

## เอกสารแนบ ๒



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเลขานุการกรม ส่วนอำนวยการ โทร. ๐ ๒๒๖๕ ๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒

ที่ กค.๐๕๐๑/สลก/๓๘๓ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ รอบ ๖ เดือน  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ตามที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ (สบน.) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึงที่ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์/โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ สบน. (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ) Facebook Messenger และระบบการจัดการเรื่องราวจุดทุกซ์ (๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี) และมอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรมกำกับดูแลและรับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปด้วยความเหมาะสม นั้น

สำนักงานเลขานุการกรม (สลก.) ขอเรียน ดังนี้

๑. สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม ได้รายงานผลเรื่องร้องเรียนเป็นรายไตรมาส โดยในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งเป็นการรายงานรอบ ๖ เดือน โดยไม่มีเรื่องร้องทุกซ์ ร้องเรียนที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร้องเรียนมายังสำนัก/ศูนย์/กลุ่มโดยตรง (เอกสารแนบ ๑)

๒. สบน. ได้รับเรื่องร้องเรียน ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑ เรื่อง โดยเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป เกี่ยวกับการดำเนินงานตาม พ.ร.ก. เงินกู้เพื่อแก้ปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) และไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สบน. และการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้ สลก. ได้ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจนแล้วเสร็จ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็น	ช่องทางรับเรื่อง/วันที่รับเรื่อง	การดำเนินการ
ประชาชนเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตรวจสอบการบริหาร พ.ร.ก. เงินกู้เพื่อแก้ปัญหาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) เพื่อปลดหนี้เกษตรกร	ระบบการจัดการเรื่องราวจุดทุกซ์ (๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี) ได้รับเรื่องร้องเรียน เมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕	สำนักบริหารการระดมทุนโครงการลงทุนภาครัฐได้ดำเนินการจัดทำข้อชี้แจงประชาชนที่ร้องเรียน โดยตอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวผ่านช่องทางระบบการจัดการเรื่องราวจุดทุกซ์ (๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี) เรียบร้อยแล้ว

(เอกสารแนบ ๒)

๓. ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ข้อ ๐๒๙ กำหนดให้แสดงข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยมีข้อมูลความก้าวหน้าการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างน้อยประกอบด้วย จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวนเรื่องที่ได้รับการแล้วเสร็จ จำนวนเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และจัดทำเป็นข้อมูลที่ครอบคลุมระยะเวลา ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กรณีหากไม่มีเรื่องร้องเรียนให้เผยแพร่ว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน โดยระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ สบน. ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สบน. และ สลก. ได้จัดทำรายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตามเกณฑ์การประเมินข้างต้นเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ ๓)

ทั้งนี้ การรับทราบรายงานดังกล่าวเป็นอำนาจของนายธีรลักษณ์ แสงสนิท ที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้ ตามคำสั่ง สบ. ที่ ๑๑๙/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ (เอกสารแนบ ๔)

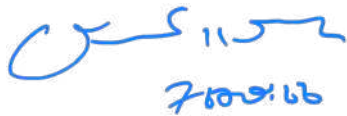
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นายพลช หุตะเจริญ)

เลขานุการกรม

ทราบ



(นายธีรลักษณ์ แสงสนิท)

ที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้ ปฏิบัติราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

## เอกสารแนบ ๓

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน  
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
รอบ ๖ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖

เดือน	จำนวนเรื่อง	ประเภท/เรื่องที่ทำให้ทุจริต	หน่วยงาน	ช่องทางร้องเรียน	โทษทางวินัย	ความก้าวหน้า	
						เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	เรื่องที่ดำเนินการเสร็จแล้ว
ตุลาคม ๒๕๖๕	๐	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	๐	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	๐	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
รวม						ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	

หมายเหตุ : ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สบ. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - มีนาคม ๒๕๖๖)

ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน  
สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖  
รอบ ๑๒ เดือน (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖

เดือน	จำนวนเรื่อง	ประเภท/เรื่องที่ทำให้ทุจริต	หน่วยงาน	ช่องทางร้องเรียน	โทษทางวินัย	ความก้าวหน้า	
						เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	เรื่องที่ดำเนินการเสร็จแล้ว
เมษายน ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๖	๐	-	-	-	-	-	-
รวม						ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน	

หมายเหตุ : ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สบ. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖)

## เอกสารแนบ ๔



คำสั่งสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ  
ที่ ๑๑๙/๒๕๖๕  
เรื่อง มอบหมายและมอบอำนาจให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

ตามคำสั่งสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ที่ ๖๐/๒๕๖๕ เรื่อง มอบหมายและมอบอำนาจให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และเพื่อให้การปฏิบัติราชการของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๖ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงให้ยกเลิกคำสั่งสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ที่ ๖๐/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ และมอบหมายและมอบอำนาจให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

**๑. การมอบหมายและมอบอำนาจให้ผู้บริหารระดับสูงกำกับดูแลตามสายงาน ปฏิบัติหน้าที่** ในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องที่ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะจะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มีกำหนดเรื่องการมอบอำนาจไว้เป็นอย่างอื่น หรือมิได้ห้ามเรื่องการมอบอำนาจไว้ ดังนี้

๑.๑ นายธีรลักษณ์ แสงสนิท ที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้

- (๑) สำนักจัดการหนี้ ๑
- (๒) สำนักพัฒนาตลาดตราสารหนี้
- (๓) สำนักงานเลขานุการกรม
- (๔) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- (๕) กลุ่มกฎหมาย

๑.๒ นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

- (๑) สำนักนโยบายและแผน
- (๒) สำนักบริหารการระดมทุนโครงการลงทุนภาครัฐ
- (๓) สำนักบริหารและประเมินผลโครงการลงทุนภาครัฐ
- (๔) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- (๕) ศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา

๑.๓ นางสุณี เอกสมทราเมษฐ์ รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

- (๑) สำนักจัดการหนี้ ๒
- (๒) สำนักบริหารการชำระหนี้
- (๓) กลุ่มบริหารความเสี่ยงหนี้สาธารณะ



## **๒. การมอบหมายและมอบอำนาจตามข้อ ๑ ไม่รวมถึงกรณีต่าง ๆ ดังนี้**

๒.๑ การออกกฎหมาย การเสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรี การให้ความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี หรือเรื่องที่เป็นนโยบายสำคัญยิ่ง ยกเว้นในกรณีที่มีเรื่องเร่งด่วนที่ได้รับการเร่งรัดมาจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงการคลัง หรือรองปลัดกระทรวงการคลัง หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติในทันที

๒.๒ การเสนอเรื่องต่อกระทรวงการคลังเพื่อขอความเห็นชอบในการปรับโครงสร้างหนี้สาธารณะ โดยการแปลงหนี้ ซ้ำซ้อน ไถ่ถอนตราสารหนี้หรือชำระคืนหนี้ก่อนครบกำหนดชำระ หรือทำธุรกรรมทางการเงินอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ตามมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติการบริหารหนี้สาธารณะ พ.ศ. ๒๕๔๘ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการบริหารหนี้สาธารณะ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติราชการ และคำรับรองการปฏิบัติราชการ

๒.๔ การอนุมัติให้จัดโครงการ การสัมมนา การฝึกอบรม หรือการจ้างที่ปรึกษา

๒.๕ การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ลาออก และการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับตำแหน่งของข้าราชการ รวมถึงการมอบหมายการปฏิบัติราชการของบุคลากรข้ามสำนัก ศูนย์ กลุ่ม

๒.๖ การแต่งตั้งผู้แทนเจรจารายละเอียดเงื่อนไขเงินกู้หรือการค้าประกัน ที่เป็นการกู้เงินจากต่างประเทศ

๒.๗ การแต่งตั้งมอบหมายผู้แทนสำนักงานเข้าร่วมเป็นกรรมการ อนุกรรมการ หรือคณะทำงาน ตลอดจนการแต่งตั้งมอบหมายให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานภายนอกเป็นการชั่วคราว

๒.๘ การสั่ง การอนุมัติ และการอนุญาต ในการเดินทางหรือค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปต่างประเทศทุกกรณี

๒.๙ การอนุมัติทุนศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ และการอนุมัติบุคคลเข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูงหรือเทียบเท่า

๒.๑๐ การพิจารณาความดีความชอบของข้าราชการ และการอนุมัติการเลื่อนเงินเดือน ข้าราชการและค่าตอบแทนพนักงานราชการ

๒.๑๑ การอนุมัติ การอนุญาต ให้ไปเป็นอาจารย์พิเศษหรือวิทยากร ซึ่งหน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

๒.๑๒ การดำเนินการอื่นใดที่ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะสั่งเป็นอย่างอื่น หรือเรื่อง que เห็นควรนำเสนอผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะเพื่อพิจารณาสั่งการ

**๓. การมอบหมายและมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสำนัก เลขานุการกรม ผู้อำนวยการศูนย์ และผู้อำนวยการกลุ่ม** กำกับดูแล ปฏิบัติหน้าที่ในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องที่ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะจะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มีได้กำหนดเรื่องการมอบอำนาจไว้เป็นอย่างอื่น หรือมิได้ห้ามเรื่องการมอบอำนาจไว้ ดังนี้

๓.๑ การลงนามในหนังสือขอรับและให้ข้อมูล ความร่วมมือ ความอนุเคราะห์กับหน่วยงานต่าง ๆ หนังสือตอบกลับเมื่อได้รับข้อมูล ตลอดจนหนังสืออื่นใดที่มีลักษณะเดียวกัน

๓.๒ การลงนามในหนังสือเชิญประชุมและรับรองรายงานการประชุม หรือการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการ/คณะทำงานต่าง ๆ

๓.๓ การอนุญาตการลาป่วย ลาภิก และลาพักผ่อนของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวในสังกัด ยกเว้นการลาไปต่างประเทศ ให้ดำเนินการตามข้อ ๒.๘

๓.๔ งานของศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษา เฉพาะการให้รายชื่อที่ปรึกษา

๓.๕ งานของสำนักบริหารการชำระหนี้ ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๔ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) การตกลงซื้อขายเงินตราต่างประเทศเพื่อการชำระหนี้เงินกู้ของรัฐบาล

(๒) การลงนามในเอกสารตกลงการซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า เอกสารการสั่งจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้เงินกู้ของรัฐบาล และแบบการทำธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ

การมอบอำนาจตามข้อ ๓.๕ หากผู้อำนวยการสำนักไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านบริหารการชำระหนี้เป็นผู้ปฏิบัติราชการแทน

#### **๔. การปฏิบัติราชการแทนกัน**

๔.๑ ในกรณีที่นายธีรลักษณ์ แสงสนิท ที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และนางสุณี เอกสมทราเมษฐ์ รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เป็นผู้ปฏิบัติราชการแทน ตามลำดับ

๔.๒ ในกรณีที่นางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้นางสุณี เอกสมทราเมษฐ์ รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และนายธีรลักษณ์ แสงสนิท ที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้ เป็นผู้ปฏิบัติราชการแทน ตามลำดับ

๔.๓ ในกรณีที่นางสุณี เอกสมทราเมษฐ์ รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ไม่อยู่หรือไม่อาจปฏิบัติราชการได้ ให้นายธีรลักษณ์ แสงสนิท ที่ปรึกษาด้านตลาดตราสารหนี้ และนางจินดารัตน์ วิริยะทวีกุล รองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เป็นผู้ปฏิบัติราชการแทน ตามลำดับ

๕. เมื่อมีการใช้อำนาจที่มอบไว้ตามคำสั่งนี้แล้ว ให้ผู้รับมอบอำนาจรายงานผลการใช้อำนาจ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อผู้มอบอำนาจเพื่อทราบทันที หรือทุกเดือน ตามลำดับความเร่งด่วน และความสำคัญของงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางแพตริเซีย มงคลวนิช)

ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ



ประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ  
เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ได้ทบทวนการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ นั้น

เนื่องจากสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้ปรับปรุงขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนและเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ รวมทั้งดำเนินการตามการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันถ่วงที โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินงาน ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ รวมถึงปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน และประชาชนที่ใช้บริการหรือติดต่อประสานงานกับสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๓. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะได้กำหนดให้มี “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” โดยมีเจ้าหน้าที่ส่วนอำนวยความสะดวก สำนักงานเลขานุการกรม เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการดำเนินงาน ตรวจสอบข้อมูลและข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วย

- ๑) ที่ปรึกษาหรือรองผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะที่กำกับดูแลงานของสำนักงานเลขานุการกรม
- ๒) เลขานุการกรม
- ๓) ผู้อำนวยการส่วนอำนวยความสะดวก

๔. ช่องทางในการยื่นเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๔.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐

๔.๒ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๖๕ ๘๐๕๐ ต่อ ๕๗๐๕, ๕๑๒๘ หรือโทรสารหมายเลข ๐ ๒๒๗๓ ๙๑๔๗

๔.๓ ไปรษณีย์ถึงคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง ถนนพระรามที่ ๖ แขวงพญาไท เขตพญาไท กทม. ๑๐๔๐๐ โดยลงชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนขอให้ระบุไว้ จะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๔.๔ เว็บไซต์สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ [www.pdmo.go.th](http://www.pdmo.go.th) หัวข้อ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” และหัวข้อติดต่อเรา “แบบฟอร์มการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ สบง.”

๔.๕ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ สำนักนายกรัฐมนตรี

๔.๖ ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)

๔.๗ Facebook และ Facebook Messenger สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

๕. สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะกำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๕.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวน ๗ ช่องทาง (ข้อ ๔.๑ – ข้อ ๔.๗)

๕.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะทำการตรวจสอบเรื่องนั้นๆ ว่าเป็นเรื่องประเภทใด เช่น เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเรื่องชมเชย เป็นต้น และรายงานให้คณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

๕.๓ เมื่อคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับทราบแล้ว เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละประเภทตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศ ๑ - ๔

กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเหตุผลและผลของการดำเนินการล่าสุด

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางแพตริเซีย มงคลวนิช)

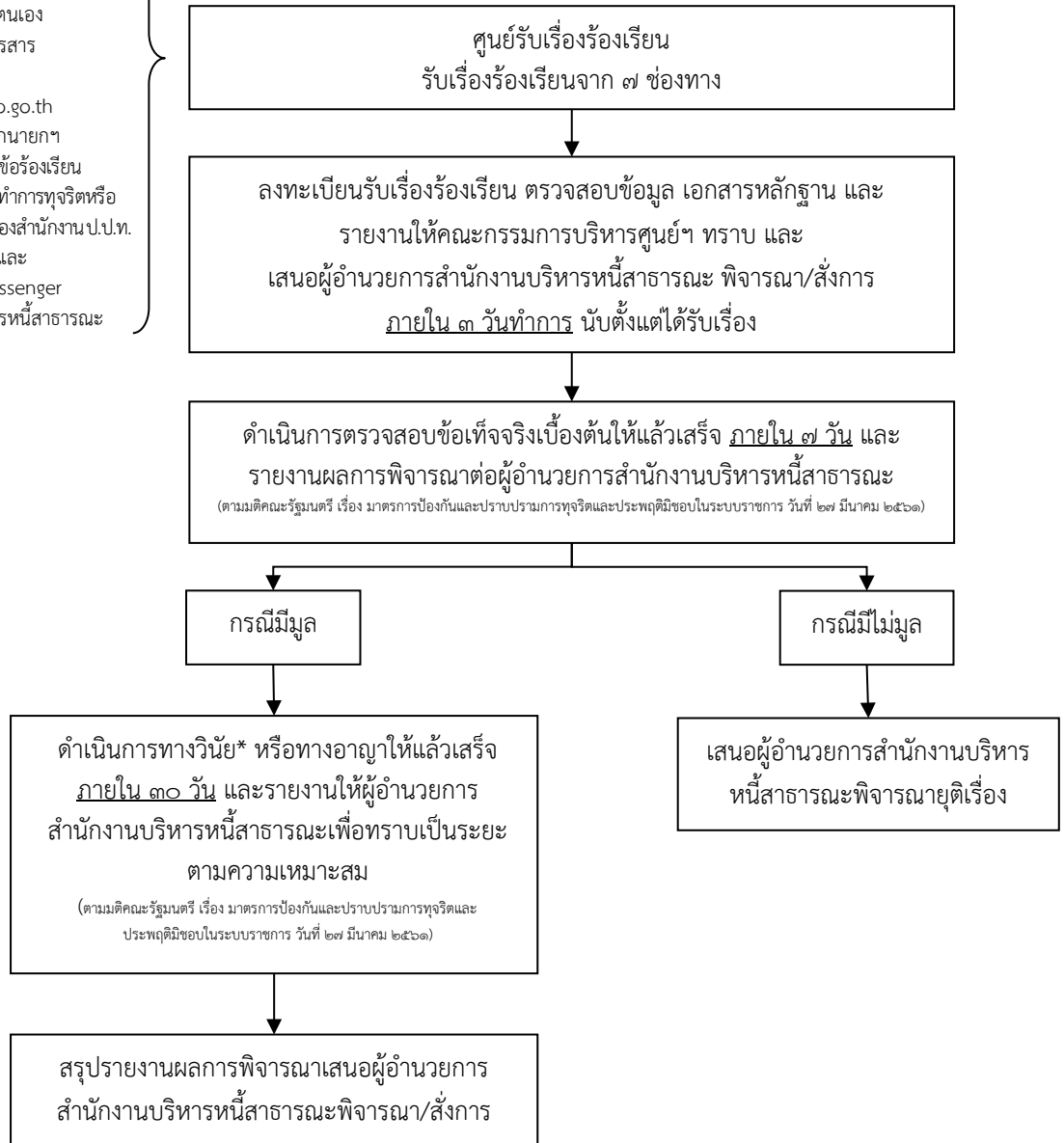
ผู้อำนวยการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ  
เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
๒. โทรศัพท์/โทรสาร
๓. ไปรษณีย์
๔. www.pdmo.go.th
๕. ๑๑๑๑ สำนักนายกฯ
๖. ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานป.ป.ท.
๗. Facebook และ Facebook Messenger สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

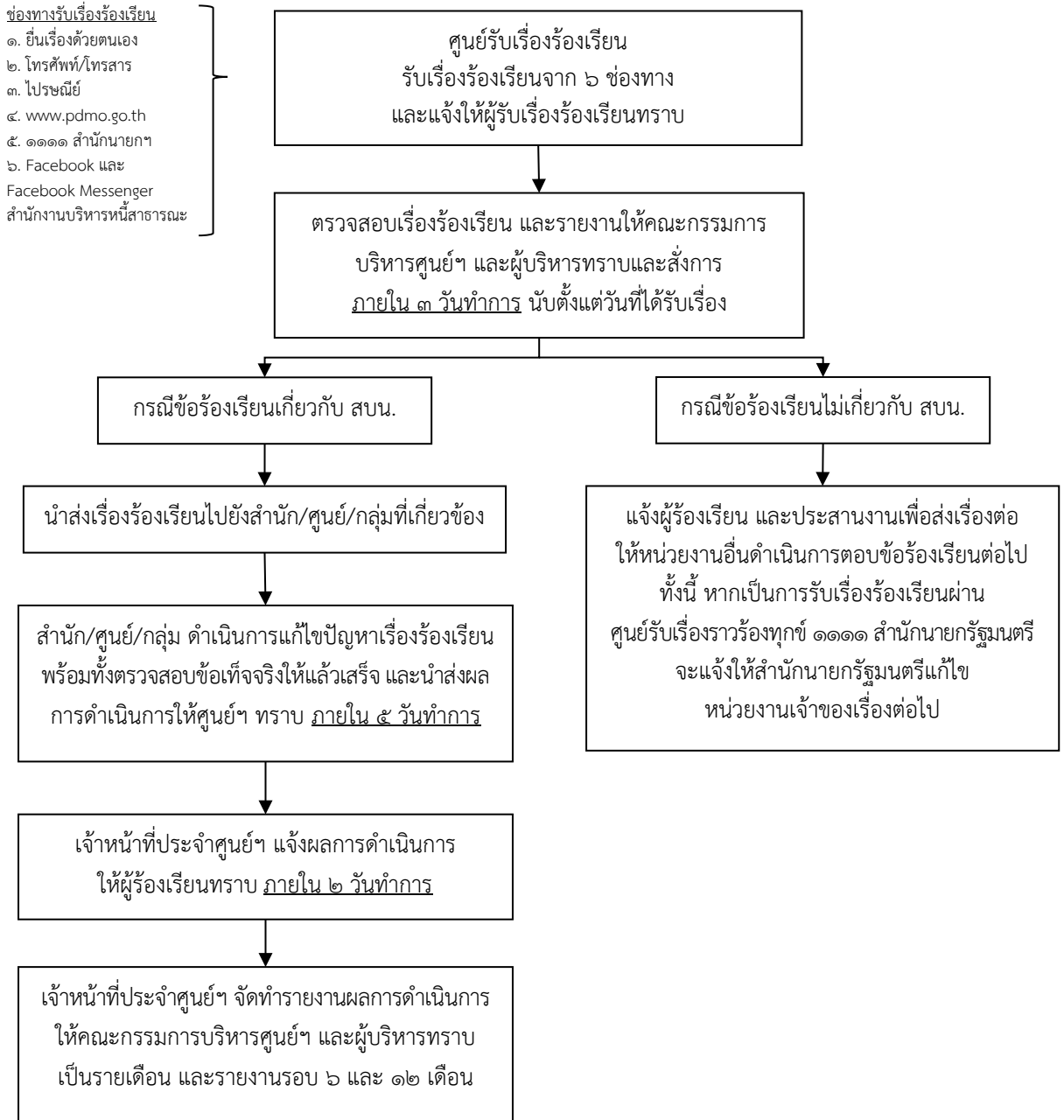


\* กระบวนการพิจารณาดำเนินการทางวินัย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะส่งเรื่องต่อให้ส่วนทรัพยากรบุคคล เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖ ต่อไป

ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป่า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๖๕-๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒

เอกสารแนบท้ายประกาศสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ  
เรื่อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานทั่วไป



\* กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

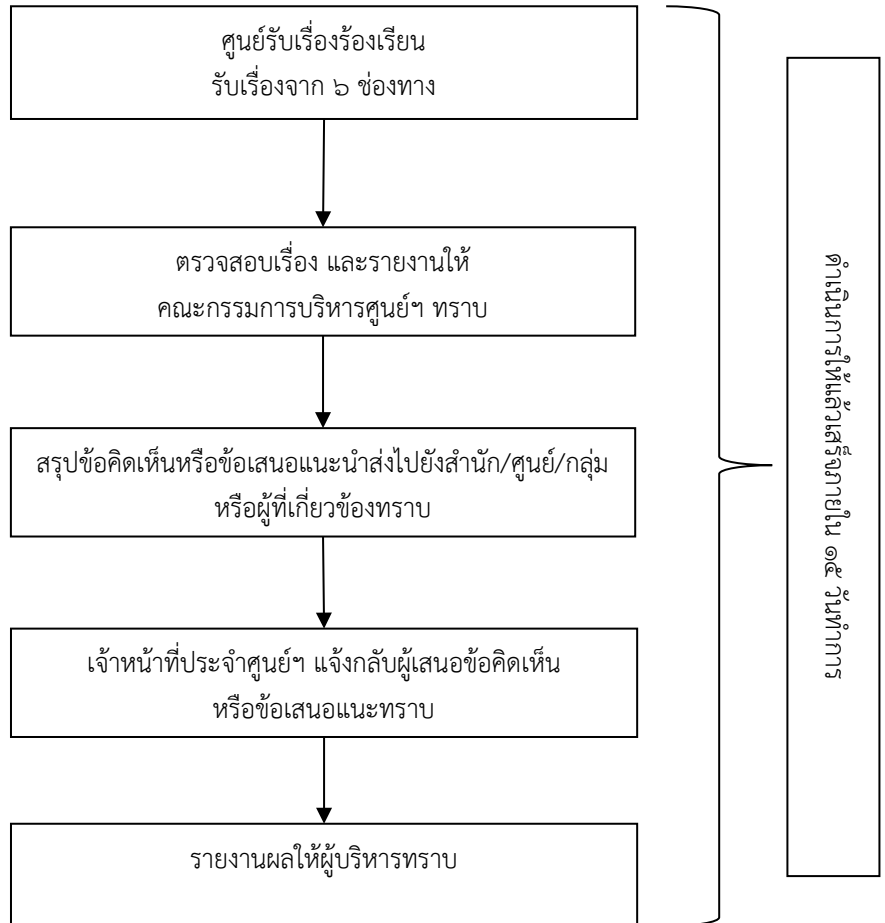
ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป่า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๖๕-๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒

## กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ของสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

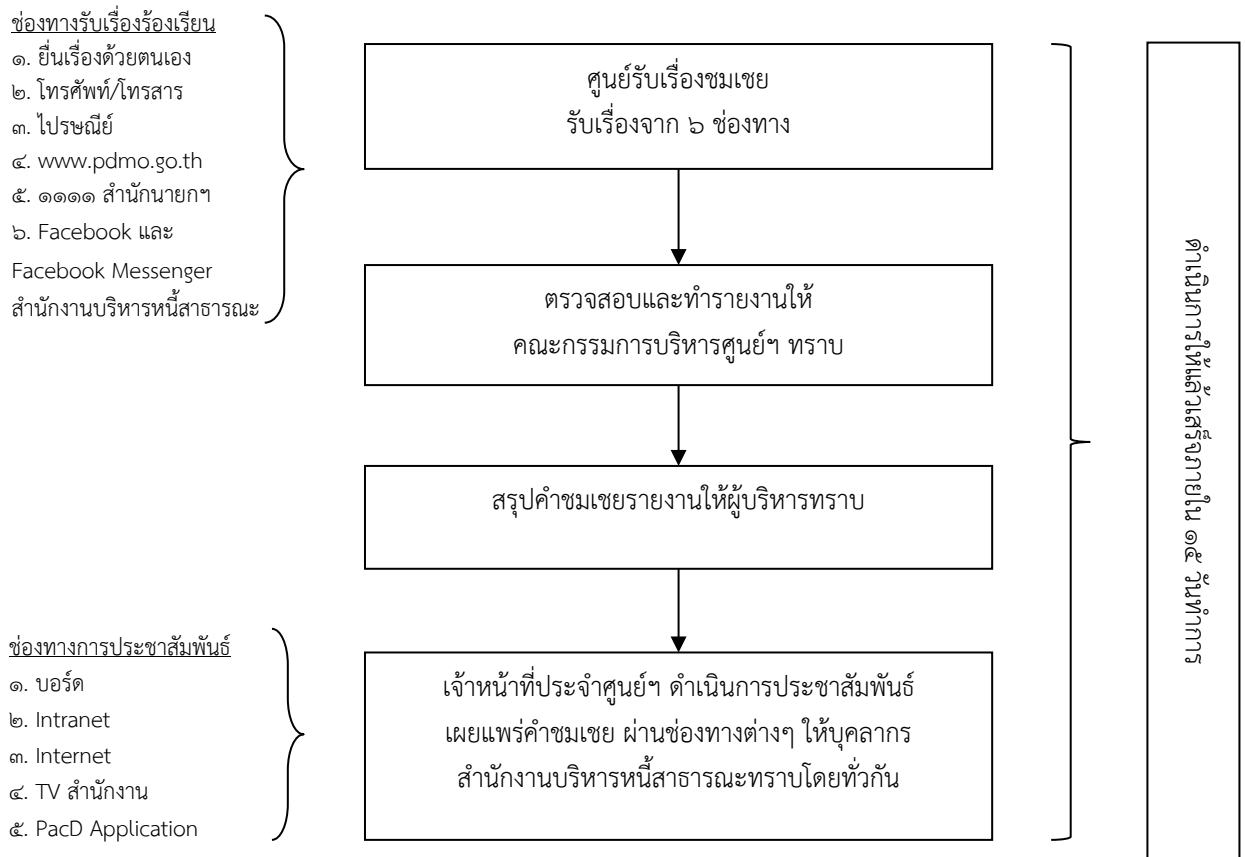
๑. ยื่นเรื่องด้วยตนเอง
๒. โทรศัพท์/โทรสาร
๓. ไปรษณีย์
๔. www.pdmo.go.th
๕. ๑๑๑๑ สำนักงานฯ
๖. Facebook และ Facebook Messenger สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ



ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป้า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๖๕-๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒

## กระบวนการจัดการเรื่องชมเชย



ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผู้ประสานงาน : นางสุมาลี โตเป้า เจ้าหน้าที่งานธุรการ เบอร์ติดต่อ ๐๒-๒๖๕-๘๐๕๐ ต่อ ๕๑๐๒