



คู่มือการร้องเรียนร้องทุกข์
ของกรมกิจการพลเรือนทหาร

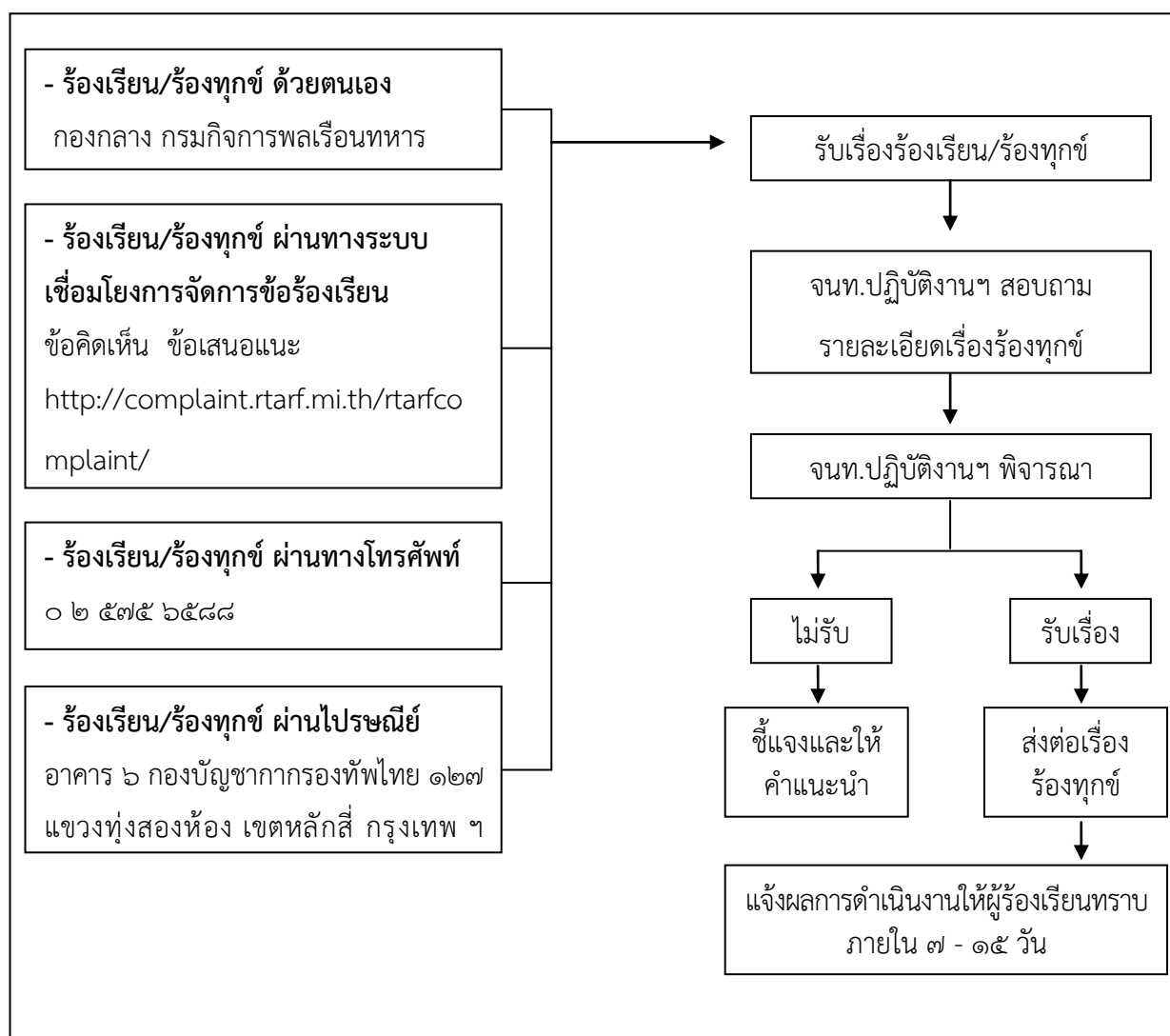
คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกรมกิจการพลเรือนทหารฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในช่องทางต่าง ๆ ของกรมกิจการพลเรือนทหาร ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความโปร่งใส ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

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

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ กร.ทหาร



การรับเรื่องร้องทุกข์ ของ กร.ทหาร

๑. การรับเรื่องร้องทุกข์ ของ กร.ทหาร จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับมาจาก ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ บก.ทท. ตลอดจนการประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการ ประชาชน โดยมีหน้าที่ดังนี้

๒. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ กร.ทหาร

๓. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ กองกลาง กรมกิจการพลเรือนทหาร (One Stop Service)

ประเภท : การร้องเรียนฯ ด้วยตนเอง

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - กรอกแบบฟอร์ม ใบบรรยายเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับ

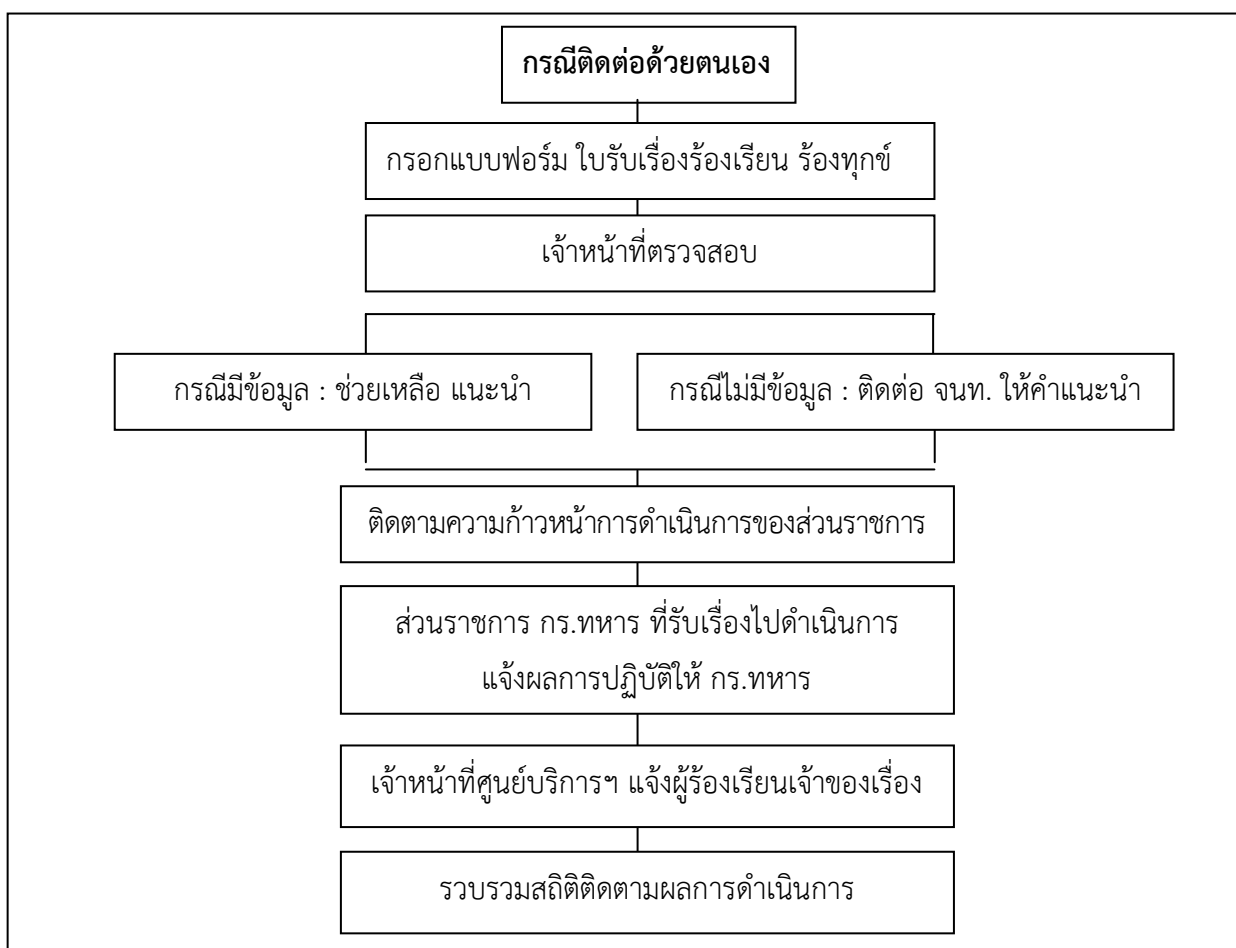
- เมื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ แผนกกำลังพล กกล.

กร.ทหาร นำเรียน จก.กร.ทหาร และแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบต่อไป

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากส่วนราชการ กร.ทหาร

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



๒.๒ การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ของกรมกิจการพลเรือนทหาร (One Stop Service)

ประเภท : การร้องเรียนฯ ผ่านทางโทรศัพท์

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับ

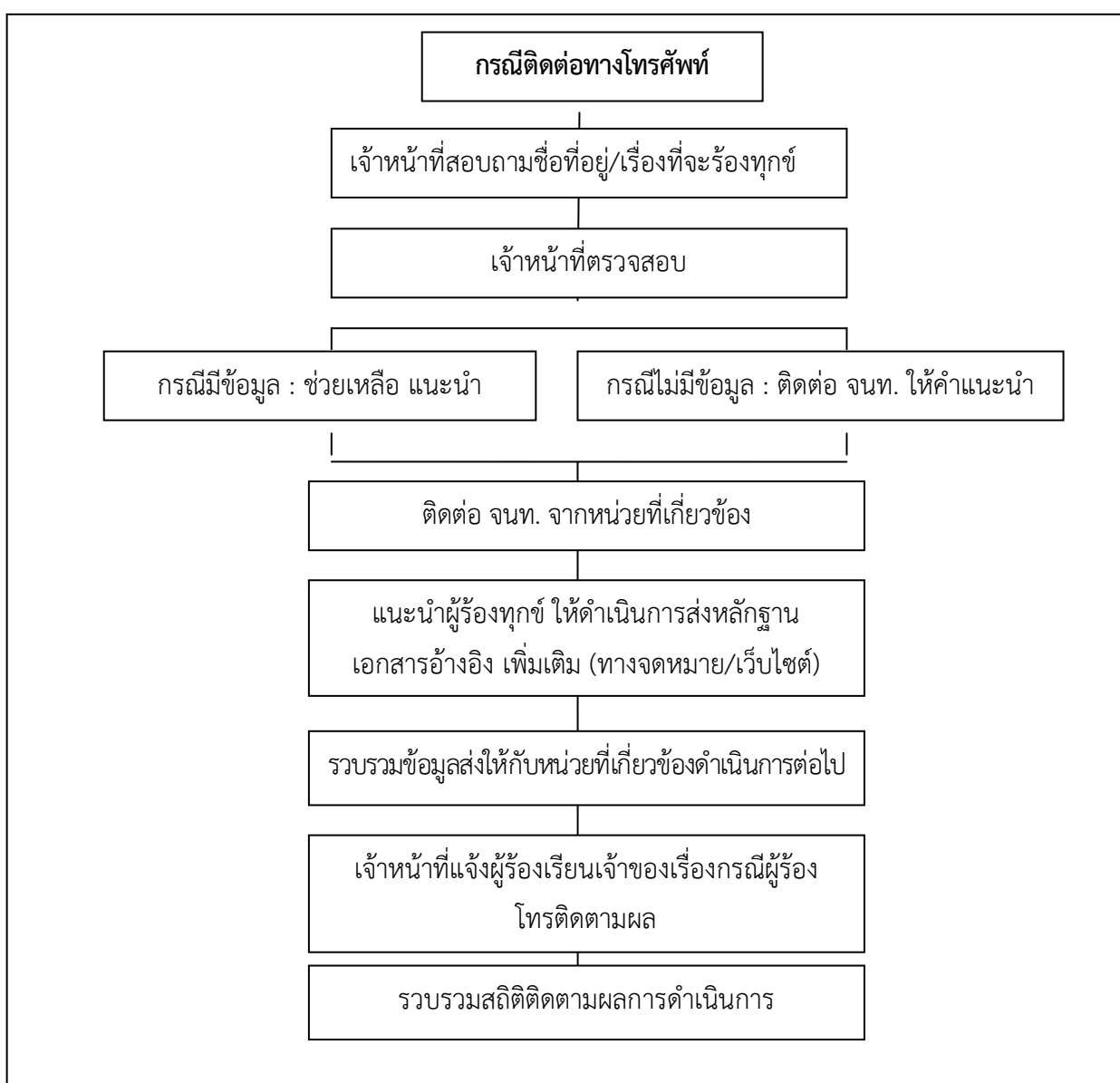
- เมื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ แผนกกำลังพล กกล.

กร.ทหาร นำเรียน จก.กร.ทหาร และแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบต่อไป

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากส่วนราชการ กร.ทหาร

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



๒.๓ การร้องเรียนทางไปรษณีย์ ของกรมกิจการพลเรือนทหาร (One Stop Service)

ประเภท : การร้องเรียนฯ ทางไปรษณีย์

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - พิจารณารายละเอียดเรื่องร้องเรียน ฯ จากจดหมาย/หนังสือที่ได้รับ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับ

- เมื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ แผนกกำลังพล กกล.

กร.ทหาร นำเรียน จก.กร.ทหาร และแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบต่อไป

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากส่วนราชการ กร.ทหาร

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



หมายเหตุ คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนทางหนังสือผ่านไปรษณีย์

หนังสือทำถึง “ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของกองบัญชาการกองทัพไทย” ให้มีรายละเอียดการร้องทุกข์ ดังนี้

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

ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

- บรรยายการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างละเอียดดังนี้

- การกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมเกิดขึ้นเมื่อใด
- มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างไร

๒.๔ การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (One Stop Service)

ประเภท : ผ่านเว็บไซต์ (<http://complaint.rtarf.mi.th/rtarfcomplaint>)

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - พิจารณารายละเอียดทางระบบ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับ

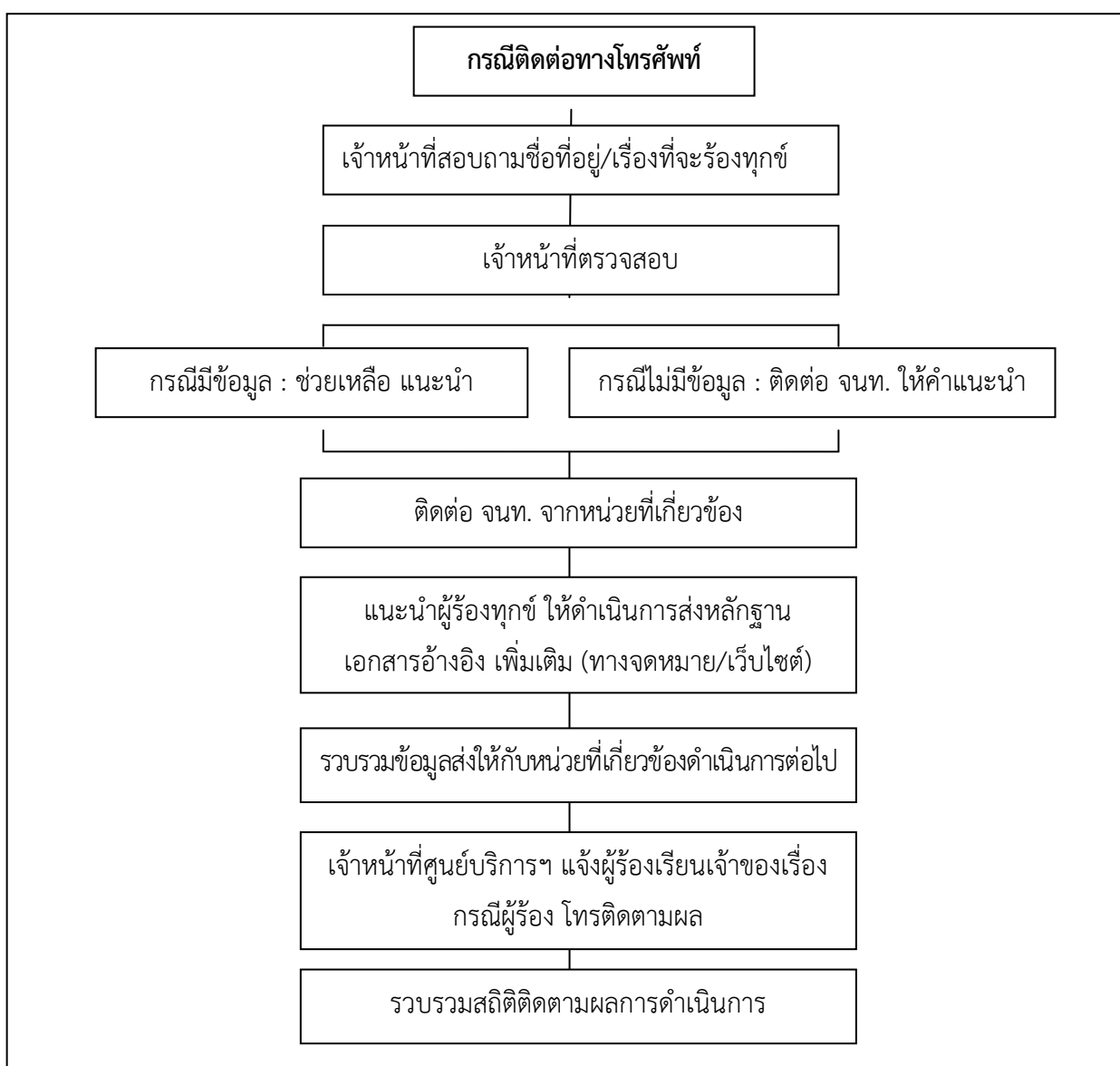
- เมื่อหน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ แผนกกำลังพล กกล.

กร.ทหาร นำเรียน จก.กร.ทหาร และแจ้งผลการสอบสวนให้ทราบต่อไป

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ๆ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ๆ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากส่วนราชการ กร.ทหาร

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อประสานตามคู่มือที่แนบ)



๓ การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กกล.กร.ทหาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://complaint.rtarf.mi.th/rtarfcomplaint/	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริการที่รับผิดชอบ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของกรมกิจการพลเรือนทหาร ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ – ๓๐ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

- มีการจัดทำแนวทางในการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม

- มีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการที่สำนักงาน และทางเว็บไซต์

- มีการจัดทำแฟ้มข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและปัจจุบัน

- มีการจัดทำข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ให้ศูนย์บริการฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการดังนี้

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

ภาคผนวก

แนวทางการปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๑. เรื่องที่หน่วยงานสามารถให้ข้อมูลข่าวสารได้ทันที

๑.๑ ข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๗

- (๑) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
- (๒) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- (๓) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ การตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๔) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือ การตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑.๒ ข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๙

(๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้ง และคำสั่งที่เกี่ยวข้องในกาพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(๒) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาตาม มาตรา ๗ (๔)

(๓) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

(๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิปฏิบัติงานขอเข้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ ของเอกชน

(๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา ๗ วรรคสอง (ข้อมูลเอกสารที่ได้มีการ จัดพิมพ์เผยแพร่ตามจำนวนพอสมควรแล้ว)

(๖) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุน กับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

(๗) มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติ คณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ให้ระบุรายชื่อ รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่ นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑.๓ เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน

๒ เรื่องที่ห้ามมิให้เปิดเผย

ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔

๓. เรื่องที่หน่วยงานสามารถใช้ดุลยพินิจไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของ
ทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๑๕

๓.๑ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์
ระหว่างประเทศและความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

๓.๒ การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตาม
วัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ การตรวจสอบ
หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

๓.๓ ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด
แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำ
ความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

๓.๔ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

๓.๕ รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรบกวนสิทธิ
ส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

๓.๖ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มี
ผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

๓.๗ กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา