คู่มือปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ๒๕๕๙

คำนำ

การดำเนินนโยบายหรือการบริหารงานของรัฐ อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือผลกระทบแก่ประชาชนได้ หรือเมื่อประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริหารงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชนย่อมทรงสิทธิที่จะสามารถสะท้อนปัญหาหรือเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้แก้ไขหรือเยียวยาปัญหาให้หมดหรือลดน้อยลง ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่ผ่านมา ก็ได้มีการรับรองสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ในมาตรา ๕๙ กล่าวคือ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

กระทรวงการคลังมีภารกิจหลักในการดูแลระบบการคลังและเศรษฐกิจของประเทศ และมีนโยบายที่สำคัญเกี่ยวกับการลดความเลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การขยายโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นต้น จึงมีประชาชนจำนวนมากเสนอเรื่องราวร้องทุกข์มายังกระทรวงการคลัง ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงการคลังมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงการคลัง เล่มนี้ขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งได้รวบรวมแนวคิดและความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และผู้ที่สนใจต่อไป

สำนักตรวจสอบและประเมินผล
ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์
ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ วัตถุประสงค์	๑
๑.๒ คำจำกัดความ	๑
๑.๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๑.๔ ขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒
๑.๕ หลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒
๑.๖ การยุติเรื่องราวร้องทุกข์	๔
บทที่ ๒ แนวทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	
๒.๑ กระบวนงาน	๕
๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์	๖
๒.๓ มาตรฐานงาน	๘
๒.๔ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่ถือปฏิบัติในการปฏิบัติงาน	๘
๒.๕ คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	๘
บทที่ ๓ ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ทางอิเล็กทรอนิกส์	
๓.๑ การเข้าสู่หน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๙
๓.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน	๑๐
๓.๓ การสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียน	๑๑
๓.๔ การสรุปรายงาน	๑๑
๓.๕ ข้อมูลพื้นฐาน	๑๑
แบบฟอร์มหนังสือราชการ	๑๒

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

- คำสั่งกระทรวงการคลัง ที่ ๕๘๕/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๕ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงการคลัง

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และ การสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

- หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

- หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค ๐๒๐๓.๔/ว๖๔๘ ลงวันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง ข้อสั่งการของหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

<u>บทที่ ๑</u>
บทนำ

ชื่องาน คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๑ วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงการคลังใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ

๑.๒ คำจำกัดความ

(๑) <u>เรื่องราวร้องทุกข์</u> หมายถึง คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานงานจากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องเรียนมายังสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังโดยตรง

(๒) <u>ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์</u> หมายถึง ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานของรัฐ ผู้ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

(๓) <u>การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์</u> หมายความรวมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย หรือการสอบถามข้อมูล

(๔) <u>เจ้าหน้าที่</u> หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

(๕) <u>ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์</u> หมายถึง ช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แก่ ติดต่อด้วยตนเอง ทางหนังสือ ทางโทรศัพท์ ทางโทรสาร กระทรวงการคลัง ทางอีเมล์ ทางระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๑.๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักตรวจสอบและประเมินผล เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือพฤติกรรมที่ไม่ชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังกระทรวงการคลังผ่านช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารของกระทรวง รวมตลอดถึงเรื่องราวร้องทุกข์ที่ฝ่ายการเมืองมอบหมายให้ฝ่ายประจำดำเนินการและปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะการดำเนินการดังนี้

๓.๑ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากประชาชน

๓.๒ การสนับสนุนให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนในกรณีที่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้

๓.๓ การให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ทราบในเบื้องต้นว่าควรติดต่อหน่วยงานใดในสังกัดกระทรวงการคลัง

๓.๔ การเป็นศูนย์ประสานงานเพื่อรวบรวมและส่งต่อเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง

๓.๕ การให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ จนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พอใจ ตามความเหมาะสม

๓.๖ ติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และมีผลการดำเนินการที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม

๓.๗ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ/พิจารณา

๑.๔ ขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์

คู่มือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงการคลัง ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวามรู้ทั่วไปที่ใช้ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หลักเกณฑ์การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๕ หลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๕.๑ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เป็นเรื่องที่มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ใช้ถ้อยคำสุภาพและเป็นกรณีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือขอความช่วยเหลืออันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง

(๓) หนังสือต้องระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร

(๔) ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อกระทรวงการคลังต้องเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด โดยผู้ร้องต้องรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

(๕) ผู้ใดนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ผู้นั้นอาจต้องรับผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

(๖) เรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้องหรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้ หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ อาจรับไว้พิจารณาก็ได้ ถ้าหากระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน สามารถสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ

๑.๕.๒ วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ หน่วยงาน ของกรมได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาจส่งทางไปรษณีย์ไปหน่วยงาน หรือกระทรวงการคลัง หรือส่งช่องทาง Web site ของกระทรวงการคลังได้

๑.๕.๓ ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑) จดหมาย

(๒) ตู้ ปณ. ๕ กระทรวงการคลัง กรุงเทพฯ ๑๐๔๑๑

(๓) ศูนย์บริการร่วมกระทรวงการคลัง ชั้น ๑ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

(๔) e-Mail:call@mof.go.th

(๕) ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๕.๔ การจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ในข้อ ๑.๕.๒ กระทรวงการคลังจะจำหน่ายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวออกจากสารบบการพิจารณา

๑.๕.๕ การรับเรื่องร้องเรียน กรณี "บัตรสนเท่ห์" ให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

(๑) หนังสือเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการไว้โดยสรุปว่า

(๒) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ให้ถือเป็นความลับ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

(๓) ให้ส่งสำเนาเรื่องราวดังกล่าวโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับ หากไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ หากกรณีมีมูลก็ให้ดำเนินการทั้งคดีทางอาญาและทางวินัย แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวมาทราบด้วย

(๔) ให้ผู้บังคับบัญชาที่รับเรื่องราวกล่าวโทษแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

(๕) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

(๖) หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๔๗ ได้เวียนแจ้งหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสืบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจถึงหลักเกณฑ์และแนวทางการรับฟังบัตรสนเท่ห์ตามที่คณะรัฐมนตรีให้ไว้ จึงเห็นสมควรอธิบายและขยายความเพิ่มเติม ดังนี้

- บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมาให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ วันเวลาและสถานที่ที่ปรากฏข้อเท็จจริง พร้อมกับแนบเอกสารพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาด้วย (ถ้ามี) ซึ่งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ ทั้งนี้ เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้กระทำผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่า ข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

- บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำ ซักถามข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ผู้ถูกกล่าวหากระทำผิดวินัยด้วย

๑.๕.๖ กรณีที่มีปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกระทรวงการคลังให้คณะผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังเป็นผู้พิจารณาชี้ขาด

ทั้งนี้ ถ้าพิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนไม่มีการชี้พยานบุคคลที่แน่นอน ให้เสนอผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อขอยุติหนังสือร้องเรียนกรณีบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว

๑.๖ การยุติเรื่อง คือ ได้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง (เช่น พ้นวิสัยดำเนินการแล้ว) และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

(๔) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วและและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบหน่วยงานที่รับดูแลเรื่องต่อ

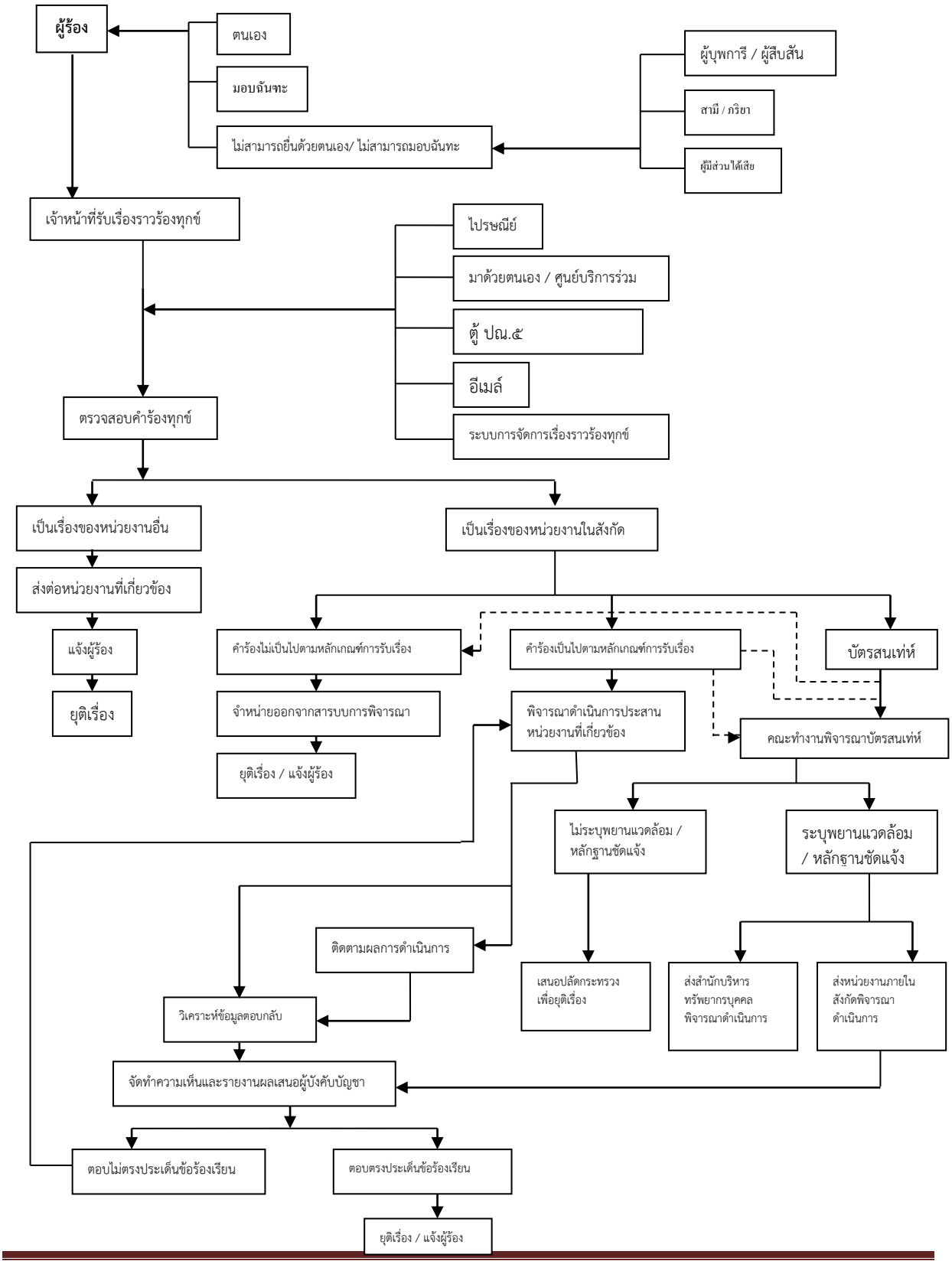
(๕) เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์/เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

(๖) เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

(๗) กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

บทที่ ๒
แนวทางขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๑ กระบวนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๒.๒.๑ การลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ภายใน ๒ ชั่วโมง)

เจ้าหน้าที่ธุรการของสำนักตรวจสอบและประเมินผลส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ธุรการของส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อลงทะเบียนรับเรื่องด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะต้องดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง/สืบค้นเรื่องราวร้องทุกข์ ว่า เป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิม หรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายใหม่ ซึ่งหากเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิม ต้องสืบค้นเรื่องเดิมเพื่อระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น ๆ เพื่อความต่อเนื่องของเรื่อง

(๒) ลงทะเบียนรับด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมจัดเก็บข้อมูล (Scan) ต้นฉบับหนังสือเรื่องราวร้องทุกข์ ไว้เป็นข้อมูล/หลักฐาน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นเรื่อง

(๓) เสนอผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่ได้มีคำสั่งการมอบหมายงานไว้

๒.๒.๒ การปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (ภายใน ๑ - ๑๕ วัน)

(๑) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับ**ครั้งแรก** (หากเป็นเรื่องเร่งด่วน จะต้องดำเนินการโดยเร็ว) และเป็นเรื่องที่อยู่ในภารกิจอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลัง จะรับไว้พิจารณาดำเนินการต่อไป โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดทำร่างหนังสือเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง/พิจารณา/รับไว้เป็นข้อมูล พร้อมจัดทำร่างหนังสือแจ้งส่วนราชการที่เป็นเจ้าของเรื่อง และผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น โดยนำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่ดูแลรับผิดชอบ ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม แล้วแต่กรณี โดยต้องระบุเงื่อนเวลาตามพระราชกฤษฎีกาวาดวยหลักเกณฑและวิธีการบริหารกิจการบานเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหากเป็นการแจ้งเบาะแสกรณีการทุจริตประพฤติมิชอบ/พฤติกรรม เจ้าหน้าที่จะต้องกำหนดชั้นความลับตามระเบียบและดำเนินการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมกับให้ความคุ้มครองผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้เกี่ยวข้องอย่าต้องให้ได้รับภัยจากการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสดังกล่าว

(๒) กรณีเป็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่**เคยได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์มาแล้ว** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ต้องดำเนินการสืบค้นเรื่องเดิมและนำไปประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลประเด็นเรื่องร้องราวร้องทุกข์ แล้วแต่กรณีดังนี้

(๒.๑) กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในประเด็นเดิม ให้จัดทำร่างหนังสือ (ต้องลำดับความเรื่องเดิม) พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณาเก็บรวมเรื่อง และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ พร้อมทั้งส่งคืนต้นฉบับเรื่องราวร้องทุกข์แก่ผู้ร้องด้วย

(๒.๒) กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในประเด็นเดิม หรือมีประเด็นใหม่เพิ่มเติม หรือมีความประสงค์จะติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอให้ทบทวนผลการพิจารณา ให้จัดทำร่างหนังสือ (ต้องลำดับความเรื่องเดิม) พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลังที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม แล้วแต่กรณี และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น

(๒.๓) กรณีเรื่องที่อยู่นอกเหนือภารกิจอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลัง ให้จัดทำหนังสือ (ประทับตรา) นำเรียนผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผล ประสานส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อพิจารณา และจัดทำหนังสือ (ประทับตรา) แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ เพื่อให้ติดตามผลการพิจารณาดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบได้โดยตรงต่อไป

๒.๒.๓ การติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ (ภายใน ๑- ๕ วัน)

(๑) การติดตามผลครั้งที่ ๑ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับเรื่องและยังไม่รายงานผล

(๒) การติดตามผลครั้งที่ ๒ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับหนังสือติดตามผลครั้งที่ ๑ และยังไม่รายงานผล

(๓) การติดตามผลครั้งที่ ๓ กรณีครบ ๓๐ วันนับจากวันที่หน่วยงานได้รับหนังสือติดตามผลครั้งที่ ๒ และหน่วยงานยังไม่รายงานผล จะกำหนด วัน/เดือน/ปี ที่ชัดเจน สำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจจะต้องมีหนังสือแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจและผู้แทนกระทรวงการคลังในรัฐวิสาหกิจนั้นๆ เพื่อทราบด้วย

๒.๒.๔ การรายงานผลการดำเนินการ/การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ (ภายใน ๑-๑๕ วัน)

(๑) กรณีหน่วยงานในสังกัดรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการมายังกระทรวงการคลัง จะต้องสืบค้นต้นเรื่อง พร้อมกับจัดทำหนังสือรายงานความคืบหน้าให้ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อทราบ

(๒) กรณีหน่วยงานในสังกัดได้รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังกระทรวงการคลัง จะต้องสืบค้นต้นเรื่องมาแนบและตรวจสอบว่า รายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานได้ชี้แจงครบถ้วนในทุกประเด็นที่ร้องเรียนหรือไม่ กรณีหากชี้แจงประเด็นไม่ครบถ้วน หรือมีข้ออันควรสงสัย จะดำเนินการประสานหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

(๓) จัดทำหนังสือสรุปประเด็นสาระสำคัญของรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงาน พร้อมทั้งความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณา นำเรียนผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร เพื่อทราบ/พิจารณา ยุติเรื่อง/เก็บรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี

(๔) กรณีรายงานผลการพิจารณาของหน่วยงานยังมิได้มีการแจ้งผลการพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ จะต้องจัดทำหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ หรือจัดทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของรายงานผลการพิจารณา เพื่อให้ดำเนินการแจ้งผลผู้ร้องทราบเป็นลายลักษณ์อักษร แล้วแต่กรณี

๒.๒.๕ การรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายไตรมาส รายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบต่อไป

๒.๒.๖ การรวบรวมสถิติประจำปีงบประมาณ จะดำเนินการเมื่อสิ้นปีงบประมาณของทุกปี โดยให้จัดทำบันทึกจำแนกสถานะเรื่องร้องเรียนตามหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ว่ามีเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงานมีจำนวนเท่าไร อยู่ระหว่างการพิจารณาของหน่วยงานเท่าใด และดำเนินการจนได้ข้อยุติเท่าไร เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติอ้างอิงและใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารต่อไป

๒.๓ มาตรฐานงาน

มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันที่สำนักตรวจสอบและประเมินผลได้รับเรื่อง

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตามกระบวนการ/ระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน

โดยดำเนินการตอบกลับเป็น ๒ ระยะ คือ

(๑) ดำเนินการทันทีหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อตอบรับในการได้รับเรื่องและไม่ควรเกิน ๑๕ วัน

(๒) ดำเนินการตอบกลับหลังจากได้มีการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด ในการแก้ปัญหาในเรื่องดังกล่าวเสร็จสิ้นแล้ว

๒.๔ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
๘. หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย (ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และ ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑)

๒.๕ คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

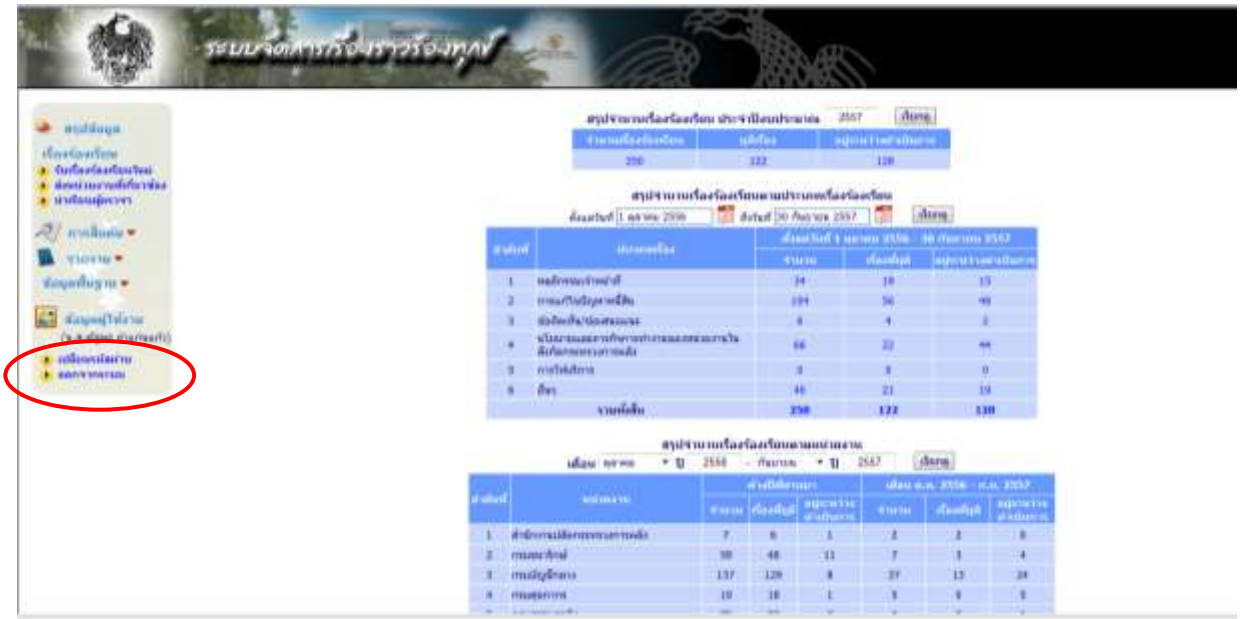
(๑) มีความรู้ด้านกฎหมาย
(๒) ความสามารถในการสรุปประเด็นได้
(๓) ไม่รู้สึกรำคาญ เอาใจใส่ต่อคำร้องทุกข์ และมีเมตตา
(๔) มีน้ำใจให้บริการเหมือนปัญหาของตนเอง
(๕) รับฟังด้วยสติเป็นผู้ฟังที่ดี
(๖) เก็บความลับ
(๗) ไม่ร่วมตำหนิหรือวิพากษ์คู่กรณีผู้ร้องเรียน
(๘) ไม่เลือกปฏิบัติ
(๙) ไม่ตัดสินใจคำร้องเรียน

บทที่ ๓
ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑ การเข้าสู่หน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยระบุ Adderss http://complain.vayupak.net เมื่อเข้าสู่หน้าแรก ระบบจะให้ล็อกอินเข้าสู่ระบบ โดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษจุดอักษรตัวแรกของนามสกุลผู้ใช้ เช่น user.t และรหัสผ่านเบื้องต้น ๑๒๓

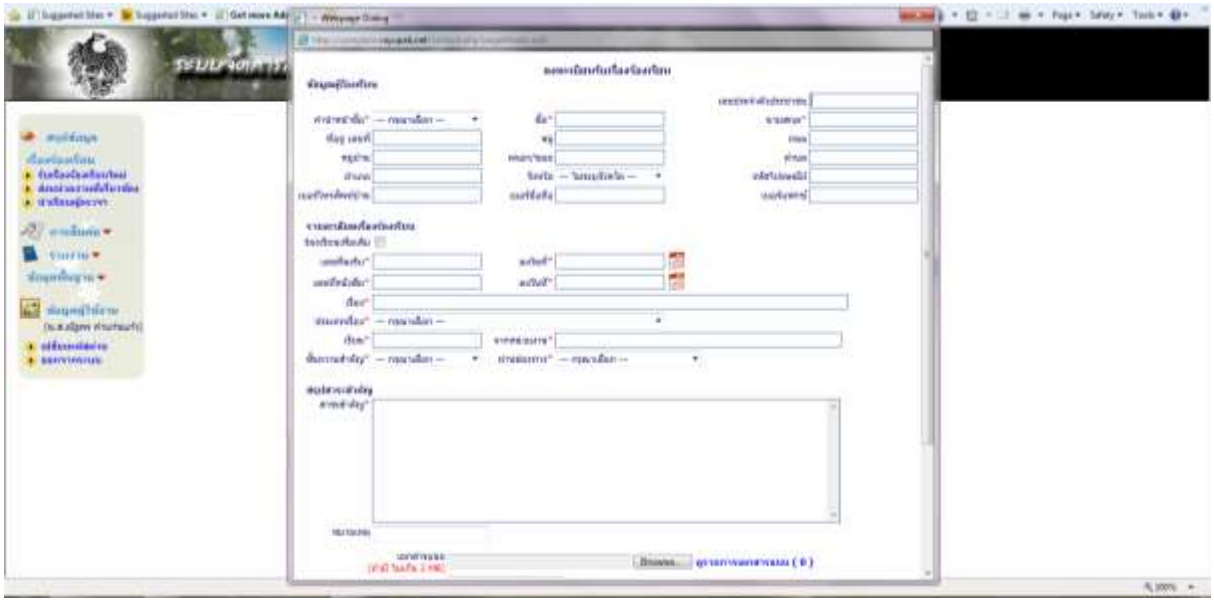
เมื่อเข้าสู่หน้าแรกระบบจะแสดงข้อมูลสรุปเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ได้โดยเลือกเมนู “เปลี่ยนรหัสผ่าน” และเมื่อใช้งานระบบเสร็จแล้วก็ออกจากระบบโดยเลือกเมนู “ออกจากระบบ” ดังภาพ



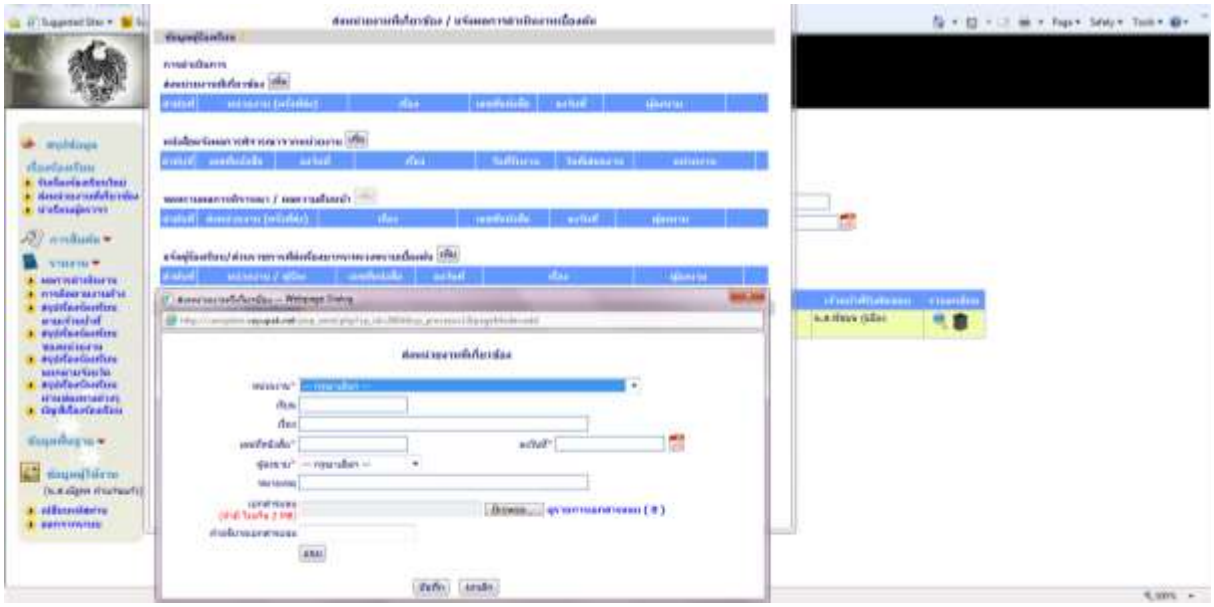
๓.๒ การลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน

เป็นเมนูที่ใช้เพื่อการกรอกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของเรื่องร้องเรียน โดยมีเมนูย่อย ดังนี้

(๑) เมนูรับเรื่องร้องเรียนใหม่ ระบบจะให้ค้นหาก่อนว่ามีผู้ร้องเรียนคนดังกล่าวในระบบหรือไม่ ถ้ายังไม่มีกดที่ปุ่ม “เพิ่มข้อมูลผู้ร้องเรียน” แล้วทำการกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ร้องเรียน ระบบจะบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้กรอกลงในแบบฟอร์มเมื่อคลิกที่ปุ่ม “บันทึก” ดังภาพ



(๒) เมนูส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบจะให้ค้นหาเรื่องร้องเรียนที่จะส่งให้กับหน่วยงาน ผู้ใช้คลิกที่ “รายละเอียด” เรื่องที่ต้องการ ระบบจะแสดงหน้าจอให้กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ส่งให้หน่วยงานให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลโดยกดปุ่ม “เพิ่ม” โดยระบบจะแสดงหน้าจอกรอกข้อมูลเมื่อกดปุ่ม ดังนี้



เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลเสร็จแล้วให้กดปุ่ม “บันทึก” เพื่อจัดเก็บข้อมูล

(๓) เมนูนำเรียนผู้ตรวจ ระบบจะให้ค้นหาเรื่องร้องเรียนที่จะนำเรียนผู้ตรวจ ผู้ใช้คลิกที่ “รายละเอียด” เรื่องที่ต้องการ ระบบจะแสดงหน้าจอกรอกข้อมูล เมื่อผู้ใช้กรอกข้อมูลเสร็จแล้วให้กดปุ่ม “บันทึก” เพื่อจัดเก็บข้อมูล ดังภาพ

๓.๓ การสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียน

เป็นเมนูที่ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้ต้องการ โดยมีเมนูย่อยดังนี้

(๑) ค้นหาผู้ร้องเรียน

(๒) ค้นหาเรื่องร้องเรียน

(๓) การติดตามงานเจ้าหน้าที่

๓.๔ การสรุปรายงาน

เป็นเมนูที่ใช้แสดงข้อมูลสรุปเรื่องร้องเรียนในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีเมนูย่อยดังนี้

(๑) ผลการดำเนินงาน

(๒) การติดตามงานค้าง

(๓) สรุปเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่

(๔) สรุปเรื่องร้องเรียนรายจังหวัด

(๕) สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

(๖) บัญชีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๓.๕ ข้อมูลพื้นฐาน

เป็นเมนูที่ใช้ปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในระบบ โดยมีเมนูย่อยดังนี้

(๑) หน่วยงาน

(๒) ช่องทางการรับเรื่อง

(๓) ประเภทเรื่อง

(๔) ผู้ตรวจราชการกระทรวงการคลัง

(๕) ชั้นความสำคัญ

(๖) รายชื่อเจ้าหน้าที่

****

แบบฟอร์มหนังสือราชการ

หนังสือภายใน

ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ Single

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ศทก. โทร. ๓๑๑

ที่ นร ๐๑๐๙/ว **วันที่** ตุลาคม ๒๕๕๓

เรื่อง โครงการฟอนต์มาตรฐานราชการไทย

ระยะ ก่อนหน้า/Before 6 pt

เรียน ผู้บริหาร ผต.นร. หน.สวนราชการภายใน สปน. หน.ตสก. ผอ.กพบ. นิติกร ๙ ชข. ผอ.ส.กกภ. ผอ.สพช. ผอ.สพว. และ ผอ.สฉข.

ระยะ ก่อนหน้า/Before 6 pt

ระยะก่อนหน้า ๒.๕ ซม. กั้นหน้า ๒ ซม. กั้นหลัง ๒ ซม.

ตามที่ สกร. ได้แจ้งว่าคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมปรึกษา เมื่อวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๓ ได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยดำเนินการติดตั้งฟอนต์สารบรรณและฟอนต์อื่น ๆ ทั้งหมด จำนวน ๑๓ ฟอนต์ ของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ และกรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อเข้าไปในระบบปฏิบัติการ Thai OS และใช้ฟอนต์ดังกล่าวแทนฟอนต์เดิม ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ โดยให้รับความเห็นและข้อสังเกตของสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) ที่เห็นควรให้จัดพิมพ์ตัวเลขเป็นเลขไทยโดยขอให้ส่วนราชการในสังกัด สปน. ทราบและถือปฏิบัติต่อไป นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

ในการนี้ ศทก. ได้ดำเนินการดาวน์โหลดฟอนต์ทั้ง ๑๓ ฟอนต์ มาติดตั้งในระบบอินทราเน็ตของ สปน. (http://intraopm/intranet/ --> งานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร --> ดาวน์โหลด ๑๓ ฟอนต์มาตรฐานราชการไทย) พร้อมคู่มือการติดตั้งสำหรับให้ทุกหน่วยงานใน สปน. ดาวน์โหลดไปติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว

(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(เว้น ๑ บรรทัด = 4 Enter)

(นางมณีรัตน์ นิลพันธ์)
ผอ.ศทก.

(1 Enter)

หนังสือภายนอก

ตั้งค่าระยะบรรทัดทั้งหมด เป็น
หนึ่งเท่า หรือ Single

* ระยะบรรทัดสามารถปรับแก้ตามความเหมาะสม *

ที่ นร ๐๑๐๔/ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(1 Enter)
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

(1 Enter+Before 6 pt)

กรกฎาคม ๒๕๕๓

(1 Enter+Before 6 pt)

เรื่อง ขอส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

(1 Enter+Before 6 pt)

เรียน ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

(1 Enter+Before 6 pt)

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ที่ กค ๑๐๑๑/๑๖๕๖ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๕๓

(1 Enter+Before 6 pt)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ

(1 Enter+Before 6 pt)

ตามหนังสือที่อ้างถึง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการฐานข้อมูลบน Website ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

(1 Enter+Before 6 pt)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

(1 Enter+Before 6 pt)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(1 Enter+Before 12 pt)

ขอแสดงความนับถือ

(เว้น ๑ บรรทัด = 4 Enter)

(นายเอนก เพิ่มวงศ์เสนีย์) (1 Enter)
รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1 Enter)

(เว้น ๑ บรรทัด = 4 Enter)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๓๖๔ (1 Enter)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๖๗๒๒ (1 Enter)

หนังสือประทับตรา

ภาคผนวก