



การร้องเรียนร้องทุกข์
ของกองบัญชาการกองทัพไทย
(สำหรับเจ้าหน้าที่)



คำสั่งคณะกรรมการดำเนินงานการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท.

(เฉพาะ)

ที่ ๑/๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท. (One Stop Service)

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ในเรื่องการอำนวยความสะดวกด้านสิทธิประโยชน์กำลังพล ด้านการเงิน ด้านเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านสวัสดิการ และด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองความต้องการของข้าราชการประจำการ ข้าราชการนอกประจำการ และประชาชนทั่วไป เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ส่งผลดีต่อการบริหารงานในภาพรวมของ บก.ทท. อาศัยอำนาจตามคำสั่ง บก.ทท. (เฉพาะ) ที่ ๙๒/๕๙ ลง ๑ ก.พ.๕๙ จึงให้ดำเนินการดังนี้

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท. ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|---|
| ๑.๑ ผอ.สปป.สบ.ทหาร | เป็น ผู้อำนวยการศูนย์ฯ /หน.คณะกรรมการ |
| ๑.๒ รอง ผอ.สปป.สบ.ทหาร | เป็น รองผู้อำนวยการศูนย์ฯ/รอง หน.คณะกรรมการ |
| ๑.๓ ผอ.กสท.สปป.กร.ทหาร | เป็น รองผู้อำนวยการศูนย์ฯ/รอง หน.คณะกรรมการ |
| ๑.๔ ผอ.กบ.น.ก.ทหาร | เป็น รองผู้อำนวยการศูนย์ฯ/รอง หน.คณะกรรมการ |
| ๑.๕ ผู้แทน กพ.ทหาร | เป็น คณะทำงาน |
| ๑.๖ ผู้แทน กบ.ทหาร | เป็น คณะทำงาน |
| ๑.๗ ผู้แทน สปช.ทหาร | เป็น คณะทำงาน |
| ๑.๘ ผู้แทน สส.ทหาร | เป็น คณะทำงาน |
| ๑.๙ ผู้แทน สจร.ทหาร | เป็น คณะทำงาน |
| ๑.๑๐ ผู้แทน สสท.ทหาร | เป็น คณะทำงาน |
| ๑.๑๑ ผู้แทน สรท.ทหาร | เป็น คณะทำงาน |
| ๑.๑๒ ผู้แทน สยท.ทหาร | เป็น คณะทำงาน |
| ๑.๑๓ ผอ.กพ.สปป.สบ.ทหาร | เป็น คณะทำงาน/เลขานุการ |
| ๑.๑๔ รอง ผอ.กพ.สปป.สบ.ทหาร | เป็น คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๕ รอง ผอ.กส.สปป.สบ.ทหาร | เป็น คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑.๑๖ รอง ผอ.กม.สปป.สบ.ทหาร | เป็น คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |

๒. หน้าที่รับผิดชอบ

๒.๑ วางแผน อำนวยความสะดวก กำกับดูแล การดำเนินการเกี่ยวข้องกับการบริการของ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จฯ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

๒.๒ จัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการในเชิงสถิติ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการบริการให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ

๒.๓ ให้รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ทุกวันที่ ๑๕ ของเดือน ต่อคณะกรรมการฯ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการบริการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

พล.อ.อ.

(ชูชาติ บุญชัย)

รอง เลขาธิการ (๓)/ประธานกรรมการฯ

สบ.ทหาร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของกองบัญชาการกองทัพบกไทยฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในช่องทางต่าง ๆ ของกองบัญชาการกองทัพบกไทย ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ความโปร่งใส ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

หลักการและเหตุผล..... ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ บก.ทท. ๔

ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

 การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๖

 การร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ ๗ - ๘

 การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ๙

การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๑๐

การบันทึกข้อร้องเรียน ๑๑

มาตรฐานงาน ๑๒

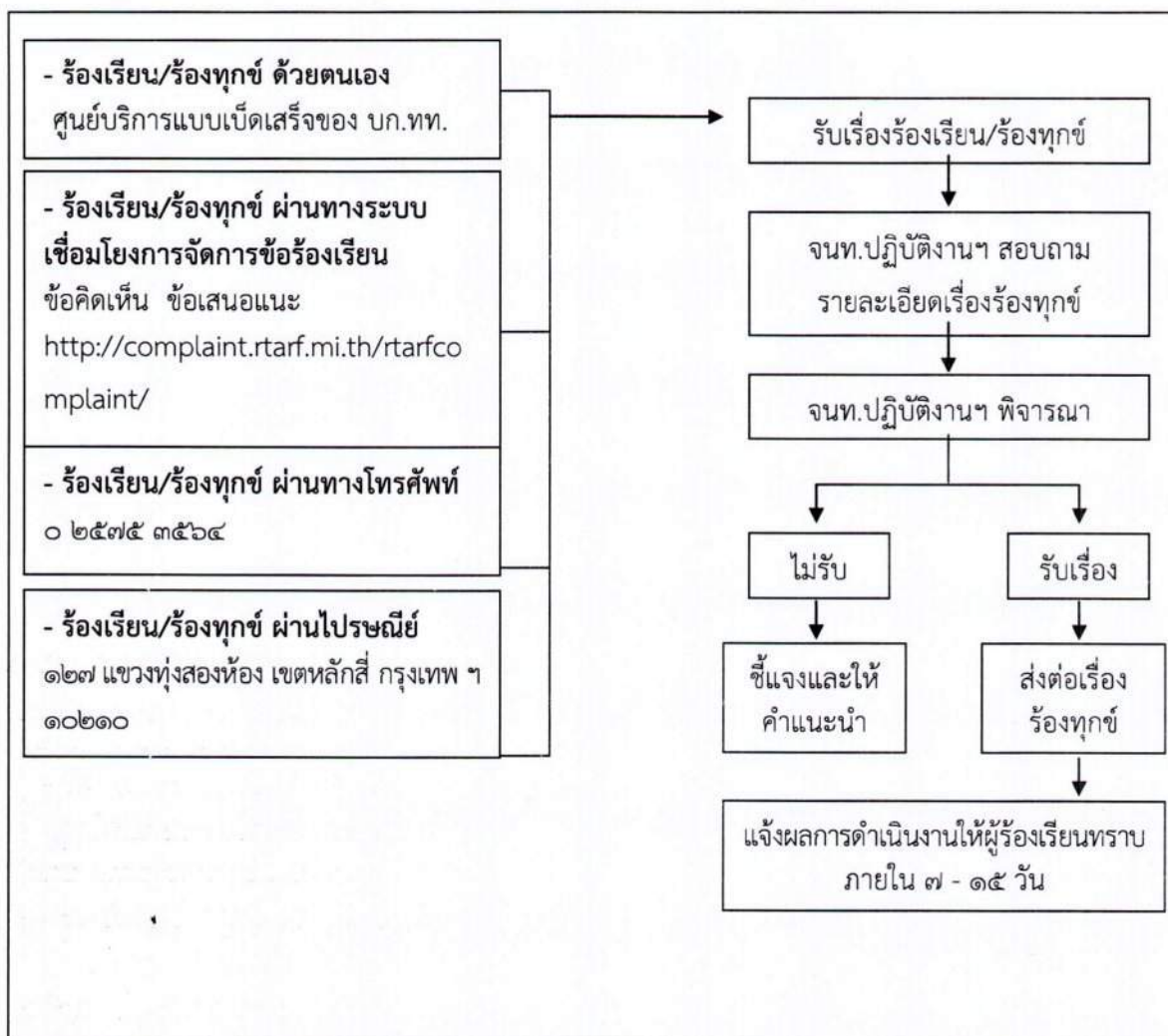
ภาคผนวก : แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ บก.ทท.

หลักการและเหตุผล

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

ในการนี้ ผู้บัญชาการทหารสูงสุด กรณานุมัติให้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กองบัญชาการกองทัพไทยขึ้น เพื่อสนับสนุนและตอบสนองมติ ครม. ดังกล่าว โดยปัจจุบันขึ้นตรงกับศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของกองบัญชาการกองทัพไทย (One Stop Service) โดยมีเจ้ากรมสารบรรณทหาร เป็นผู้อำนวยการ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของกองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีที่ตั้งอยู่ ณ ชั้น ๑ อาคาร ๔ กรมสารบรรณทหาร ซึ่งยังมีช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ของกองบัญชาการกองทัพไทย อยู่อีก ๓ ช่องทาง คือ ร้องเรียนผ่านระบบเชื่อมโยงการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ , การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของกองบัญชาการการกองทัพไทย และทางหนังสือผ่านที่อยู่ของกองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อเป็นการให้บริการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความไม่เป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรเกี่ยวข้องกับส่วนราชการกองบัญชาการกองทัพไทยจากประชาชน ซึ่งในกรณีที่การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของ บก.ทท.



การรับเรื่องร้องทุกข์ ของ บก.ทท. ภายใต้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท.

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

๒. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีติดต่อ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท. แจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการกิจ บก.ทท. และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับไปดำเนินการต่อไป

๓. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

๒.๑ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของกองบัญชาการกองทัพไทย (One Stop Service)

ประเภท : การร้องเรียนฯ ด้วยตนเอง

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับดังนี้

สจร.ทหาร เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กพ.ทหาร เพื่อทราบ

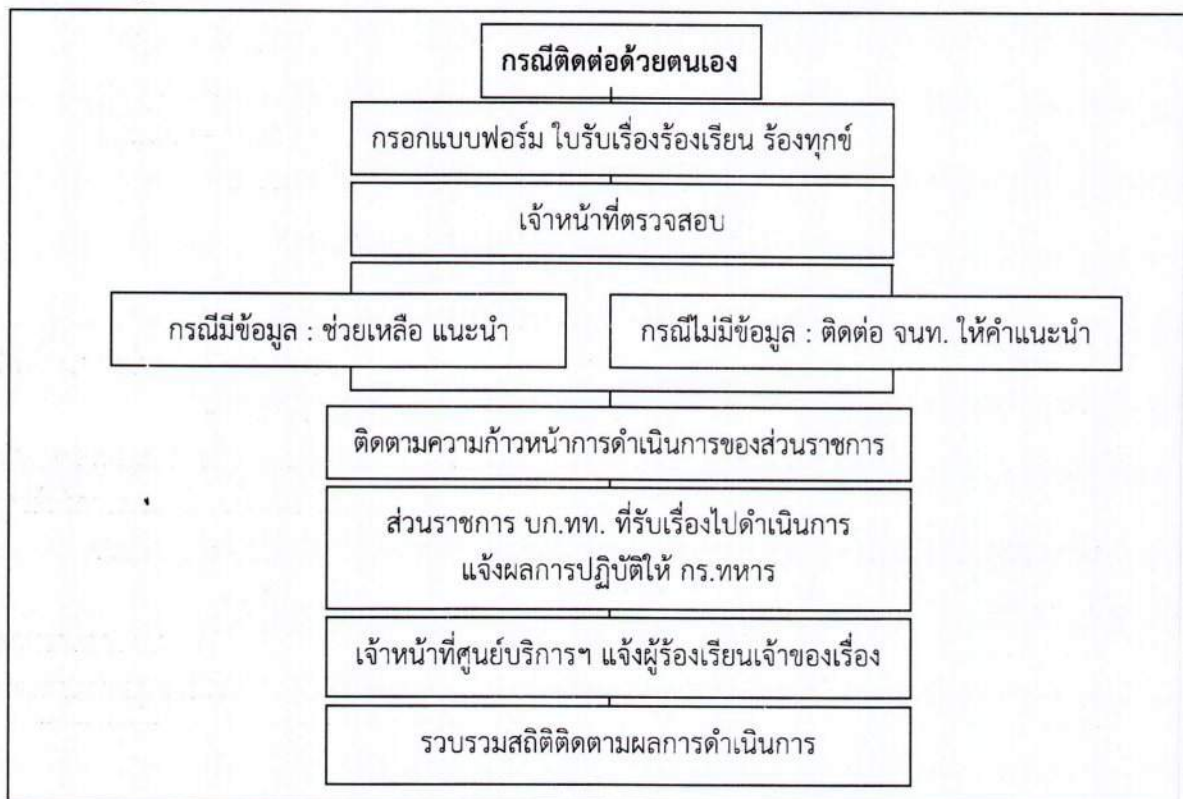
หน่วยต้นสังกัด เพื่อทราบ

(ทั้งนี้ หากหน่วยต้นสังกัดจะดำเนินการสอบสวนให้ประสานแนวทางต่าง ๆ จาก สจร.ทหาร ก่อน)

- เมื่อ สจร.ทหาร ดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ กพ.ทหาร ดำเนินการ
นำเรียน ผบ.ทสส. (รอง ผบ.ทสส. รับคำสั่ง ฯ) และแจ้งผลการสอบสวนให้ สจร.ทหาร , สปป.สบ.ทหาร ,
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท. และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ศูนย์บริการฯ จาก
ส่วนราชการ บก.ทท. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อ
ประสานตามคู่มือที่แนบ)



๒.๒ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของกองบัญชาการกองทัพไทย (One Stop Service)

ประเภท : การร้องเรียนฯ ผ่านทางโทรศัพท์

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - รับฟังรายละเอียดจากผู้ร้อง ฯ ทางโทรศัพท์ ในกรณีที่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทางกฎหมาย เช่น ช้อโกงเงิน ที่ดิน ฯลฯ เป็นต้น จะแจ้งขอข้อมูลที่เป็นเอกสาร ให้ส่งมาทางไปรษณีย์ หรือด้วยตนเอง

- กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับดังนี้

สจร.ทหาร เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กพ.ทหาร เพื่อทราบ

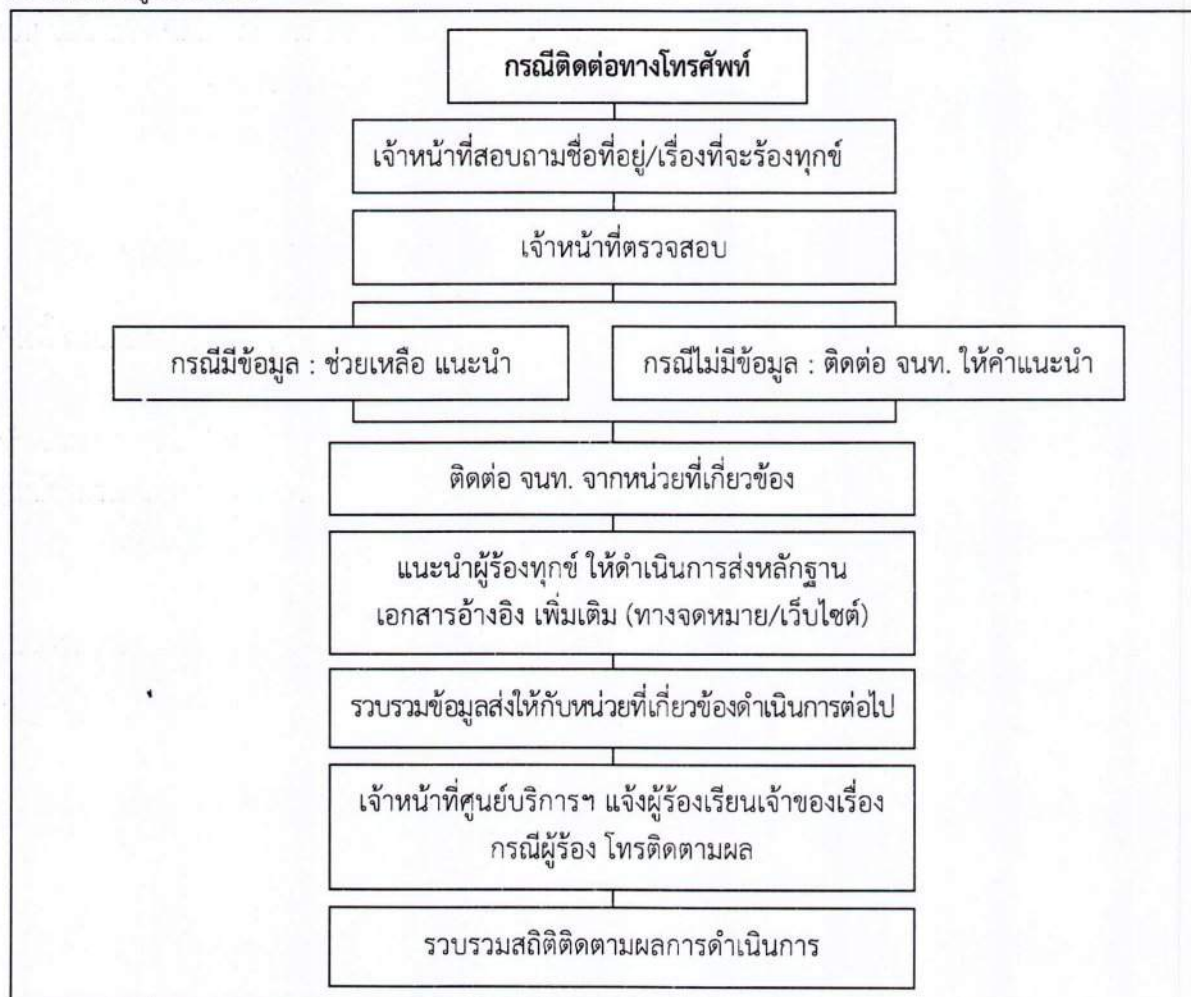
หน่วยต้นสังกัด เพื่อทราบ

(ทั้งนี้ หากหน่วยต้นสังกัดจะดำเนินการสอบสวนให้ประสานแนวทางต่าง ๆ จาก สจร.ทหาร ก่อน)

- เมื่อ สจร.ทหาร ดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ กพ.ทหาร ดำเนินการ นำเรียน ผบ.ทสส. (รอง ผบ.ทสส. รับคำสั่ง ฯ) และแจ้งผลการสอบสวนให้ สจร.ทหาร , สปป.สบ.ทหาร , ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท. และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ศูนย์บริการฯ จาก ส่วนราชการ บก.ทท. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อ ประสานตามคู่มือที่แนบ)



๒.๓ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของกองบัญชาการกองทัพไทย (One Stop Service)

ประเภท : การร้องเรียนฯ ทางไปรษณีย์

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - พิจารณารายละเอียดเรื่องร้องเรียน ฯ จากจดหมาย/หนังสือที่ได้รับ

- กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับดังนี้

สจร.ทหาร เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กพ.ทหาร เพื่อทราบ

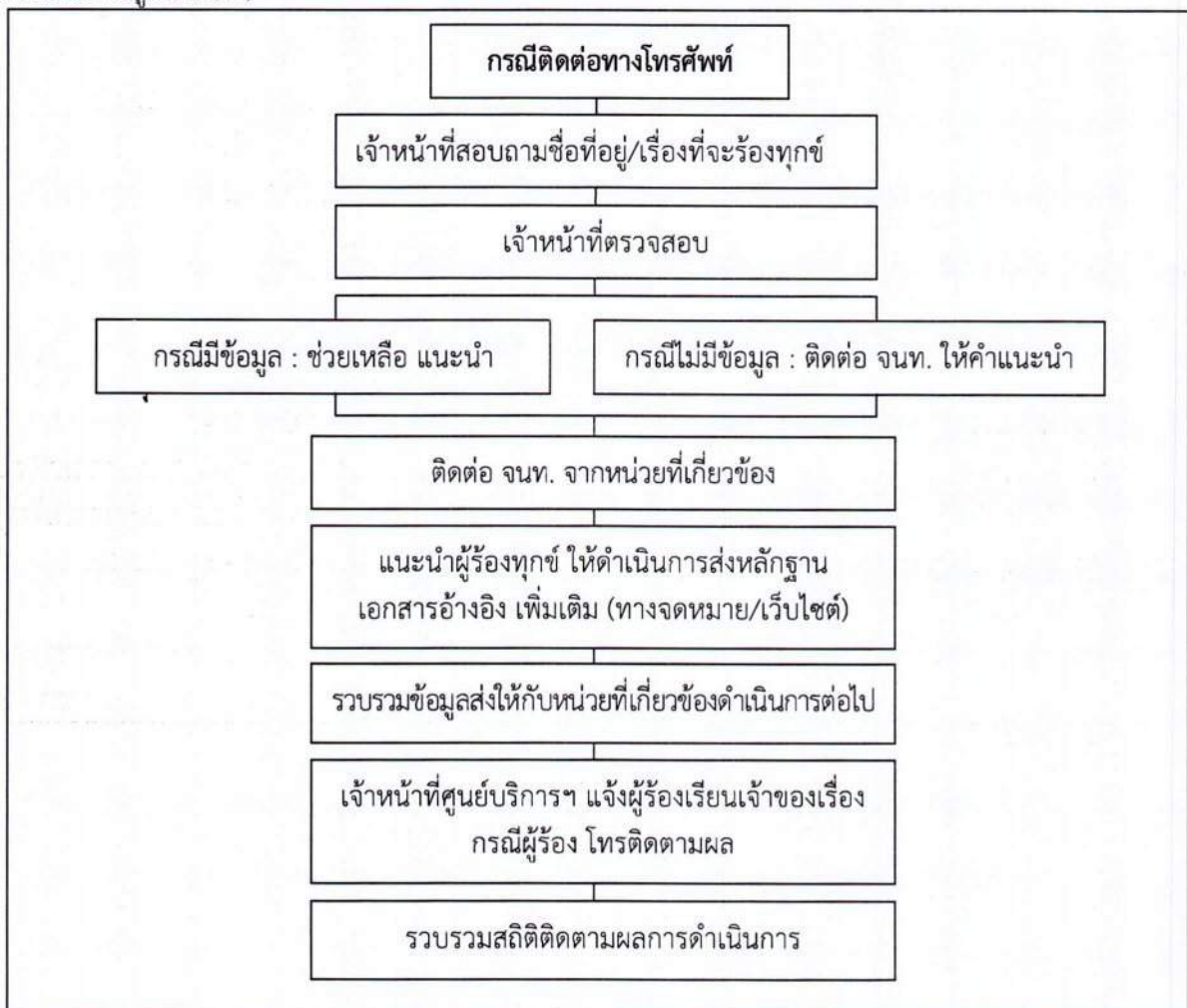
หน่วยต้นสังกัด เพื่อทราบ

(ทั้งนี้ หากหน่วยต้นสังกัดจะดำเนินการสอบสวนให้ประสานแนวทางต่าง ๆ จาก สจร.ทหาร ก่อน)

- เมื่อ สจร.ทหาร ดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ กพ.ทหาร ดำเนินการ
นำเรียน ผบ.ทสส. (รอง ผบ.ทสส. รับคำสั่ง ฯ) และแจ้งผลการสอบสวนให้ สจร.ทหาร , สปป.สบ.ทหาร ,
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท. และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ศูนย์บริการฯ จาก
ส่วนราชการ บก.ทท. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อ
ประสานตามคู่มือที่แนบ)



หมายเหตุ คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนทางหนังสือผ่านไปรษณีย์

หนังสือทำถึง “ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของกองบัญชาการกองทัพไทย” ให้มีรายละเอียดการร้องทุกข์ ดังนี้

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

ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

- บรรยายการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างละเอียดดังนี้

- การกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมเกิดขึ้นเมื่อใด
- มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดหรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างไร

๒.๔ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ของกองบัญชาการกองทัพบกไทย (One Stop Service)

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

เอกสารประกอบ : หลักฐาน/เอกสารประกอบการร้องเรียนฯ

ขั้นตอน : - พิจารณารายละเอียดเรื่องร้องเรียน ฯ จากจดหมาย/หนังสือที่ได้รับ

- กรอกแบบฟอร์ม ใบรับเรื่องร้องเรียน ฯ

- เสนอเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยที่เกี่ยวข้องกับตามลำดับดังนี้

สจร.ทหาร เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กพ.ทหาร เพื่อทราบ

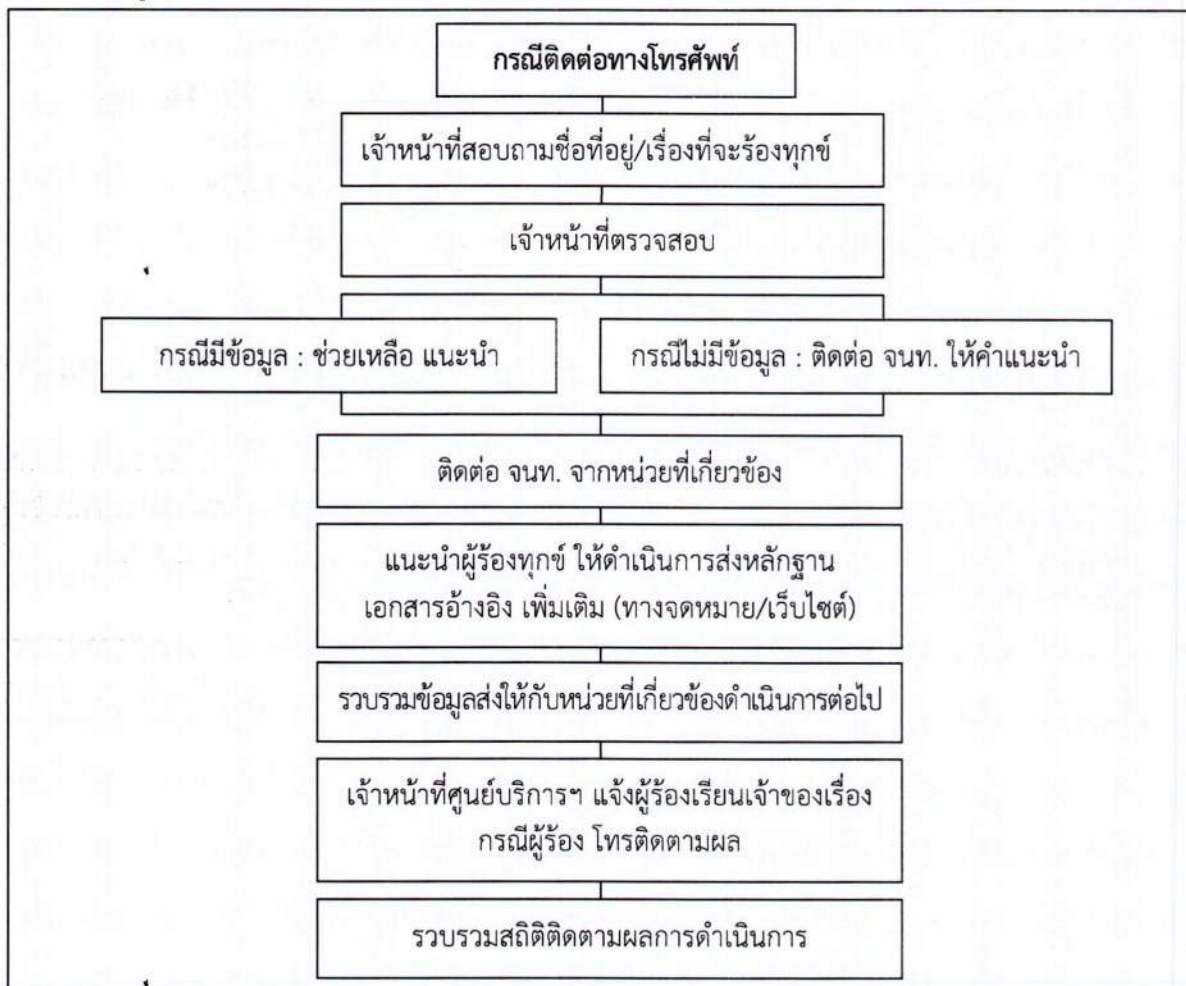
หน่วยต้นสังกัด เพื่อทราบ

(ทั้งนี้ หากหน่วยต้นสังกัดจะดำเนินการสอบสวนให้ประสานแนวทางต่าง ๆ จาก สจร.ทหาร ก่อน)

- เมื่อ สจร.ทหาร ดำเนินการเสร็จ จะส่งผลการสอบสวนให้ กพ.ทหาร ดำเนินการ
นำเรียน ผบ.ทสส. (รอง ผบ.ทสส. รับคำสั่ง ฯ) และแจ้งผลการสอบสวนให้ สจร.ทหาร , สป.ส.บ.ทหาร ,
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท. และผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

หมายเหตุ : - กรณีมีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะช่วยเหลือในการแนะนำ และค้นหาจากข้อมูลข่าวสาร

- กรณีไม่มีข้อมูล เจ้าหน้าที่ ฯ จะติดต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานชั่วคราว ศูนย์บริการฯ จาก
ส่วนราชการ บก.ทท. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ รายงานผลการปฏิบัติแก่ผู้ร้องเรียน ฯ (รายชื่อ/เบอร์ติดต่อ
ประสานตามคู่มือที่แนบ)



๓ การตรวจสอบ/ระยะเวลาการดำเนินการข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท.	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. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอไปยังผู้บริหารที่รับผิดชอบ และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของกองบัญชาการกองทัพไทย 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 ดำเนินการตรวจสอบและ

พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการดังนี้

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

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

ภาคผนวก



ใบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของกองบัญชาการกองทัพไทย

เขียนที่ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของ บก.ทท.
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กทม. ๑๐๒๑๐
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 กองบัญชาการกองทัพไทยดำเนินการอย่างไร.....
.....
.....
.....
5. ช่องทางในการแจ้งกลับ : () ตามที่อยู่ที่แจ้ง () เบอร์โทรศัพท์ () มือถือ
() E-Mail () โทรสาร () อื่น

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ
(.....)

ส่วนของเจ้าหน้าที่

เรื่องร้องเรียนลำดับที่ มีเอกสารแนบหรือไม่ () มี แผ่น/เล่ม () ไม่มี
วันที่รับเรื่อง เวลา จนท.ผู้รับเรื่อง
จนท.บันทึกข้อมูล วันที่บันทึก เวลา
ประเภทเรื่องร้องเรียน ☐ ทัวไป ☐ จัดซื้อ - จัดจ้าง