



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราว

ร้องเรียนทั่วไป

และแสดงความคิดเห็น

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็นของ กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็น ของ กรมยุทธบริการทหาร ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป

# สารบัญ



กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็น  
กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย  
กรมยุทธบริการทหาร

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ กำลังพลและประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป  
และแสดงความคิดเห็น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของกำลังพลและประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส

การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กรมยุทธบริการทหาร จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไปขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

บริเวณชั้นล่าง ณ ๒๒๑๘ กรมยุทธบริการทหาร ถนนกรุงเทพ-นนทบุรี แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ ๑๐๘๐๐

- ๒ -



กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป แสดงความคิดเห็น และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และกำลังพลในหน่วยงาน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป แสดงความคิดเห็น ของศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน กรมยุทธบริการทหาร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็น ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ



## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตพื้นที่

“การจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูลทั่วไป

“ผู้ร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนทั่วไป” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์



## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

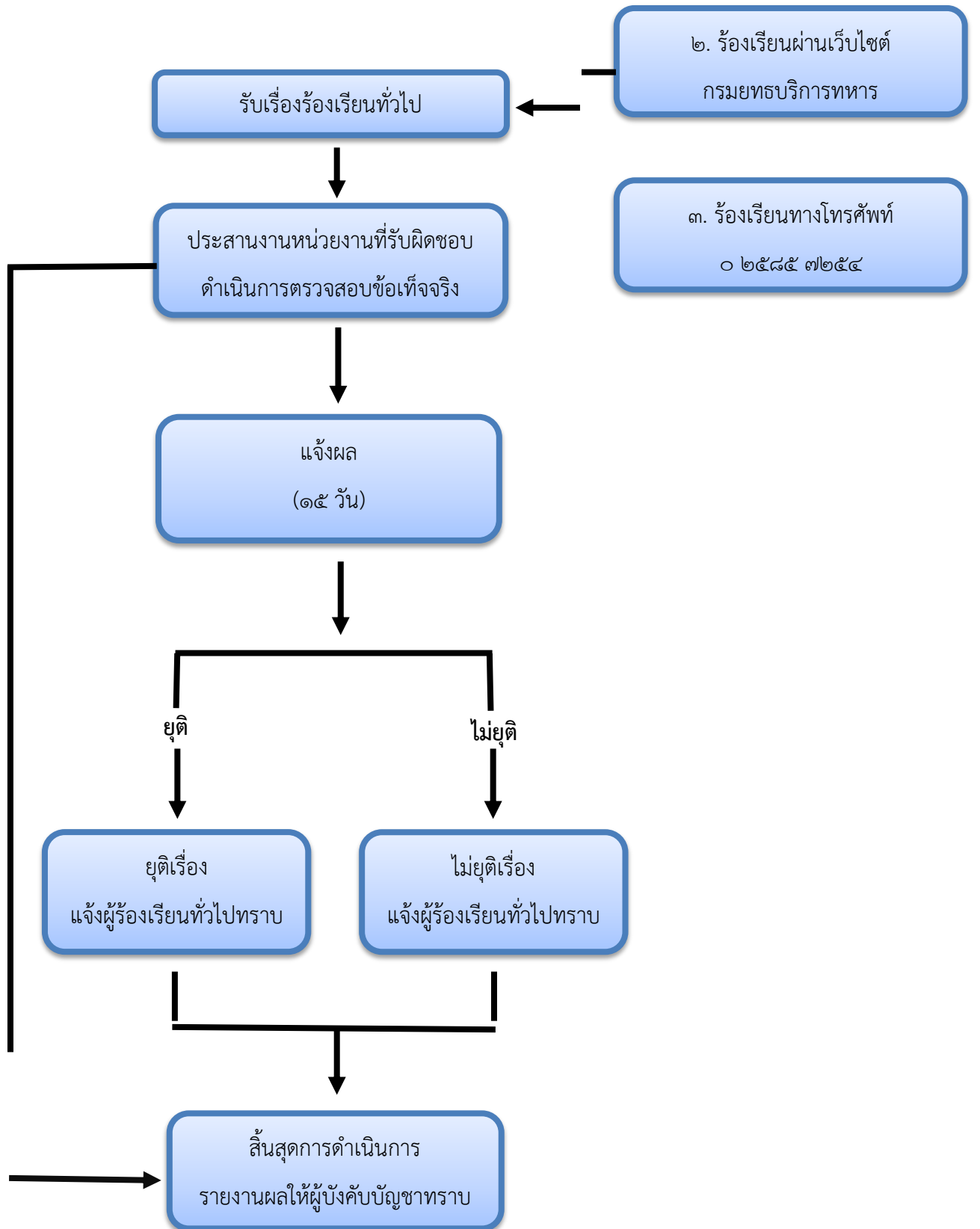
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.



๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง





## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็น ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็น

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งกรมยุทธบริการทหาร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อความคิดเห็น จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็น ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนทั่วไป เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๕ ๗๒๕๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้แสดง ความคิดเห็น (ตู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนทั่วไป และการแจ้งผู้ร้องเรียนทั่วไปทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็น ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณระดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น



จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์  
แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ๖ -

๑๑.๓ ขอร้องเรียนทั่วไป และแสดงความคิดเห็น ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กรมยุทธ-  
บริการทหาร ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการ  
แก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน  
ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ  
ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียนทั่วไป

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อจะได้  
แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียนทั่วไป ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ  
ทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ  
จัดการขอร้องเรียนทั่วไป ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร  
ต่อไป

## ๑๔. มาตรฐานงาน

๑๔.๑ การดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียนทั่วไป ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทั่วไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

- ๗ -



กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

#### ๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนทุกข์ทั่วไป

#### ๑๖. จัดทำโดย

กองกลาง กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๘๕ ๗๒๕๔

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๒๕๘๕ ๗๒๕๕

- เว็บไซต์ <http://ssd.rtarf.mi.th>



กรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพอากาศไทย

### แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน เจ้ากรมยุทธบริการทหาร

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....  
.....  
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....).....  
จึงใคร่ขอร้องเรียน และขอเสนอแนะ มายังกรมยุทธบริการทหาร เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา  
ดังนี้

.....  
.....  
.....  
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียนทั่วไป

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ถ้ามี) หมายเลขโทรศัพท์.....



# ภาคผนวก