



คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์
ของโรงเรียนช่างฝีมือทหาร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

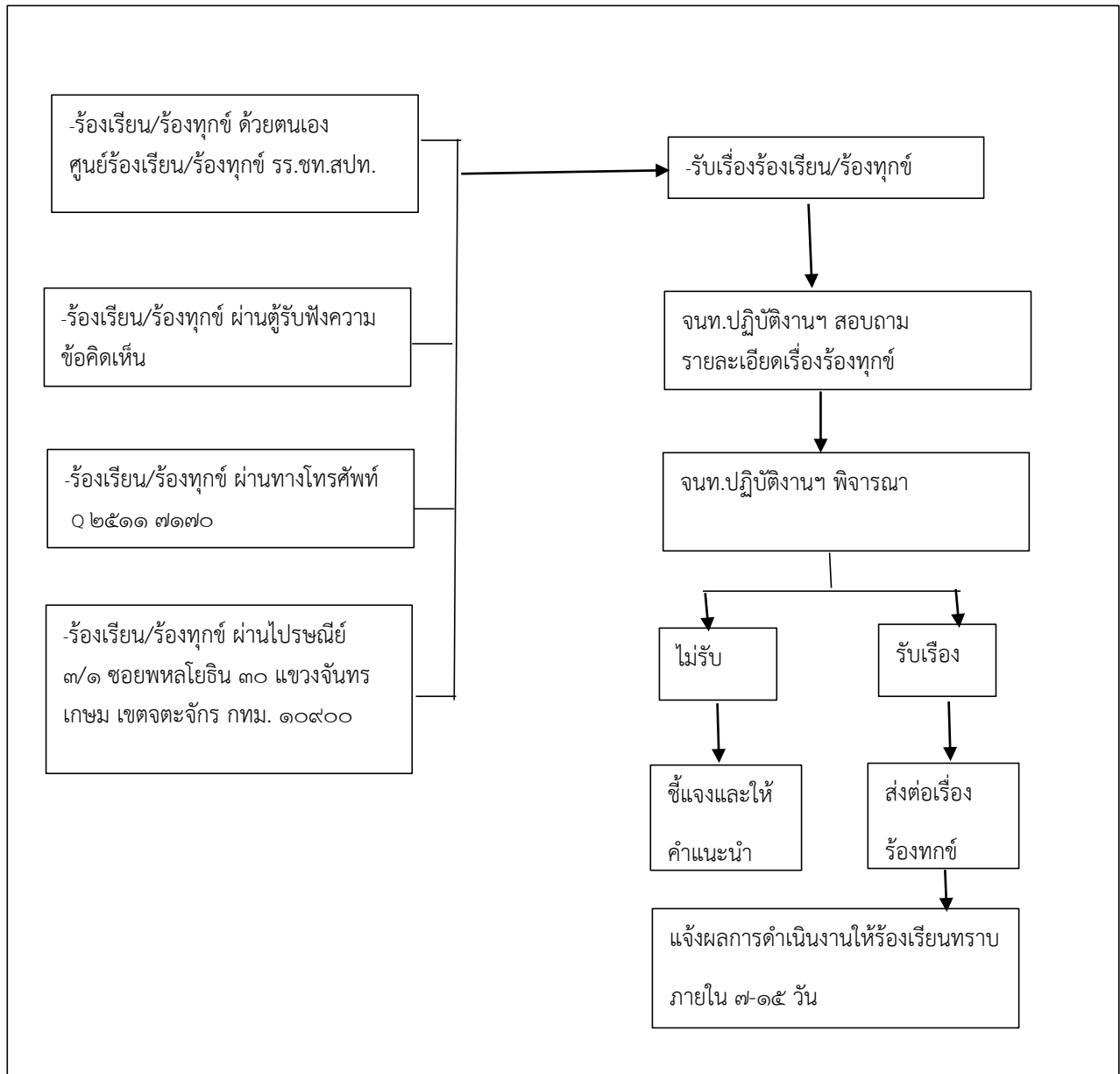
คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงเรียนช่างฝีมือทหาร จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในช่องทางต่าง ๆ ของโรงเรียนช่างฝีมือทหาร ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความโปร่งใสตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ รร.ชท.สปท.	๔
ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ	
การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	๖
การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	๗ - ๘
การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	๙
การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๑๐
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑๑
มาตรฐานงาน	๑๒
ภาคผนวก	

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ รร.ชท.สปท.



การรับเรื่องร้องทุกข์ของ รร.ชท.สปท.

๑. การรับเรื่องร้องทุกข์ของ รร.ชท.สปท. จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ตลอดจน การประสานติดตามเร่งรัดการดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชน โดยมีหน้าที่ดังนี้

๒. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอ ความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสเกี่ยวข้องกับภารกิจ รร.ชท.สปท.

๓. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รร.ชท.สปท.

ประเภท : การร้องเรียนฯ ด้วยตนเอง

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับ

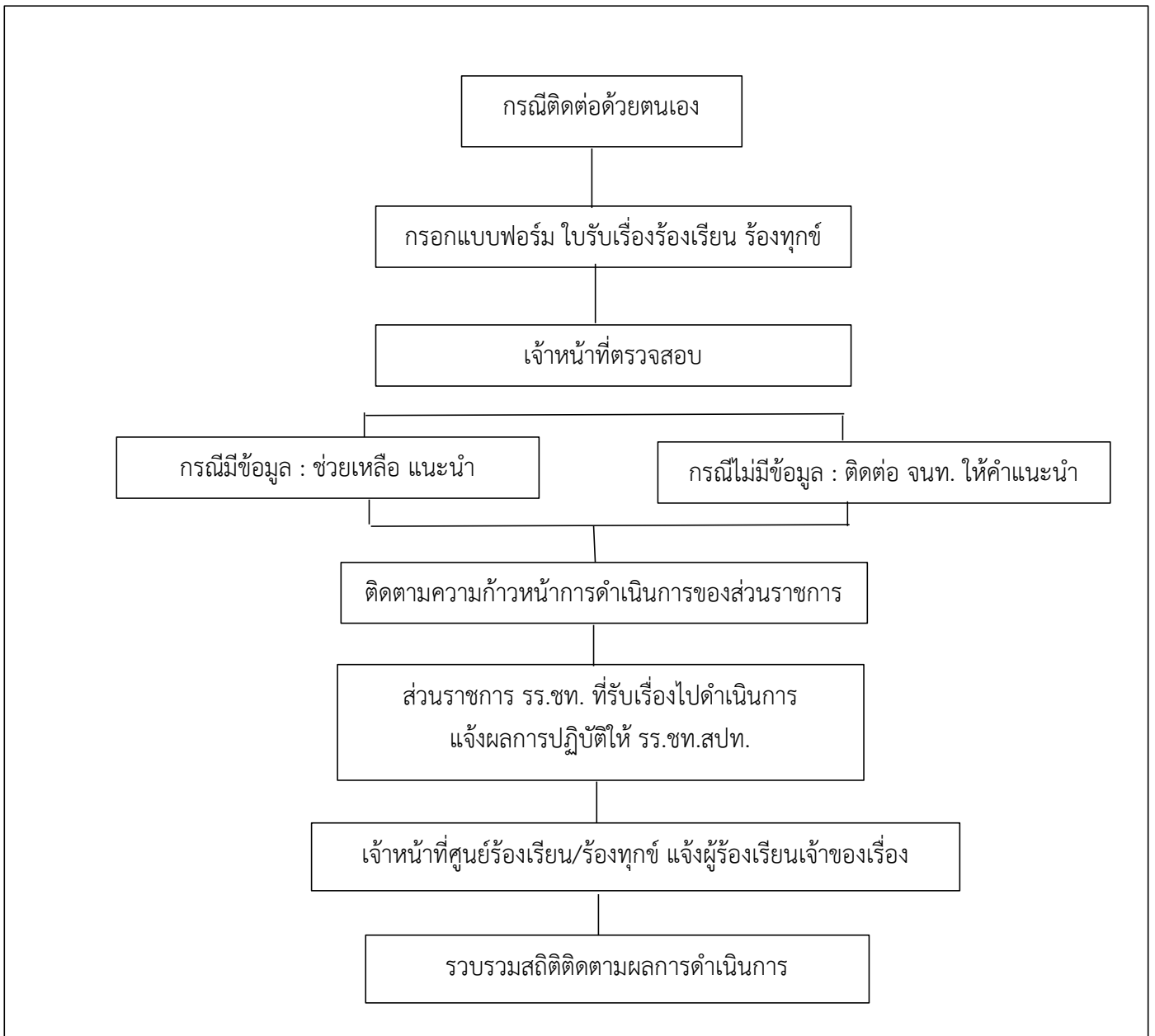
- เมื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ แผนกกำลังพล

รร.ชท.สปท. นำเรียน ผบ.รร.ชท.สปท. และแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบต่อไป

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากส่วนราชการ

รร.ชท.สปท. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



๒.๒ การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์และตู้รับข้อคิดเห็นของ รร.ชท.สปท.

ประเภท : การร้องเรียนฯ ผ่านทางโทรศัพท์และตู้รับข้อคิดเห็น

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับ

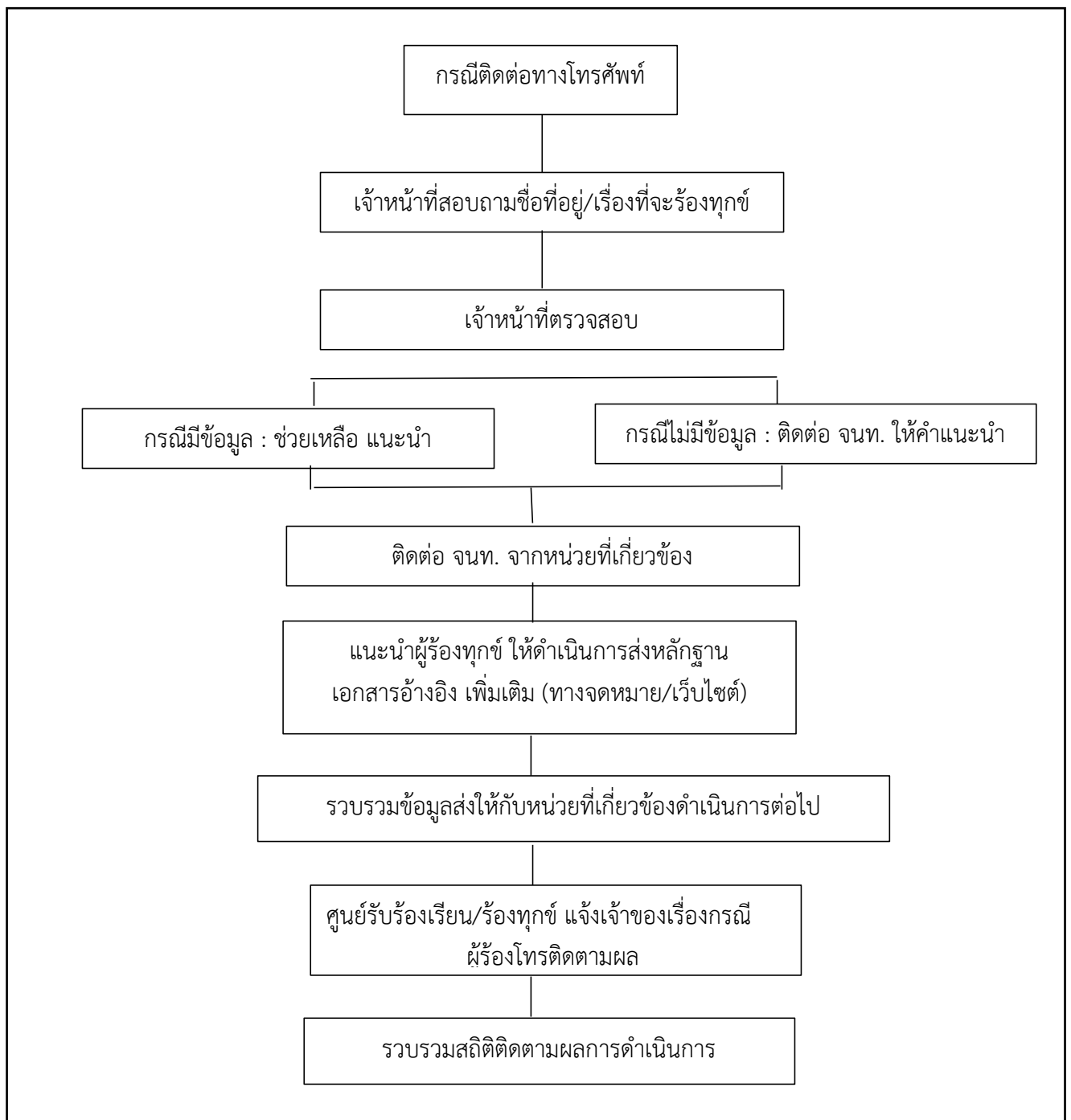
- เมื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ แผนกกำลึงพล รร.ชท.

นำเรียน ผบ.รร.ชท.สปท. และแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบต่อไป

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากส่วนราชการ รร.ชท.

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



๒.๓ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ของ รร.ชท.สปท.

ประเภท : การร้องเรียนฯ ทางไปรษณีย์

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - พิจารณารายละเอียดเรื่องร้องเรียน ฯ จากจดหมาย/หนังสือที่ได้รับ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับ

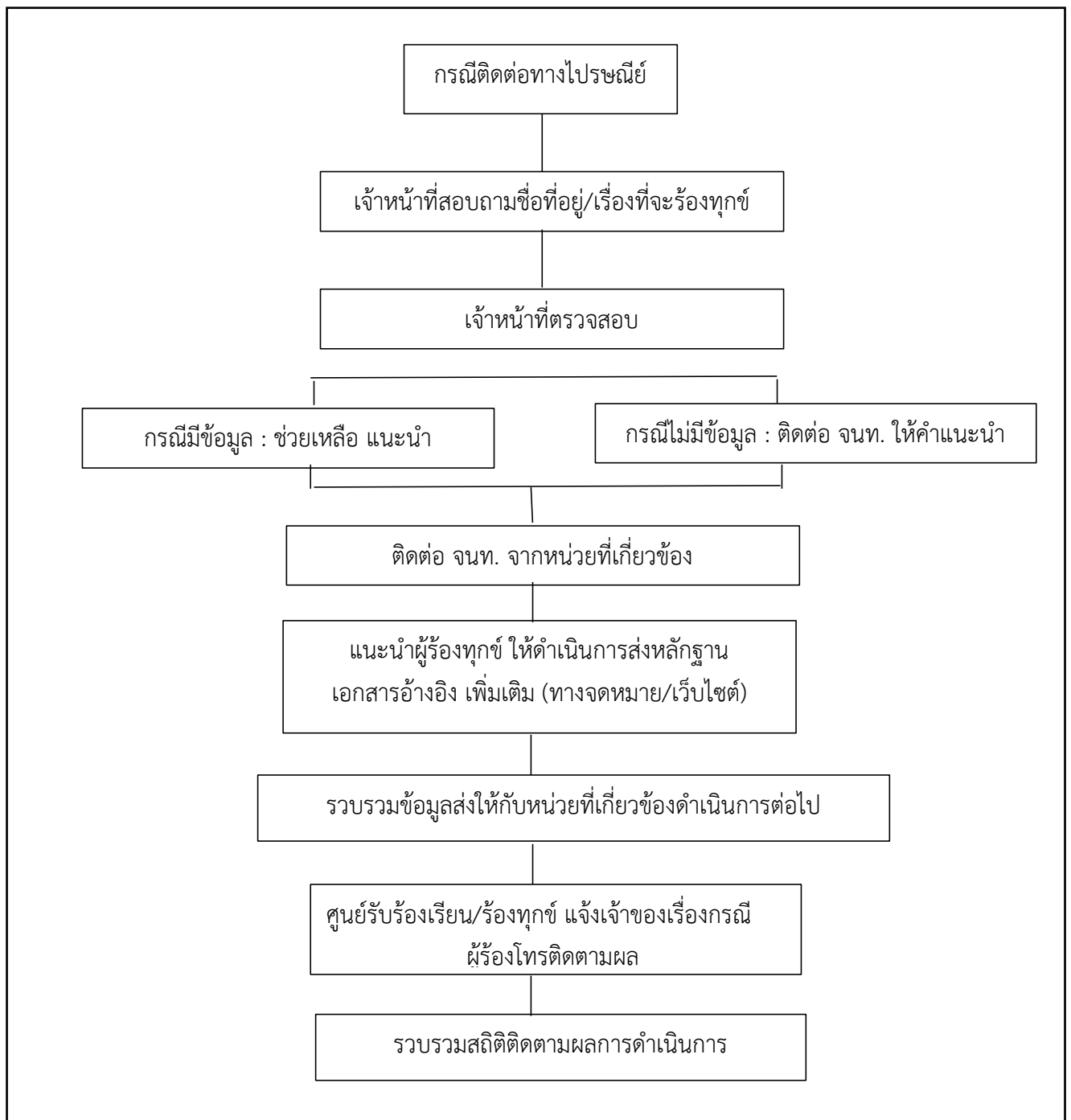
- เมื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ แผนกกำลึงพล รร.ชท.

นำเรียน ผบ.รร.ชท. และแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบต่อไป

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากส่วนราชการ รร.ชท.สปท.

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



หมายเหตุ คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนทางหนังสือผ่านไปรษณีย์

หนังสือทำถึง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ให้มีรายละเอียดการร้องทุกข์ดังนี้

- ชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้กล่าวหา
- ชื่อ – สกุล ตำแหน่งสังกัด ของผู้ถูกกล่าวหา
- ระบุข้อกล่าวหาการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการไม่ได้รับ

ความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

- บรรยายการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างละเอียดดังนี้

- การกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมเกิดขึ้นเมื่อใด
- มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างไร

๒.๔ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

ประเภท : ผ่านเว็บไซต์ (<http://www.mtts.ac.th>)

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - พิจารณารายละเอียดทางระบบ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับ

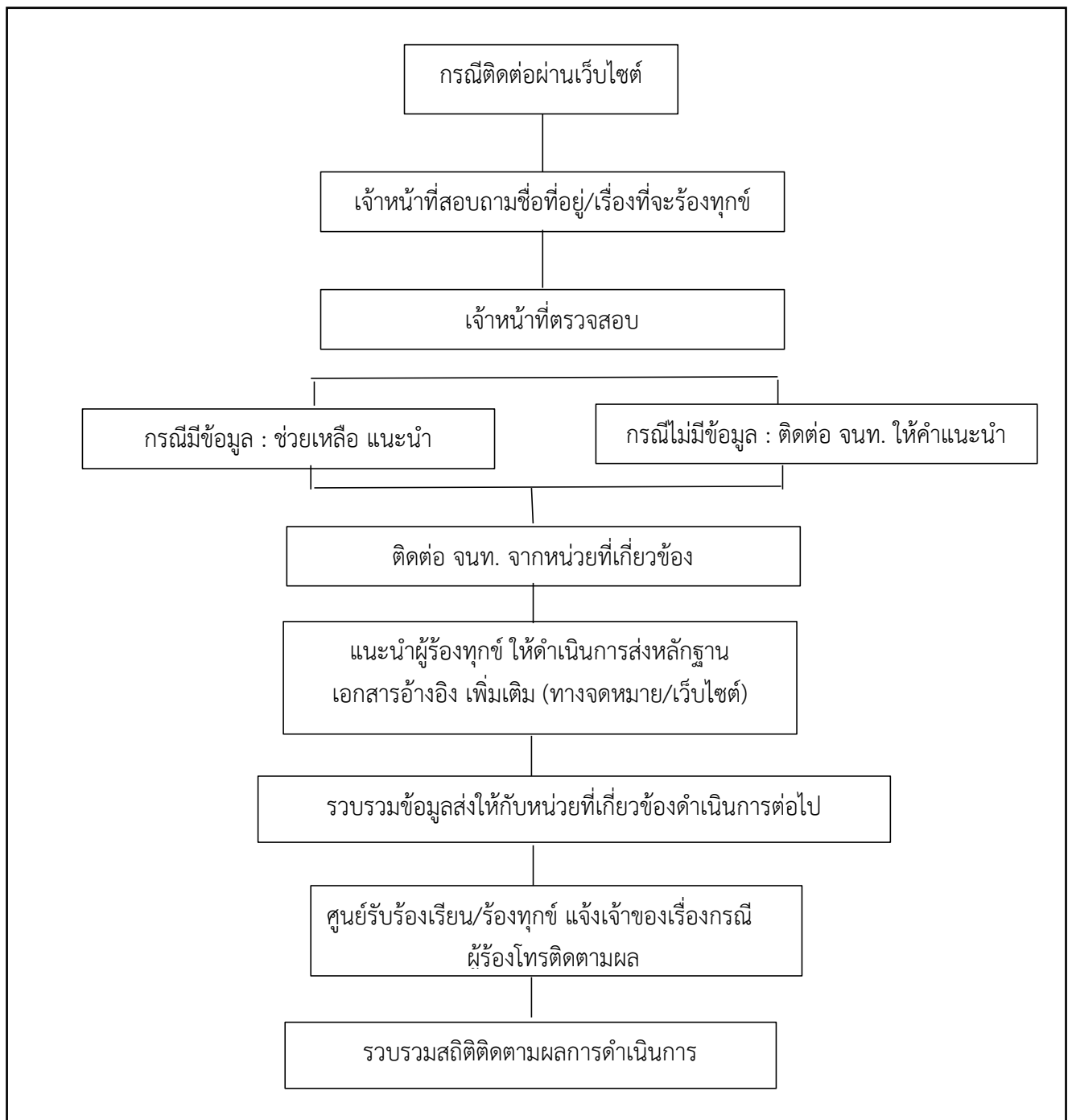
- เมื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ แผนกกำลังพล

รร.ชท. นำเรียน ผบ.รร.ชท. และแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบต่อไป

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ๆ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ๆ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากส่วนราชการ

รร.ชท. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



๓. การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (www.mtt.ac.th)	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอ ไปยังผู้บริการที่รับผิดชอบ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของกรมกิจการพลเรือนทหาร ให้ดำเนินการประสานแจ้ง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการ จัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อ ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ – ๓๐ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน ต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

- มีการจัดทำแนวทางในการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม
- มีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการที่สำนักงาน และทางเว็บไซต์
- มีการจัดทำแฟ้มข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและปัจจุบัน
- มีการจัดทำข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางกรร้องเรียนต่าง ๆ ให้ศูนย์บริการฯ ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการดังนี้

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

ภาคผนวก



ใบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของโรงเรียนช่างฝีมือทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

เขียนที่

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี เลขที่บัตรประชาชน.....
อาชีพ.....ที่อยู่.....
โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-Mail.....

2. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :
บุคคลที่ร้องเรียน : ชื่อ - สกุล
หน่วยงานราชการ :

3. หัวข้อปัญหา :วันที่พบปัญหา...../...../.....
รายละเอียดปัญหา.....

4. ท่านต้องการให้ โรงเรียนช่างฝีมือทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ดำเนินการอย่างไร.....

5. ช่องทางในการแจ้งกลับ : () ตามที่อยู่ที่แจ้ง () เบอร์โทรศัพท์ () มือถือ
() E-Mail () โทรสาร () อื่น

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(.....)

ส่วนของเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนลำดับที่.....มีเอกสารแนบหรือไม่ () มี.....แผ่น/เล่ม () ไม่มี
วันที่รับเรื่อง.....เวลา.....จนท. ผู้รับเรื่อง.....
จนท.บันทึกข้อมูล.....วันที่บันทึก.....เวลา.....
ประเภทร้องเรียน ทั่วไป จัดซื้อ - จัดจ้าง