
๑๑. รายละเอียดขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๗
๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้	๑๒
๑๓. รายชื่อคณะผู้จัดทำ	๑๒
ภาคผนวก - คำสั่ง ส.ป.ก. ที่ ๘๘๗/๒๕๕๘ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ - หนังสือ ส.ป.ก. ที่ กษ ๑๒๐๑.๑๐/๒๑๑๑ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ขออนุมัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. - แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.๐๑) - แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบ ส.ป.ก.ร.๐๒) - ตัวอย่างหนังสือราชการภายนอกแจ้งตอบข้อร้องเรียน - ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบรับเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน) - ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ) - ตัวอย่างหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อแจ้งตอบข้อร้องเรียน (กรณีการตอบข้อร้องเรียนถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรฯ) - ตัวอย่างหนังสือราชการภายในแจ้งผลการดำเนินการเสนอ ลธก.	

คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.)

๑. หลักการ และเหตุผล

รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

๒. การจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ที่เป็นอยู่เดิมจะมีลักษณะของการมอบหมายให้หน่วยงานต่างๆ ใน ส.ป.ก. รับผิดชอบในเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละช่องทางที่แตกต่างกันไป ไม่มีหน่วยงานใดที่ได้รับมอบหมายชัดเจนให้เป็นศูนย์กลางของการรวบรวม และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้เกิดปัญหาในการประมวลผลในภาพรวมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. จึงได้รับอนุมัติให้จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ตั้งอยู่ในสถานที่เดียวกันกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก. ชั้นล่าง อาคาร ส.ป.ก. เลขที่ ๑ ถนนราชดำเนินนอก แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ตลอดจนการแจ้งเบาะแส

ที่เกี่ยวข้องกับการกิจ ส.ป.ก. และประสานงานส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

๔.๒ หน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก.

ส.ป.ก. มีคำสั่งมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องข้อเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทั้งที่ตั้งอยู่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตามคำสั่ง ส.ป.ก.ที่ ๘๘๗ /๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่อง มอบหมายให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๕. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของ ส.ป.ก.

๖. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. การประสานหน่วยงานภายนอก ส.ป.ก. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบ (รายเดือน)

๗. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง ส.ป.ก. ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์รับข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. (Complaint Center)	= เป็นศูนย์กลางของ ส.ป.ก.ในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมี สำนักบริหารกลางเป็นผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ฯ	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
C/SH	= ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงาน	= ทุกหน่วยงานของ ส.ป.ก. ทั้งที่อยู่ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (สำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม และ ส.ป.ก.จังหวัด)
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	= หน่วยงานของ ส.ป.ก. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน ในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกฎหมายปฏิรูปที่ดิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักกฎหมาย หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มบริหารงานพัสดุสำนักบริหารกลาง
ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน	= ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการศูนย์ ปฏิรูปที่ดินจังหวัด หรือ ผู้อำนวยการกลุ่ม / หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรนอกสังกัดสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
การดำเนินการได้ข้อยุติ	= ๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด ๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยาปัญหา ความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ) ๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พันวิสัยดำเนินการ) ๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว ๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐาน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี ๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่ ๗. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวลข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

๘. การจำแนกระดับข้อร้องเรียน

ระดับข้อร้องเรียน = เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

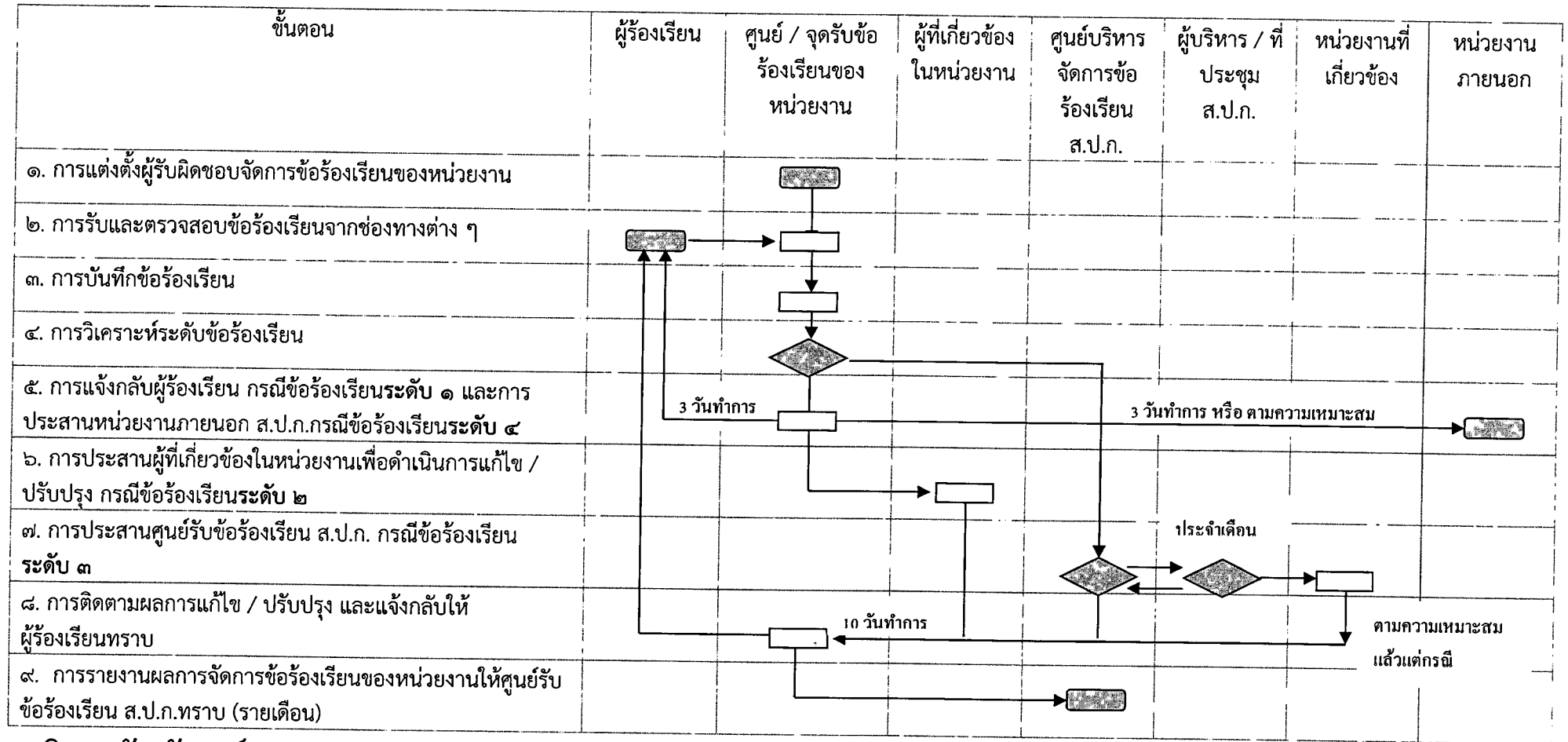
ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ ส.ป.ก.	- สอบถามคุณสมบัติของผู้ได้รับการ ส.ป.ก.๔-๐๑ - สอบถามเรื่องการให้สินเชื่อเงินกองทุนฯ	ไม่เกิน ๓ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงาน

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๒	ข้อร้องเรียนระดับ หน่วยงานย่อย ภายใน ส.ป.ก.	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานเดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมบริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนระดับ กรม	- ผู้ร้องเรียนได้รับความ เดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้ โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัย อำนาจของ ลธก. / รธก. หรือที่ ประชุม ส.ป.ก. - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของ ส.ป.ก.	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการ ลักลอบขุดดินในเขตปฏิรูปที่ดิน - การร้องเรียนเกี่ยวกับการที่ นายทุนครอบครองที่ดินของ ส.ป.ก. - การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยร้ายแรงของ เจ้าหน้าที่ ส.ป.ก. - การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๑๕ วัน ทำการ	ที่ประชุม ส.ป.ก.
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ ของ ส.ป.ก.	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่ นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ ของ ส.ป.ก.	- การร้องเรียนการบุกรุกพื้นที่ การลักลอบขุดดินนอกเขต ปฏิรูปที่ดิน - นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผล กระทบการเกษตรกรรมในเขต ปฏิรูปที่ดิน	ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ)	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อ ร้องเรียน ของทุก หน่วยงาน

๙. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ
๓. การบันทึกข้อร้องเรียน
๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน
๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง
๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน ส.ป.ก. และหน่วยงานภายนอก ส.ป.ก.
๘. การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบ (รายเดือน)

๑๐. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



๑๑. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก / แจกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ แจกรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก. ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๒.๑ ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านระบบ contact point (๑๑๑๑) ของ สนง. ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของ สนง.ปลัดกระทรวงเกษตรฯ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์ / E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๑)
- ๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ส.ป.ก.รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๑) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

(๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- **ข้อร้องเรียนระดับ ๑** เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของ ส.ป.ก.
- **ข้อร้องเรียนระดับ ๒** เป็นข้อร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อยภายใน ส.ป.ก. กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- **ข้อร้องเรียนระดับ ๓** เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของ เลขาธิการ ส.ป.ก. / รองเลขาธิการ ส.ป.ก. หรือที่ประชุม ส.ป.ก.
- **ข้อร้องเรียนระดับ ๔** เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ ส.ป.ก. กล่าวคือผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของ ส.ป.ก.

(๕) การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

- ๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงหรือประสานให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการจัดที่ดิน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียดคุณสมบัติของผู้ที่จะได้รับการจัดที่ดินจาก ส.ป.ก. ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และ ส.ป.ก.มีหลักเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการจัดทำหนังสือหรือประสานเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องจัดทำหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ขอร้องเรียนระดับ ๔ เป็นขอร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของ ส.ป.ก ให้พิจารณาความเหมาะสมของ ขอร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของ ส.ป.ก. และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลข โทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบขอร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือ ส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบ ขอร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนพบเห็นการ บุกรุกทำลายป่า เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของ ส.ป.ก. ว่ามีหน้าที่ความ รับผิดชอบที่จะดำเนินการใดๆ ได้เฉพาะในพื้นที่ที่ประกาศเป็นเขตปฏิรูปที่ดินเท่านั้น และแนะนำ ให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น กรมป่าไม้ พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ถูกต้อง ให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่ หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยัง กรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

(๖) การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีขอร้องเรียนระดับ ๒
เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ขอร้องเรียนระดับ ๒ เป็นขอร้องเรียนระดับหน่วยงานย่อยภายใน ส.ป.ก. ให้พิจารณาจัดทำบันทึก ข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจ โทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึง ส.ป.ก. ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานหนึ่ง ว่าพุดจาไม่สุภาพ ขอข้อมูลอะไรเจ้าหน้าที่ก็ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยัง พุดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งขอร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจาก เจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับขอร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีขอร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้ง ทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูก ร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง ผู้อำนวยการกลุ่ม/กอง/สำนัก ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุง ปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไปยังศูนย์รับขอร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

(๗) การประสานศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนระดับกรม ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. สำนักบริหารกลาง (สบก.) เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่าง เช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้ว แต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจโทรศัพท์แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.ทราบ พร้อมทั้งจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอเลขาธิการ ส.ป.ก. พิจารณาสั่งการมาที่ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำเพราะข้อร้องเรียนระดับ ๓ จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคอาจเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ ของส่วนกลาง ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนระดับกรม (ระดับ ๓) อาทิ ข้อร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. รายงานเลขาธิการหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมายโดยตรง เพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขั้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๓ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. หรือได้รับบันทึกข้อความจากบริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. หรือได้รับการสั่งการจากเลขาธิการหรือรองเลขาธิการที่ได้รับมอบหมาย หรือมติที่ประชุมคณะทำงานฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ

(๘) ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

(๙) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบ (รายเดือน)

เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกกลุ่ม/ฝ่าย ในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. รายเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๒) โดยส่งบันทึกข้อความไปยังกลุ่ม/ฝ่าย ทุกวันจันทร์ก่อนสิ้นเดือน และให้กลุ่ม/ฝ่ายส่งแบบฟอร์มกลับมายังเจ้าหน้าที่ฯ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป

๙.๒ รวบรวมแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร.๐๒) ให้ครบจากทุกกลุ่ม /ฝ่าย ภายในวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ทราบ ทุกวันที่ ๑๕ ของแต่ละเดือน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร. ๐๒) หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน ก่อนวันที่ ๑๐ ของแต่ละเดือน

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน ส.ป.ก.

๙.๔ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานของ ส.ป.ก. ติดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.ร.ร. ๐๒) ส่งให้ทุกหน่วยงานของ ส.ป.ก. ทุกวันที่ ๒๐ ของเดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์

บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก.ทราบ ภายในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงาน ผลการจัดการข้อร้องเรียนครบทุกหน่วยงานในสังกัด ส.ป.ก.เรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็น ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของ ส.ป.ก. โดยให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ ๓ นำเสนอในที่ประชุม ส.ป.ก. เป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ ๑ - ๔ ให้รองเลขาธิการ ส.ป.ก. ที่ได้รับมอบหมายทราบเป็นประจำทุกไตรมาส

๑๒. แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนส.ป.ก รายบุคคล (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.๐๑) สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ส.ป.ก. ประจำเดือน (แบบฟอร์ม ส.ป.ก.รร.๐๒) สำหรับทุก หน่วยงานใน ส.ป.ก. รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

๑๓. คณะผู้จัดทำ

๑. นางพิไลพรรณ แก้วศรีนวล นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง และประธานคณะทำงานบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
๒. นางสาวจิตติมา ธนะศักดิ์ศิริ บรรณารักษ์ชำนาญการ คณะทำงานบริหารศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
๓. นางนันทพร คำเปี่ยม เจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลงาน คณะทำงานบริหารศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร ส.ป.ก.
๔. นางสาวจันทร์ไสย์ กมลพรพจี เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ส.ป.ก.
๕. นางสาวตรีชฎา ม่วงอ่อน เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบงานคลัง

.....