



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กกล.ชด.ทหาร (แผนกส่งกำลังและบริการ ฯ โทร.ทหาร ๕๗๒๑๙๓๔)

ที่ กท ๐๓๑๖.๑/๒๙ วันที่ ๑๐ ม.ค.๖๑

เรื่อง ขออนุมัติกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ชด.ทหาร

เรียน จก.ชด.ทหาร

อ้างถึง ๑. หนังสือ กผค.ชด.ทหาร ที่ กท ๐๓๑๖.๒/๕๙๙ ถึง ๑๓ ธ.ค.๖๐

๒. หนังสือ กกล.ชด.ทหาร ที่ กท ๐๓๑๖.๑/๑๙๑๖ ถึง ๙ พ.ย.๖๐

สิ่งที่ส่งมาด้วย มาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ชด.ทหาร

๑. กกล.ชด.ทหาร ขออนุมัติกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ชด.ทหาร

๒. ตามข้อ ๑ กกล.ชด.ทหาร ขอเรียนดังนี้

๒.๑ ตามอ้างถึง ๑ กกล.ชด.ทหาร ได้รับการแบ่งมอบตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการด้านหลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความโปร่งใสและวัฒนธรรม คุณธรรมของส่วนราชการในบก.ทท. ตามหัวข้อ EB7 การจัดการเรื่องร้องเรียน

๒.๒ จก.ชด.ทหาร (รอง จก.ชด.ทหาร ทำการแทน) ได้กรุณาอนุมัติใช้คู่มือการปฏิบัติงาน รายละเอียดตามอ้างถึง ๒ ซึ่งคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ชด.ทหาร มีการกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้อย่างครบถ้วน ประกอบด้วย ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และกำหนดกลไกการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งกำหนดแบบฟอร์ทการร้องเรียน และแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนไว้ด้วยแล้ว

๒.๓ กกล.ชด.ทหาร ได้จัดทำรายละเอียดการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ชด.ทหาร เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ชด.ทหาร แยกออกจากคู่มือฯ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย เพื่อให้สาธารณะได้รับทราบและสะดวกในการร้องเรียนทั้งกรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเกี่ยวกับเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. นโยบายการบริหารงานที่มีธรรมาภิบาล โปร่งใส สุจริต ยุติธรรม และตรวจสอบได้ของผู้บริหาร โดยเฉพาะการจัดการกับเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของภารกิจของหน่วย และส่งผลต่อขวัญกำลังใจอย่างสูงของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งจะได้รับความเชื่อมั่นจากสาธารณะ ดังนั้นเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสในด้านการบริหารงานทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วย และเพื่อให้การดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ชด.ทหาร ในหัวข้อ EB7 การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรประกาศมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ชด.ทหาร ให้สาธารณะได้รับทราบ และใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ในการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ ชด.ทหาร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ต่อไป


/๔. ข้อเสนอ...

๔. ข้อเสนอ เห็นควรดำเนินการดังนี้

๔.๑ อนุมัติการกำหนดมาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ  
ชด.ทหาร ตามข้อ ๑

๔.๒ กก.ชด.ทหาร เผยแพร่มาตรการ กลไก และการวางระบบในการจัดการเรื่อง  
ร้องเรียนของ ชด.ทหาร ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ ชด.ทหาร

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นสมควรกรุณาอนุมัติตามข้อ ๔

พ.อ. 

(ธีรพันธุ์ ไตรพิพัฒน์)

ผอ.กก.ชด.ทหาร

- ๑๓ พฤศจิกายน ๖๕

พล.ท. 

จก. ๓๓. ททท

๑๐ พ.ค. ๖๖

๑๐

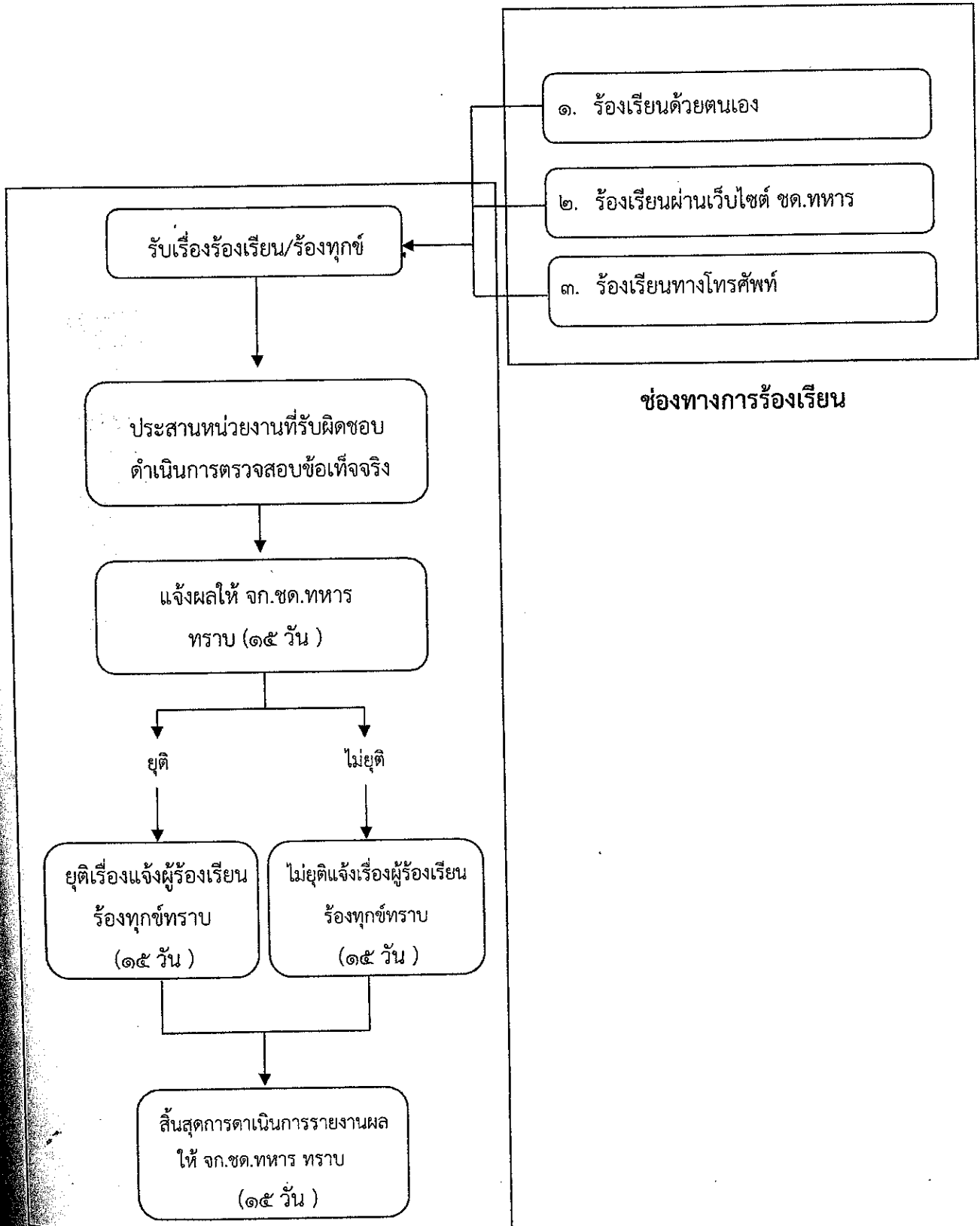
พล.ท. 

รองจก. ๓๓. ททท

๑๐ พ.ค. ๖๖

๑๐

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



- ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ชด.ทหาร
- ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

## ช่องทางการร้องเรียน

## ขบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

## ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านกองกลาง หรือ แผนกกรรมวิธีข้อมูล กองแผนแลโครงการ กรมกิจการชายแดนทหาร

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐ ๒๕๗๕ ๖๖๑๗ และ ๐ ๒๕๗๕ ๖๔๖๔
- ๕) โทรสาร ๐ ๒๕๗๕ ๖๔๕๓
- ๖) E-mail : [thaiborder\\_sc@hotmail.com](mailto:thaiborder_sc@hotmail.com)

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กรมกิจการชายแดนทหาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมกิจการชายแดนทหาร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๒๕๗๕ ๖๖๑๗ และ ๐ ๒๕๗๕ ๖๔๖๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน เจ้ากรมกิจการชายแดนทหาร

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อให้กรมกิจการชายแดนทหารพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน เจ้ากรมกิจการชายแดนทหาร

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้กรมกิจการชายแดนทหารพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง .....

โดยขออ้าง.....  
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ พ./.....

กรมกิจการชายแดนทหาร  
๑๒๗ ทุ่งสองห้อง  
หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมกิจการชายแดนทหาร โดยทาง

( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

กรมกิจการชายแดนทหาร ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้วตาม  
ทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ

กรมกิจการชายแดนทหาร ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมกิจการชายแดนทหาร และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกรมกิจการชายแดนทหาร และได้จัดส่งเรื่องให้  
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม  
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ

วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

กองกลาง กรมกิจการชายแดนทหาร

โทร. ๐ ๒๕๗๕ ๖๔๖๔ และ ๐ ๒๕๗๕ ๖๖๑๗

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ พ./.....

กรมกิจการชายแดนทหาร  
๑๒๗ ทุ่งสองห้อง  
หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ กรมกิจการชายแดนทหาร พ./..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑. ....
๒. ....
๓. ....

ตามที่ กรมกิจการชายแดนทหาร ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้รายละเอียดแจ้งแล้วนั้น

กรมกิจการชายแดนทหาร ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....  
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย  
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
(.....)

กองกลาง กรมกิจการชายแดนทหาร

โทร. ๐ ๒๕๗๕ ๖๔๖๔ และ ๐ ๒๕๗๕ ๖๖๑๗