



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กองกิจการพลเรือน
กองบัญชาการ โรงเรียนเตรียมทหาร
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ของ กองกิจการพลเรือน กองบัญชาการ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน และร้องทุกข์ ของ กองกิจการพลเรือน กองบัญชาการ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน และร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความโปร่งใส ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

กองกิจการพลเรือน

กองบัญชาการ โรงเรียนเตรียมทหาร

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๖
มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่	๖
แบบฟอร์ม แบบคำร้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กองกิจการพลเรือน กองบัญชาการ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

๑. หลักการและเหตุผล

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ เห็นชอบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัว

๒. การจัดตั้งศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการให้บริการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความเป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรเกี่ยวข้องกับส่วนราชการโรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ จากประชาชน ผู้บัญชาการโรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กรุณาอนุมัติให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของโรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศขึ้น เพื่อให้การบริการเมื่อได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ความคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งในกรณีที่การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กองกิจการพลเรือน กองบัญชาการ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความเป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน ที่มีความเกี่ยวข้องกับส่วนราชการโรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่บริเวณรอบโรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

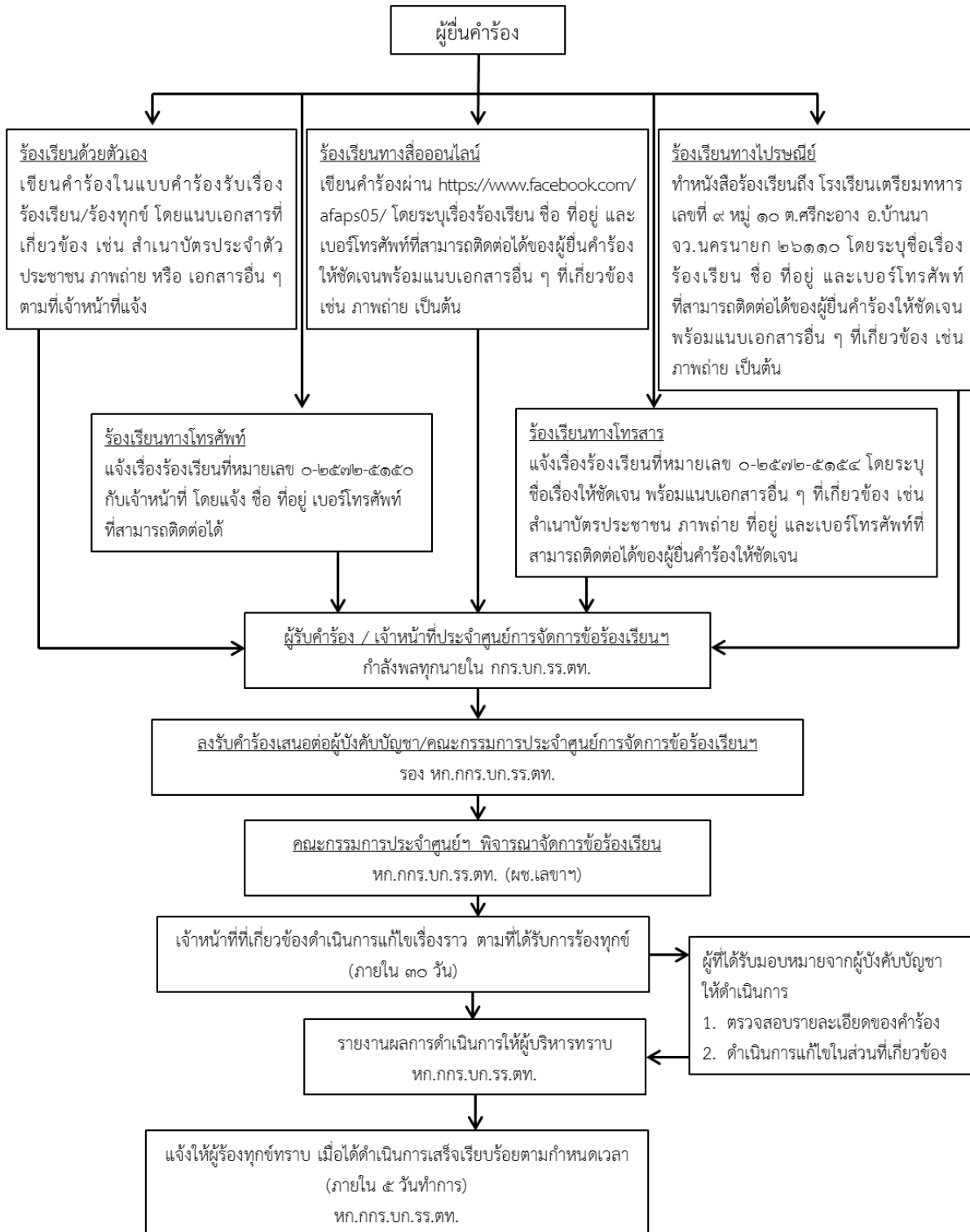
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/ร้องเรียนทางสื่อออนไลน์/ร้องเรียนทางไปรษณีย์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ร้องเรียนทางโทรสาร

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘๐๐ - ๑๖๐๐

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การจัดการ
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ เพื่อความสะดวกในการประสาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี
ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ กองกิจการพลเรือน โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ / Facebook กองกิจการพลเรือน โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ กองกิจการพลเรือน โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ เลขที่ ๙ หมู่ ๑๐ ต.ศรีกะอาง อ.บ้านนา จว.นครนายก ๒๖๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๒๕๓๒-๕๑๕๐	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐-๒๕๓๒-๕๑๕๔	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบ ของ กองกิจการพลเรือน กองบัญชาการ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอคณะกรรมการบริหารศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน ของ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ - ๓๐ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์การจัดการข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์การจัดการ ข้อร้องเรียน ของ โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ทราบทุกเดือน

๑๔.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

- ๑๕.๑ มีการจัดทำแนวทางในการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม
- ๑๕.๒ มีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการที่สำนักงาน และทางเว็บไซต์
- ๑๕.๓ มีการจัดทำเพิ่มข้อมูลข่าวสารครบถ้วนและปัจจุบัน
- ๑๕.๔ มีการจัดทำข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ
- ๑๕.๕ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ - ๓๐ วันทำการ

๑๖. มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการดังนี้

- ๑๖.๑ มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ
- ๑๖.๒ มีมิตรไมตรี
- ๑๖.๓ มีความรู้
- ๑๖.๔ มีความสุภาพ
- ๑๖.๕ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ
- ๑๖.๖ มีความเสมอภาคในการให้บริการ
- ๑๖.๗ มีความเหมาะสม

๑๗. แบบฟอร์ม แบบคำร้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้บัญชาการโรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้โรงเรียนเตรียมทหาร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นที่ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นความจริงทุกประการ และหากเป็น
คำร้องที่ไม่สุจริต ข้าพเจ้าขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมา
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้ง
ความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน โดยข้าพเจ้าได้แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องมาด้วย ดังนี้

- 1. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- 2. ภาพถ่าย จำนวน.....ฉบับ
- 3. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)