



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การจัดการซื้อโรงเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
และซื้อโรงเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ



จัดทำโดย

กองกลาง กองบัญชาการ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

(ฉบับปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑ พ.ศ.๒๕๖๑)



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียนของ สปท.

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ ๑ พ.ศ.๒๕๖๑) จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยคู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไปรวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนการทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน และขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือนของสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ (สปท.) ให้สามารถนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน โดยมีความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของกำลังพลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

คณะผู้จัดทำ จะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ต่อไป

กองกลาง กองบัญชาการสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

มกราคม ๒๕๖๑



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ.....	๑
๒. ขอบเขตของกระบวนการ.....	๑
๓. คำจำกัดความ.....	๑
- ระดับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง.....	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๓
๕. ความต้องการของกำลังพลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
๖.๑ กระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart).....	๔
๖.๒ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน.....	๕
๖.๓ ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	๕
๖.๔ ขั้นตอนการจัดการร้องเรียน.....	๕
๖.๕ ขอบเขตของการร้องเรียน.....	๖
๗. แบบรับข้อร้องเรียนฯ สำหรับผู้ร้องเรียน	๗
๘. แบบบันทึกข้อร้องเรียนฯ สำหรับกำลังพลที่รับและติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
๙. แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ประจำเดือน.....	๙




๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้างสำหรับกำลังพล สปท. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อเป็นการบริการกำลังพล สปท. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความไม่เป็นธรรม
๓. เพื่อดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของ สปท.
๔. เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการร้องเรียนทั่วไป รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ สปท. ขั้นตอนการทบทวนแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนฯ พร้อมจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอนส่งเสริมการปฏิบัติตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน และขั้นตอนรวบรวมและสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนฯ ประจำเดือน

๓. คำจำกัดความ

๑. การจัดการ หมายถึง การสั่งการ การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุมงานและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน
๒. ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่กำลังพลของ สปท. แจ้งข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความไม่เป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด
๓. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่กำลังพลของ สปท. มีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารและบริการกำลังพล
๔. ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โครงการต่าง ๆ ที่ สปท. ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
๕. ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง สื่อที่ผู้ร้องเรียนใช้ในการแสดงให้หน่วยงานรับทราบข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ซึ่งมี ๔ ช่องทาง คือ การร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย ตู้รับข้อคิดเห็น และร้องเรียนผ่านระบบสารสนเทศ โดยเข้าจากหน้าเว็บไซต์ของ สปท. หรือ QR Code 
๖. ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหารายละเอียดตามวัตถุประสงค์ที่แบ่งได้ คือ ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๗. กำลังพลของ สปท. หมายถึง กำลังพลที่ปฏิบัติราชการภายใน สปท.
๘. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของ สปท.



ระดับข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	เวลาในการตอบสนอง
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของ สปท. เช่น การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ การสอบถามข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๑ - ๓ วันทำการ
๒	ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงน้อย	เป็นข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดจากการได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน การมีอคติต่อบุคคลภายในหน่วยงาน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล	ไม่เกิน ๓ - ๕ วันทำการ
๓	ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงปานกลาง	เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความไม่เป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด ที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับกำลังพลหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยที่หากปล่อยปัญหาดังกล่าวทิ้งไว้ จะทำให้ระดับรุนแรงของปัญหาเพิ่มมากขึ้น เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล การให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เป็นต้น	ไม่เกิน ๗ - ๑๐ วันทำการ
๔	ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงมาก	เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก ความไม่เป็นธรรม หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด ที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจอย่างมาก และเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ชื่อเสียงของหน่วยงาน มีผลกระทบอย่างรุนแรงซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วย เช่น การเรียกร้องให้ สปท. ชดเชยค่าเสียหายจากการให้บริการที่ผิดพลาด, การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัยร้ายแรงของกำลังพล สปท. และการร้องเรียนความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น	ไม่เกิน ๑๕ - ๓๐ วันทำการ



๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
๑. ผู้บริหารของ สปท.	๑. พิจารณาและอนุมัติประกาศนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฯ ๒. พิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนฯ ๓. พิจารณาและมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ๔. รับทราบผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนฯ
๒. คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ สปท.	๑. วางแผน อำนวยความสะดวก กำกับดูแล การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สปท. ๒. พิจารณา ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อร้องเรียนฯ ๓. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ๔. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๓. คณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สปท.	๑. วางแผน กำกับดูแล การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สปท. ๒. รับ รวบรวม และจำแนกข้อร้องเรียนฯ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓. สรุป รายงานผลดำเนินงาน และประเมินประสิทธิภาพช่องทางการร้องเรียนฯ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ๔. ชี้แจงและตอบกลับผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ
๔. ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑. ส่งเรื่องร้องเรียนฯ ๒. รับทราบผล

๕. ความต้องการของกำลังพลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการของกำลังพลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กำลังพลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องการช่องทางในการร้องเรียน แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อีกทั้งต้องการให้นำข้อมูลจากช่องทางต่าง ๆ ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

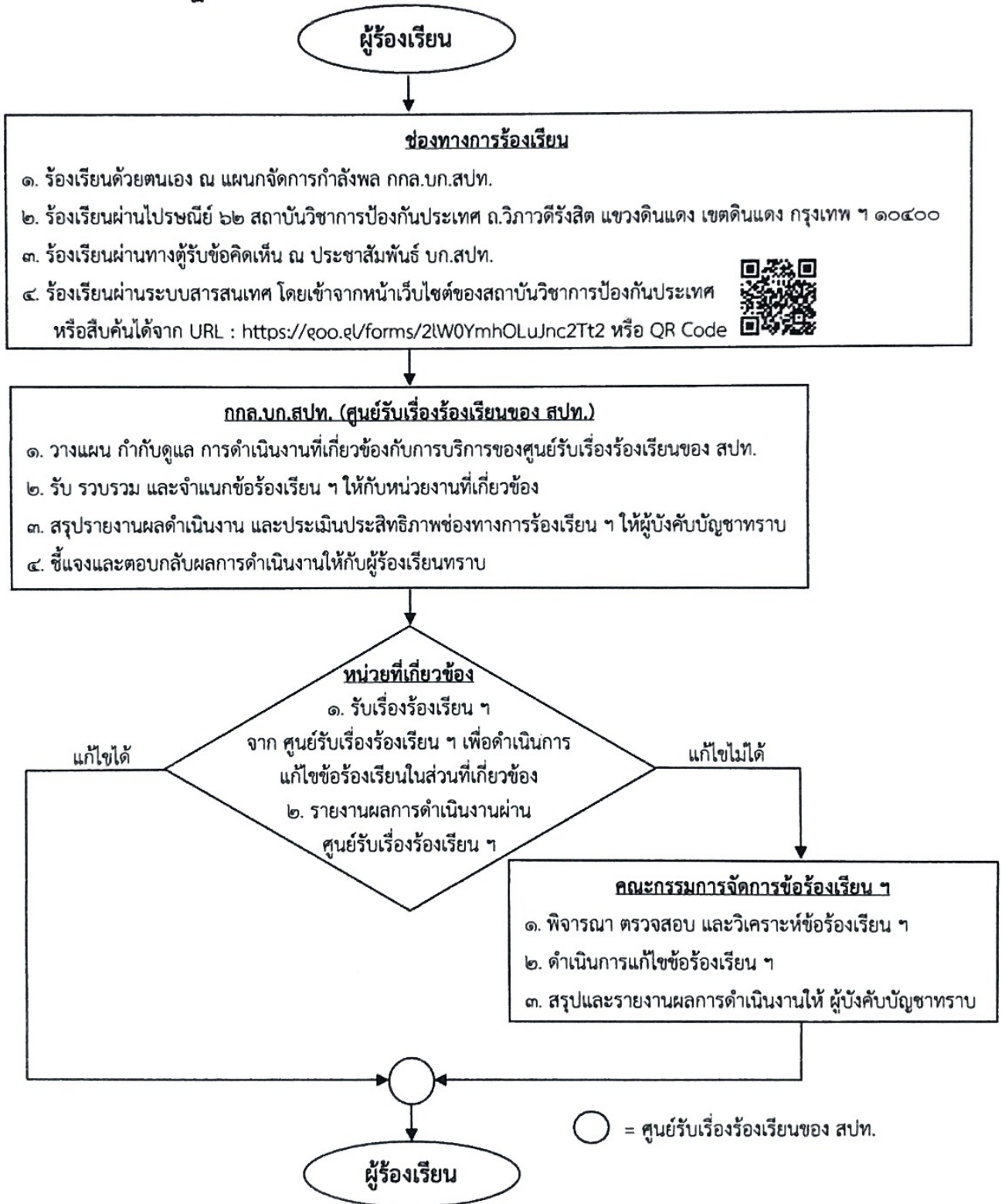
กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒
- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ กระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)



หมายเหตุ : ระยะเวลาในการดำเนินงานจะขึ้นอยู่กับระดับของข้อร้องเรียน โดยศูนย์ฯ จะคัดกรองระดับความรุนแรงของปัญหา

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล : ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๑ - ๓ วันทำการ
- ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงน้อย : ระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกิน ๓ - ๕ วันทำการ
- ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงปานกลาง : ระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกิน ๗ - ๑๐ วันทำการ
- ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงมาก : ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๑๕ - ๓๐ วันทำการ



๖.๒ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ในวันและเวลาราชการได้ที่ แผนกจัดการกำลังพล กกล.บก.สปท. ตึกกองบัญชาการ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ชั้น ๒

๒. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ๖๒ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ โดยจดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง แผนกจัดการกำลังพล กกล.บก.สปท.

๓. ร้องเรียนผ่านทางตู้รับข้อคิดเห็น ที่ติดตั้ง ณ บริเวณประชาสัมพันธ์ ตึกกองบัญชาการ สถาบันวิชาการ ป้องกันประเทศ ชั้น ๑

๔. ร้องเรียนผ่านระบบสารสนเทศ โดยเข้าจากหน้าเว็บไซต์ของสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ หรือสืบค้นได้จาก URL : <https://goo.gl/forms/2lW0YmhOLwJnc2Tt2> หรือ QR Code

หมายเหตุ : ๑. แบบรับข้อร้องเรียนฯ สามารถดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

<http://ndsi.rtarf.mi.th>

๒. QR Code แบบรับข้อร้องเรียนฯ ผ่านระบบสารสนเทศ



๖.๓ ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กรณีเป็นข้อร้องเรียน ณ แผนกจัดการกำลังพล กกล.บก.สปท. (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สปท.)

๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้รับเอกสารร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน ในแบบฟอร์มด้วยตนเอง

๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวบรวมและจำแนกข้อร้องเรียน ฯ เพื่อส่งเรื่องดังกล่าวให้กับ หน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๑.๓ ระหว่างดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้แจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องเรียน

๒. กรณีร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ (จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง แผนกจัดการกำลังพล กกล.บก.สปท.) ผ่านตู้รับข้อคิดเห็น และผ่านระบบสารสนเทศ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการร้องเรียน ฯ เพื่อรวบรวม และจำแนกข้อร้องเรียน ฯ ดังกล่าว ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒.๒ ระหว่างดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นผู้แจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องเรียน



๖.๔ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่กำหนด และเพื่อให้เป็นข้อมูลในการแจ้งผลการดำเนินงานต่อผู้ร้องเรียน จึงกำหนดให้มีการบันทึกข้อมูล รายละเอียดการร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อผู้ถูกร้องเรียนและเหตุที่ร้องเรียน ตามแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็น หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

๒. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ฯ ดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนตามกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) โดยพิจารณาความรุนแรงของข้อร้องเรียน หากมีระดับความรุนแรงมากให้รีบดำเนินการนำเรียนปัญหาดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที สำหรับความรุนแรงของข้อร้องเรียนในลำดับรองลงมาให้พิจารณาตามความเหมาะสม ตามความเร่งด่วนของปัญหา เพื่อดำเนินการนำเรียนฯ ในการแก้ไขข้อร้องเรียนฯ ดังกล่าว ต่อไป

๓. ในกรณี ข้อร้องเรียนทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุผู้ร้องเรียนในลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้อำนวยการกอง เพื่อพิจารณาเป็นเฉพาะกรณีไป

๔. ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องรายงานผลข้อมูลการร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชา ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน หากไม่มีข้อร้องเรียนฯ ขอให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วย

๖.๕ ขอบเขตของการร้องเรียน

กำลังพล สปท. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนต่อ สปท. โดยผ่านช่องทางการรับข้อร้องเรียนได้อันเนื่องจากเหตุ ๒ กรณี ดังนี้

๑. การให้บริการ/ความไม่โปร่งใส ในการปฏิบัติงานหรือการจัดซื้อจัดจ้างของ สปท.
๒. ร้องเรียนจากกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด ที่สร้างความไม่พึงพอใจให้กับกำลังพล สปท. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยข้อร้องเรียนดังกล่าวส่งผลต่อตนเองหรือส่วนรวม



แบบรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

วันที่.....

เรียน ผู้บัญชาการสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

๑. ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี เลขที่บัตรประชาชน.....
อาชีพ..... ที่อยู่.....
โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั่วไป การจัดซื้อจัดจ้าง

๓. หน่วยงานที่ร้องเรียน บก.สปท. วปอ.สปท. วสท.สปท. สจว.สปท.
 ศศย.สปท. รร.ตท.สปท. รร.ขท.สปท.

บุคคลที่ร้องเรียน :

รายละเอียดปัญหา :

๔. ท่านต้องการให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ดำเนินการอย่างไร.....

๕. ช่องทางในการแจ้งกลับ : ที่อยู่ตามที่แจ้ง โทรศัพท์ โทรสาร
 E-mail อื่น ๆ.....

๖. การปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน ปกปิด ไม่ปกปิด

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ เรื่องร้องเรียนลำดับที่.....เอกสารแนบ () มี.....แผ่น/เล่ม () ไม่มี
วันที่รับเรื่อง.....เวลา.....

ประเภทเรื่องร้องเรียน ข้อร้องเรียนทั่วไป การจัดซื้อจัดจ้าง

(ลายมือชื่อ).....

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง/บันทึกข้อมูล

แบบบันทึกข้อร้องเรียน

ลำดับที่ข้อร้องเรียน..... วันที่.....

ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์ ผู้ร้องเรียน / ผู้บันทึก	ร้องเรียนผ่านทาง	รายละเอียดข้อร้องเรียน	ระดับของข้อ ร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	วิธีการและผลการดำเนินงาน แก้ไข / ปรับปรุง	วันที่ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน
.....	<input type="radio"/> ร้องเรียนด้วยตนเอง <input type="radio"/> จดหมาย <input type="radio"/> ผู้รับข้อคิดเห็น <input type="radio"/> ระบบสารสนเทศ	<input type="radio"/> ระดับ ๑ <input type="radio"/> ระดับ ๒ <input type="radio"/> ระดับ ๓ <input type="radio"/> ระดับ ๔	<input type="radio"/> ไม่มี <input type="radio"/> มี	<input type="radio"/> ดำเนินการแก้ไขตาม <input type="radio"/> ทันภายใน กำหนด <input type="radio"/> ภายในกำหนด
ลงลายมือชื่อ ผู้ปฏิบัติ		ผู้บันทึก		ผู้ดำเนินการ		

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงน้อย ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงปานกลาง ระดับ ๔ คือ ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงมาก

แบบบันทึกสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ประจำเดือน.....

จำนวนผู้ร้องเรียน (คน)	จำนวนข้อร้องเรียน				ผลการดำเนินงาน		เหตุผลที่ดำเนินการไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด
	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ระดับของข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ตอบกลับภายในกำหนด (เรื่อง)	ตอบกลับเกินกำหนด (เรื่อง)	
	<input type="radio"/> ร้องเรียนด้วยตนเอง <input type="radio"/> จดหมาย <input type="radio"/> ตู้รับข้อคิดเห็น <input type="radio"/> ระบบสารสนเทศ	- ระดับ ๑ - ระดับ ๒ - ระดับ ๓ - ระดับ ๔			

หมายเหตุ : ระดับ ๑ คือ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ระดับ ๒ คือ ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงน้อย ระดับ ๓ คือ ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงปานกลาง ระดับ ๔ คือ ข้อร้องเรียนระดับรุนแรงมาก

(.....)

ผู้สรุปรายงานผล

(.....)

หัวหน้าหน่วยงาน



แบบรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

วัตถุประสงค์ : การเปิดให้บริการร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้กำลังพล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือบุคคลทั่วไป สามารถร้องเรียนมายังหน่วยงานฯ ได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อความวุ่นวาย และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

คำชี้แจง :

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
2. พฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน จะต้องระบุได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานได้อย่างชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
3. กรุณาระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

*จำเป็น

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน

เรื่องที่ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น ในการร้องเรียนผู้ร้องเรียนขอรับรองว่า ข้อมูลทุกส่วนเป็นจริงทุกประการ

1. ชื่อ - สกุล *

.....

2. เลขที่บัตรประชาชน *

.....

3. อาชีพ *

.....

4. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ (เพื่อรายงานผลตอบกลับ) *

.....

.....

.....

5. หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ *

.....

6. E - mail *

.....

7. ช่องทางการติดต่อกลับ *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
- หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- E - mail
- อื่นๆ: _____

รายละเอียดการร้องเรียน

8. ประเภทเรื่องร้องเรียน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- ข้อร้องเรียนทั่วไป
- ข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

9. หน่วยงานที่ร้องเรียน *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

- บก.สปท.
- วปอ.สปท.
- วสท.สปท.
- สจว.สปท.
- ศศย.สปท.
- รร.ดท.สปท.
- รร.ชท.สปท.

10. บุคคลที่จะร้องเรียน

11. รายละเอียดของปัญหาที่เกิดขึ้น *

12. ท่านต้องการให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิชาการป้องกันประเทศดำเนินการอย่างไร *

13. การปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (เนื้อหาการร้องเรียน) *

ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง

ปกปิด

ไม่ปกปิด

ขับเคลื่อนโดย



Google Forms