



การร้องเรียนร้องทุกข์

ของ สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของสำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในช่องทางต่าง ๆ ของสำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้อง มี ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความโปร่งใส ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่าง เป็นรูปธรรม

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล.....

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ สน.บก.ฯ.....

ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์.....

การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์.....

การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และเฟสบุ๊กแฟนเพจ.....

การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ.....

การบันทึกข้อร้องเรียน.....

มาตรฐานงาน.....

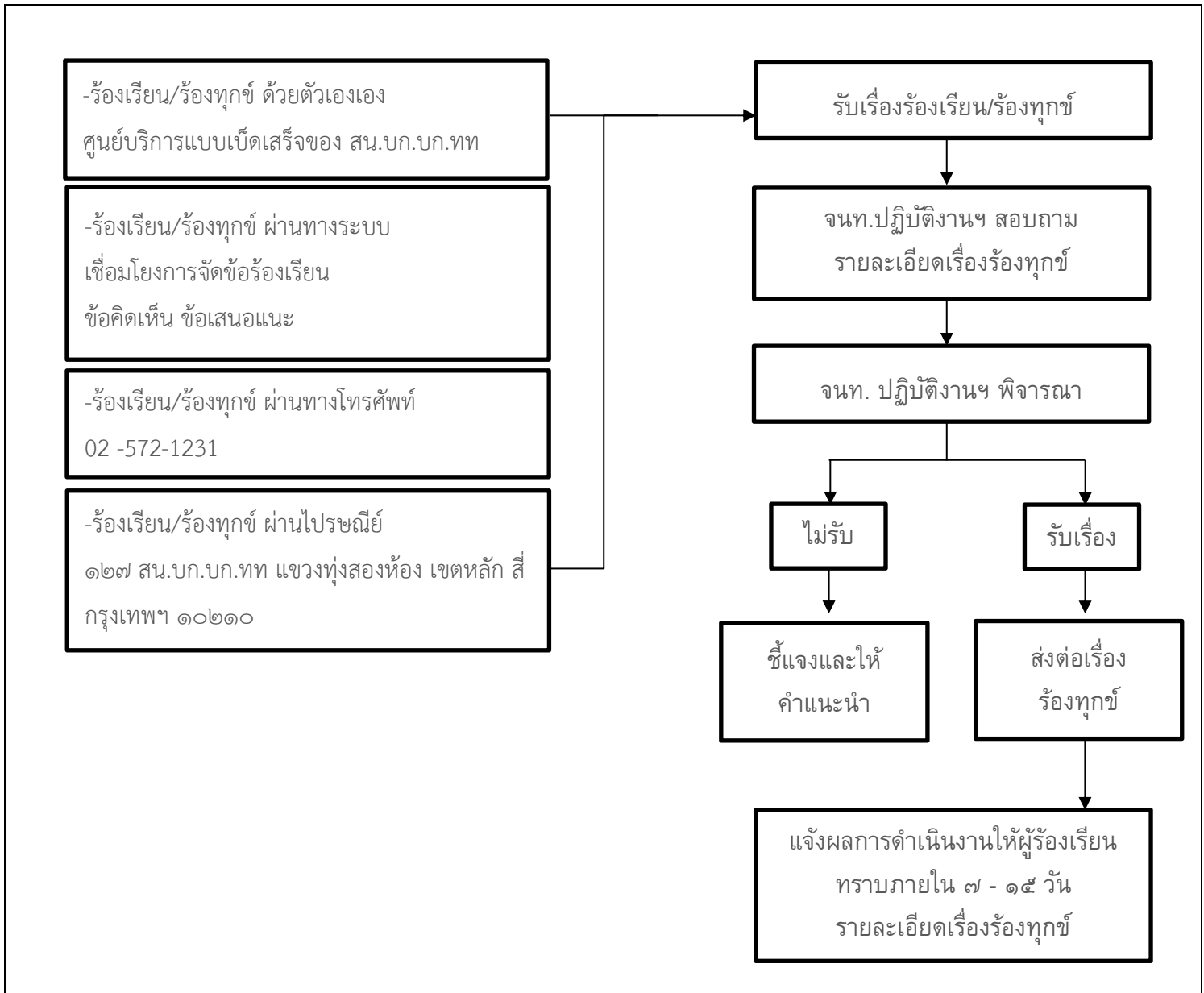
ภาคผนวก : แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของบก.ทท.

หลักการและเหตุผล

หน้า 2

มติ ครม. เมื่อ ๔ พ.ย.๕๗ เห็นชอบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของ สปน. และให้ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางที่ สปน.เสนอ โดยให้ สปน. ดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัว

ในการนี้ ผู้บัญชาการทหารสูงสุด กรุณาอนุมัติให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริหารรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กองบัญชาการกองทัพไทยขึ้น เพื่อสนับสนุนและตอบสนองมติ ครม. ดังกล่าว โดยปัจจุบันขึ้นตรงกับ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของกองบัญชาการกองทัพไทย (One Stop Service) โดยมีเจ้ากรม สารบรรณทหาร เป็นผู้อำนวยการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของกองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีที่ตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑ อาคาร ๔ กรมสารบรรณทหาร ซึ่งยังมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกองบัญชาการกองทัพไทย อยู่อีก ๓ ช่องทาง คือ ร้องเรียนผ่านระบบเชื่อมโยงการขอร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ , การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของกองบัญชาการกองทัพไทย และทางหนังสือผ่านที่อยู่ ของ กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อเป็นการให้บริการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความเป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมี ข้อมูลและสาระตามสมควรเกี่ยวข้องกับส่วนราชการกองบัญชาการกองทัพไทยจากประชาชน ซึ่งใน กรณีที่การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน



การรับเรื่องร้องทุกข์ ของ สน.บก.บก.ทท. ภายใต้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ สน.บก.บก.ทท.

๑. การรับเรื่องร้องทุกข์ ของ สน.บก.บก.ทท. ภายใต้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ สน.บก.บก.ทท. จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนการประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน โดยมีหน้าที่ดังนี้

๒. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีติดต่อ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ สน.บก.บก.ทท. แจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ สน.บก.บก.ทท. และประสานงานต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับดำเนินการต่อไป

๓. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย(One Stop Service)

ประเภท : การร้องเรียนฯ ด้วยตนเอง

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - กรอกแบบฟอร์ม ใบบรรยายเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับดังนี้

ศจร.ทหาร เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กพ.ทหาร เพื่อทราบ

หน่วยต้นสังกัด เพื่อทราบ

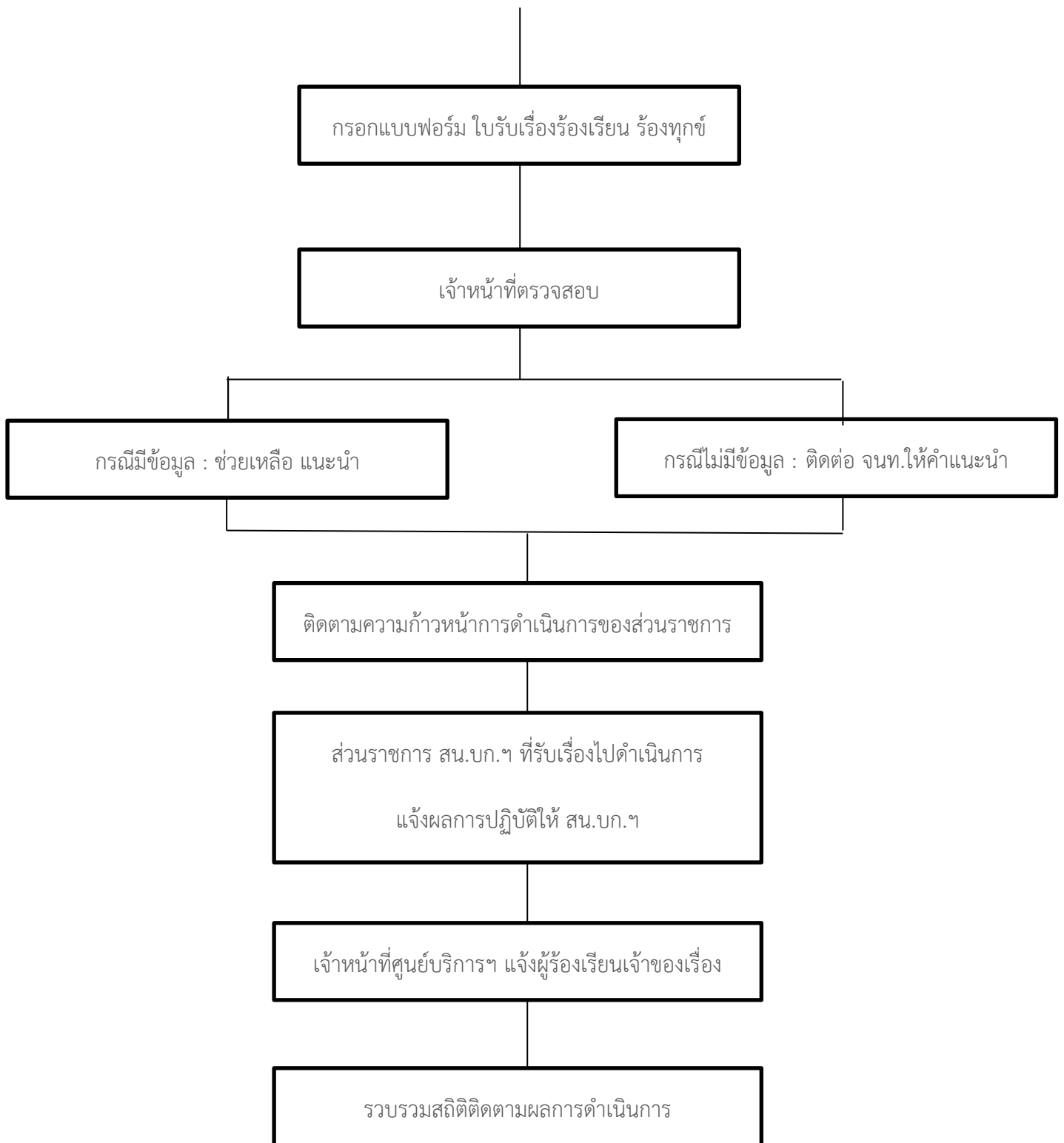
(ทั้งนี้ หากหน่วยต้นสังกัดจะดำเนินการสอบสวนให้ประสานแนวทางต่าง ๆ จาก สจร.ทหาร ก่อน)

เมื่อ สจร.ทหาร ดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ กพ.ทหารดำเนินการ นำเรียน ผอ.สน.บก.๑ (รอง ผอ.สน.บก.๑ รับคำสั่ง ฯ) และแจ้งผลการสอบสวนให้ สจร.ทหาร , สปป.สบ.ทหาร , ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ สน.บก.บก.ทท. และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ศูนย์บริการฯ จาก ส่วนราชการ สน.บก.๑ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียนฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)

กรณีติดต่อด้วยตนเอง



ประเภท : การร้องเรียนฯ ผ่านทางโทรศัพท์

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : -รับฟังรายละเอียดจากผู้ร้อง ฯ ทางโทรศัพท์ ในกรณีที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เช่น ช้อโกงเงิน ที่ดิน ฯลฯ เป็นต้น จะแจ้งข้อมูลที่เป็นเอกสาร ให้ทางไปรษณีย์ หรือ ด้วยตนเอง

-กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

-เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับดังนี้

ศจร.ทหาร เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กพ.ทหาร เพื่อทราบ

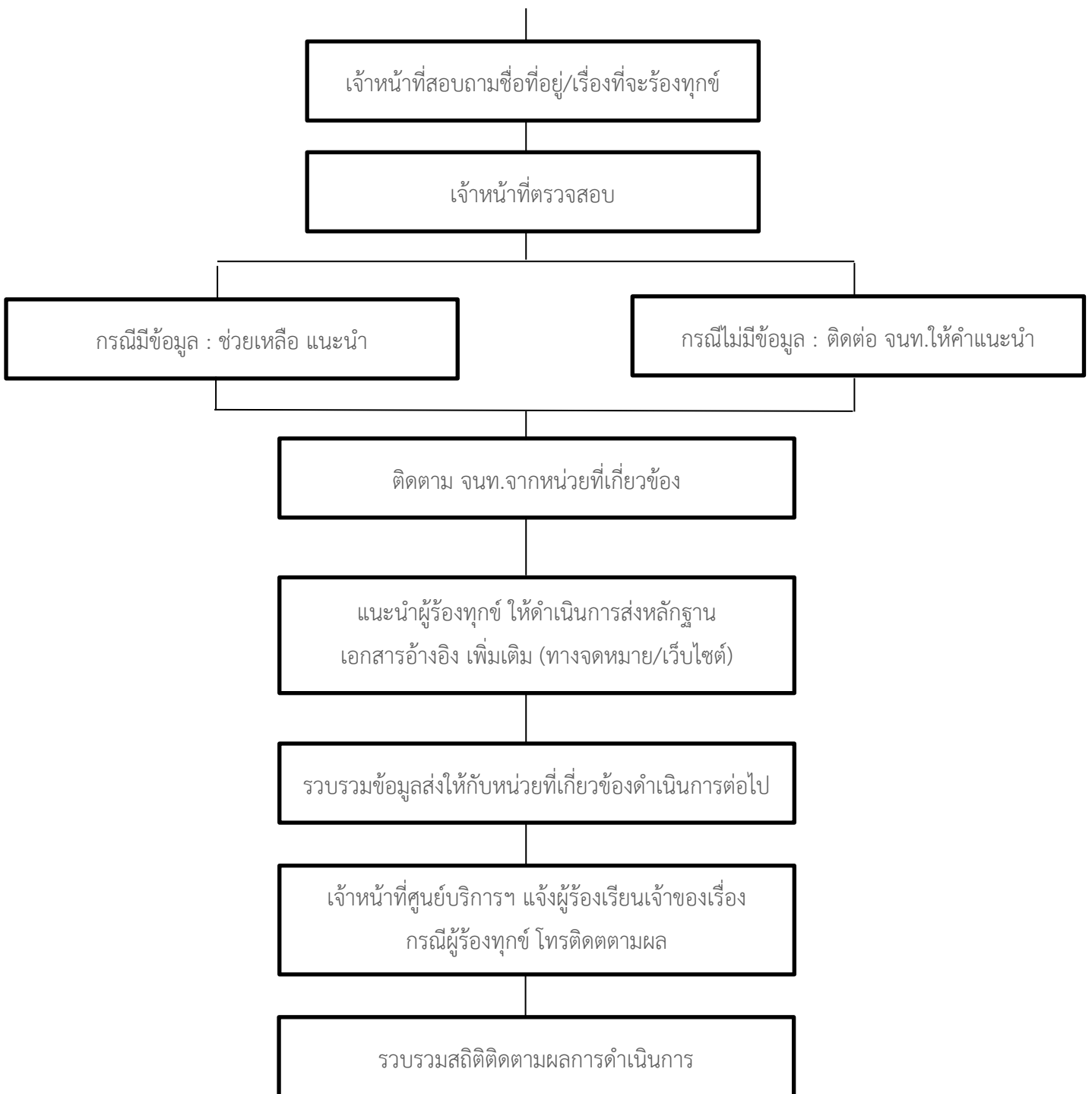
หน่วยต้นสังกัด เพื่อทราบ

(ทั้งนี้ หากหน่วยต้นสังกัดจะดำเนินการสอบสวนให้ประสานแนวทางต่าง ๆ จาก สจร.ทหาร ก่อน)

- เมื่อ สจร.ทหาร ดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ กพ.ทหาร ดำเนินการนำเรียน ผอ.สน.บก.๓(รอง ผอ.สน.บก.๓ รับคำสั่ง ฯ) และแจ้งผลการสอบสวนให้ สจร.ทหาร , สบป.สบ.ทหาร , ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ สน.บก.บก.ทท. และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ศูนย์บริการฯ จาก ส่วนราชการ สน.บก.๓ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



ประเภท : การร้องเรียนฯ ผ่านทางไปรษณีย์

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : -รับฟังรายละเอียดจากผู้ร้อง ฯ จากจดหมาย/หนังสือที่ได้รับ

-กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

-เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับดังนี้

ศจร.ทหาร เพื่อดำเนินการในส่วนในที่เกี่ยวข้อง

กพ.ทหาร เพื่อทราบ

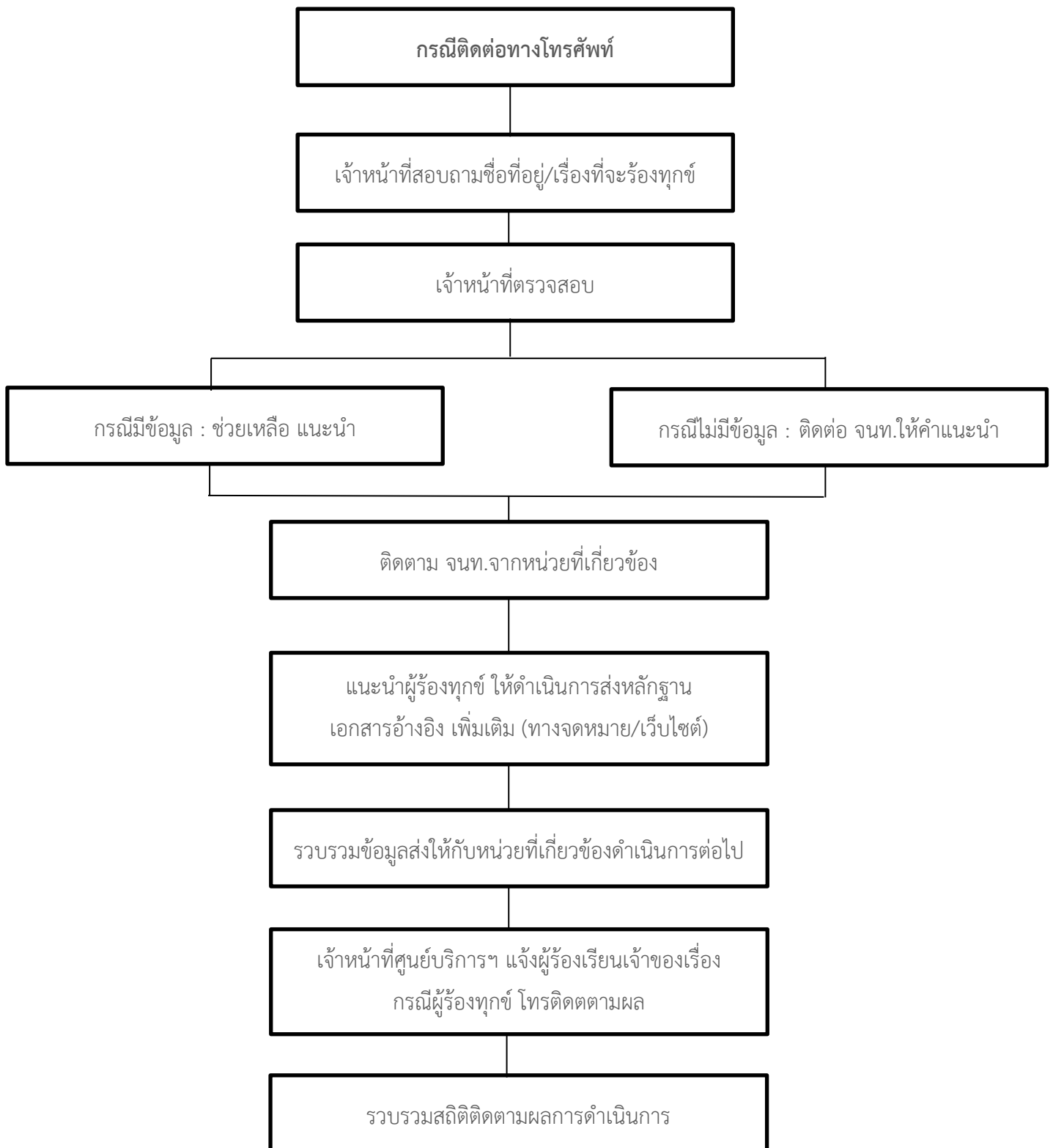
หน่วยต้นสังกัด เพื่อทราบ

(ทั้งนี้ หากหน่วยต้นสังกัดจะดำเนินการสอบสวนให้ประสานแนวทางต่าง ๆ จาก ศจร.ทหาร ก่อน)

- เมื่อ ศจร.ทหาร ดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ กพ.ทหาร ดำเนินการนำเรียน ผอ.สน.บก.๑(รอง ผอ.สน.บก.๑ รับคำสั่ง ฯ) และแจ้งผลการสอบสวนให้ ศจร.ทหาร , สบป.สบ.ทหาร , ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ สน.บก.บก.ทท. และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ศูนย์บริการฯ จากส่วนราชการ สน.บก.๑ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ รายชื่อ/เบอร์ติดต่อ ประสานตามคู่มือที่แนบ



หมายเหตุ คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนทางหนังสือผ่านไปรษณีย์

หนังสือทำถึง “ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย”
ให้มีรายละเอียดการร้องเรียนการร้องทุกข์ ดังนี้

-ชื่อ-สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา

-ชื่อ-สกุล ตำแหน่งสังกัด ของผู้ถูกกล่าวหา

-ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

-บรรยายการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างละเอียดดังนี้

-การกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมเกิดขึ้นเมื่อใด

-มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการละเมิดการกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างไร

๒.๔ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของสำนักกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพไทย (One Stop Service)

ประเภท : ผ่านเว็บไซต์

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - พิจารณารายละเอียดจากผู้ร้องเรียน ฯ จากจดหมาย/หนังสือที่ได้รับ

- กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับดังนี้

ศจร.ทหาร เพื่อดำเนินการในส่วนในที่เกี่ยวข้อง

กพ.ทหาร เพื่อ ทราบ

หน่วยต้นสังกัด เพื่อทราบ

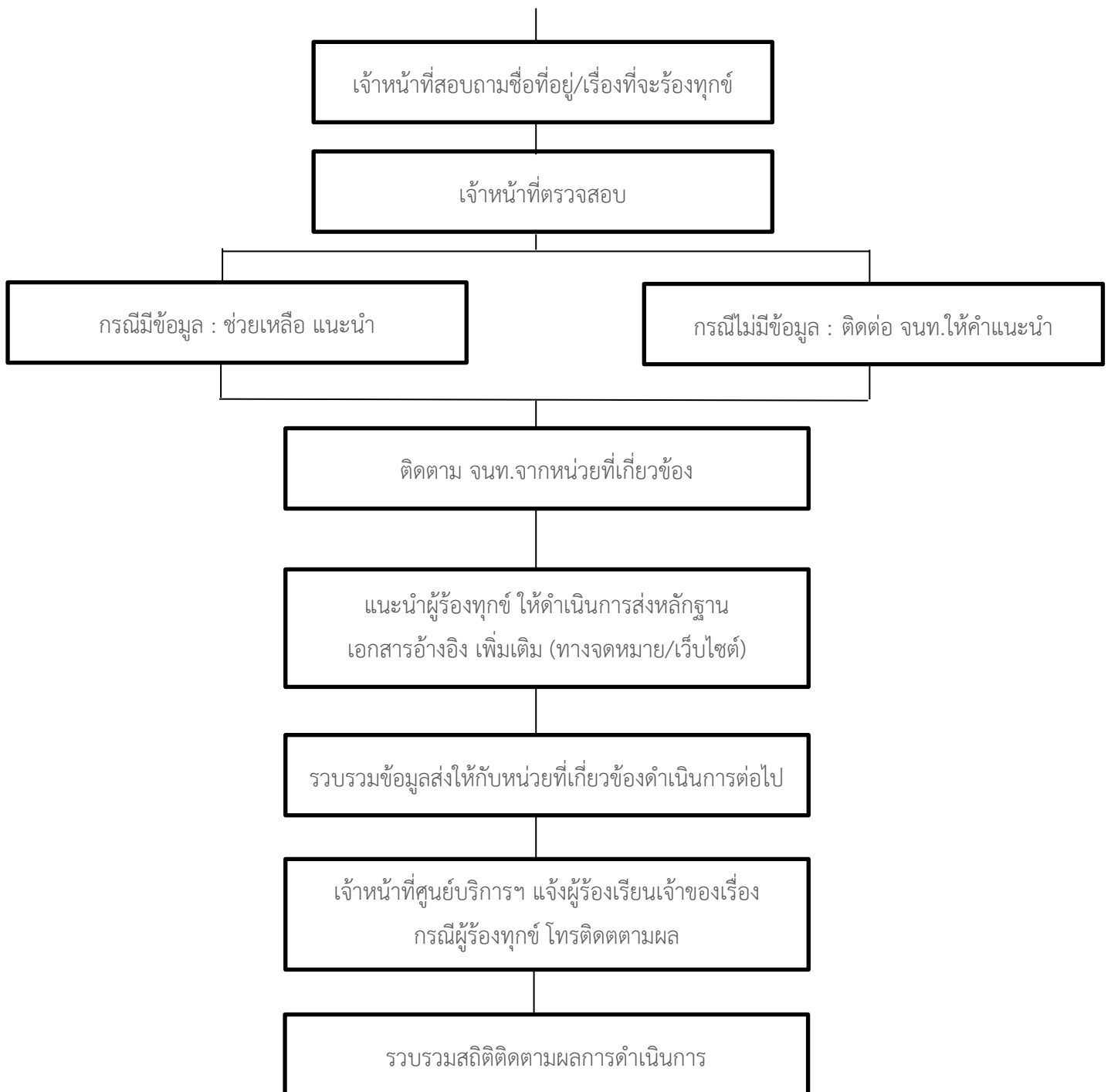
(ทั้งนี้ หากหน่วยต้นสังกัดจะดำเนินการสอบสวนให้ประสานแนวทางต่าง ๆ จาก สจร.ทหาร ก่อน)

- เมื่อ สจร.ทหาร ดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ กพ.ทหาร ดำเนินการนำเรียน ผอ.สน.บก.๑ (รอง ผอ.สน.บก.๑ รับคำสั่ง ฯ) และแจ้งผลการสอบสวนให้ สจร.ทหาร , สบป.สบ.ทหาร , ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ สน.บก.บก.ทท. และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ศูนย์บริการฯ จาก ส่วนราชการ สน.บก.๑ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ

กรณีติดต่อทางโทรศัพท์



๓. การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี
ข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการแบบ เบ็ดเสร็จ สน.บก.บก.ทท.	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่
หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องที่ต่อบันทึกข้อเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้
ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดำเนินการจัดทำ
บันทึกเสนอไปยังผู้บริหารที่รับผิดชอบ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไป
ยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพ
ไทย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนใน
การแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความ
ไม่
โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
ไปยัง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ - ๓๐ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

- มีการจัดทำแนวทางในการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม
- มีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการที่สำนักงาน และทางเว็บไซต์
- มีการจัดทำแฟ้มข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและปัจจุบัน
- มีการจัดทำข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการดังนี้

- มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ
- มีมิตรไมตรี
- มีความรู้
- มีความสุภาพ
- มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ
- มีความเสมอภาคในการให้บริการ
- มีความเหมาะสม

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

ภาคผนวก

ใบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของสำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย

เขียนที่ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ สน.บก.บก.ทท

ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กทม.๑๐๒๑๐

วันเดือน พ.ศ

1.ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุปี เลขที่บัตรประชาชน.....

อาชีพที่อยู่.....

โทรศัพท์โทรสารE-Mail.....

2.รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :

บุคคลที่ร้องเรียน : ชื่อ - สกุล

หน่วยงานราชการ :

3.หัวข้อปัญหา :วันที่พบปัญหา

...../...../.....

รายละเอียดปัญหา

4.ท่านต้องการให้ สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทยดำเนินการอย่างไร

5.ช่องทางในการแจ้งกลับ : () ตามที่อยู่ที่แจ้ง () เบอร์โทรศัพท์ () มือถือ

() E-Mail () โทรสาร () อื่น ๆ

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ

(.....)

ส่วนของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนลำดับที่มีเอกสารแนบหรือไม่ () มีแผ่น/เล่ม () ไม่มี

วันที่รับเรื่อง..... เวลาจนท.ผู้รับเรื่อง

จนท.บันทึกข้อมูล วันที่บันทึก เวลา

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ทั่วไป

จัดซื้อ - จัดจ้าง