



# คู่มือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพเรือ

จัดทำโดย  
สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ

## คำนำ

การร้องทุกข์ร้องเรียน ถือเป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นการรับฟังข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาข้อขัดข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพ เป็นการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และระมัดระวังผลกระทบด้านลบหรือผลเสียหายที่อาจเกิดกับประชาชน โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นหรือรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชน ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติราชการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ) ของกองทัพเรือ จึงถูกจัดทำเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือเพื่อให้ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ รวมทั้ง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก สองคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และบรรลุนิติวัตถุประสงค์ในการร้องเรียนกองทัพเรือ กำลังพลกองทัพเรือ เพื่อให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง บรรลุนิติวัตถุประสงค์ของทางราชการได้อย่างแท้จริง จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ” เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ ต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ  
กันยายน ๒๕๖๓

## สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๑.๓ ขอบเขตของทางการร้องเรียน	๑
๑.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๑.๕ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน	๔
๑.๖ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	๔
๑.๗ คำจำกัดความ	๔
๑.๘ สถานที่ตั้ง	๖
บทที่ ๒ บทบาทและหน้าที่	
๒.๑ ความเป็นมา	๗
๒.๒ โครงสร้างศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอเรือ	๑๐
๒.๓ หน้าที่	๑๐
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	
๓.๑ สายงานการเสนอหนังสือ	๑๓
๓.๒ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน	๑๔
๓.๓ การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๔
๓.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน	๑๔
บทที่ ๔ สรุปกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติ	
๔.๑ สรุปแผนผังกระบวนการทำของระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Work flow)	๑๕
๔.๒ ขั้นตอนสายงานการเสนอหนังสือที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
บทที่ ๕ การพัฒนาระบบสารสนเทศ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพอเรือ	
๕.๑ ระบบบริหารจัดการเอกสารเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพอเรือ	๒๐
๕.๒ การแสดงผลข้อมูลเชิงสถิติ	๒๑
ผนวก	
ผนวก ก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย	

ผนวก ข ข้อมูลข่าวสารของราชการ

ผนวก ค ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ผนวก ง พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ผนวก จ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ผนวก ฉ พระราชบัญญัติ ว่าด้วยวินัยทหาร พุทธศักราช ๒๕๗๖ ประชาธิปก พร.

ผนวก ช แบบฟอร์มการรายงาน

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑.๑ หลักการและเหตุผล

การร้องทุกข์ร้องเรียน ถือเป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการแผ่นดิน เป็นการรับฟังข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ปัญหาข้อขัดข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพ เป็นการดำเนินการนโยบายของรัฐบาล จึงกำหนดให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และระมัดระวังผลกระทบด้านลบหรือผลเสียหายที่อาจเกิดกับประชาชน โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นหรือรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากประชาชน ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติราชการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

กองทัพเรือ ได้จัดตั้ง “ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ” ขึ้น เพื่อรับผิดชอบการบริหารงานการสร้างราชการใสสะอาด ให้บรรลุผลตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้การปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๔๓ เรื่องแผนปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดเป็นไปด้วยความเรียบร้อยบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน จึงกำหนดแผนกลยุทธ์ “กองทัพเรือใสสะอาด” ขึ้น สำหรับใช้เป็นเครื่องมือ ในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมอบหมายให้ **สำนักงานเลขาธิการกองทัพเรือ** เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน จัดตั้งเป็น “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ” ดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มาจากช่องทางต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองทัพเรือ และข้าราชการกองทัพเรือ แล้วคัดกรองส่งต่อไปยังศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลการพิจารณา เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียน ทราบต่อไป

### ๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑.๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือการขอความช่วยเหลือ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของกองทัพเรือ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเดียวกัน

๑.๒.๓ เพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทัพเรือ ได้ทราบถึงกระบวนการการร้องทุกข์ร้องเรียน

๑.๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง

### ๑.๓ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์

กองทัพเรือได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ร้องสามารถเสนอคำร้อง ดังนี้

๑. พบเจ้าหน้าที่เพื่อยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ สำนักงานเลขาธิการกองทัพเรือกองบัญชาการกองทัพเรือ พระราชวังเดิม

๒. ทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ พระราชวัง  
เดิมถนนวังเดิม แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๖๐๐

๓. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๔๗๕ ๔๗๘๘

๔. ทางระบบเครือข่ายInternet ที่ [www.navy.mi.th/roongtook](http://www.navy.mi.th/roongtook)

๕. ช่องทางอื่น

นอกจากการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านทางช่องทางดังกล่าวแล้ว กองทัพเรือยังรับเรื่องราวร้องทุกข์  
ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการหรือกำลังพลกองทัพเรือ ในรูปแบบหนังสือราชการและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มี  
การร้องเรียนผ่านส่วนราชการ หรือหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาดำเนินการ ประกอบด้วย

๕.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)  
รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนในรูปแบบหนังสือราชการและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์  
โดยติดต่อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือเป็นผู้รับผิดชอบ

๕.๒ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงกลาโหม (ศรท.ภท.) รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนในรูปแบบ  
หนังสือราชการ

๕.๓ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนในรูปแบบ  
หนังสือราชการ

๕.๔ กองบัญชาการกองทัพไทย รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนในรูปแบบหนังสือราชการ

๕.๕ สำนักราชเลขาธิการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนในรูปแบบหนังสือราชการ

๕.๖ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนในรูปแบบหนังสือราชการ

๕.๗ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนในรูปแบบหนังสือราชการ

ผู้ร้องสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกองทัพเรือ โดยมีข้อมูล ดังนี้

๑. ชื่อผู้ร้อง(ชื่อ - สกุล)

๒. ชื่อผู้ถูกร้อง(ชื่อ - สกุล)

๓. ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางติดต่อกลับ อาทิ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ที่สามารถติดต่อผู้ร้องได้

๔. รายละเอียดเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

๕. วัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์ร้องเรียน

#### ๑.๔ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพเรือ มีดังนี้

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ช่องทางติดต่อกลับ อาทิ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการ  
ให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่  
สามารถดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล

หรือหน่วยงาน

(๓) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

(๔) เป็นเรื่องที่ยุติเรื่องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในกองทัพเรือ

(๕) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้กองทัพเรือช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของกองทัพเรือโดยตรง

(๖) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ (๑) นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๗) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ (๑) จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

(๘) ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนจะถึงข้อยุติ ดังต่อไปนี้

- การตอบเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ นั้น หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ หน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ มีหนังสือตอบให้กับผู้ร้องโดยตรง และสำเนาหนังสือให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือทราบ และรวบรวมเป็นหลักฐานต่อไป

- การตอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ นั้น ฝ่ายเลขานุการ ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ เป็นหน่วยพิจารณาดำเนินการ ตามที่ ผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ (ผบ.ทร.) / รอง ผอ.ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ (ผช.ผบ.ทร.)/ผจก.ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ(รอง เสธ.ทร. ฝ่ายยุทธการ) พิจารณาสั่งการต่อไป

- การตอบข้อร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ นั้น เมื่อหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ หน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ พิจารณาตอบแล้ว คือเป็นเรื่องยุติ สำหรับการตอบความคืบหน้าในการดำเนินการ ถือว่าหน่วยต้องดำเนินการต่อไป เรื่องที่ถือว่าเป็นเรื่องยุติ มีดังนี้

- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องที่ได้ระงับเรื่อง รวบรวมเรื่อง ยุติเรื่อง

- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- เรื่องที่ดำเนินการแล้วไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องและมีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

## ๑.๕ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๖๐ หรือที่แก้ไขเพิ่มเติม และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

## ๑.๖ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ๑.๖.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๕๖,๕๗ และ ๕๙ (ผนวก ก)
- ๑.๖.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๑๔,๑๕ และ ๒๕ (ผนวก ข)
- ๑.๖.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘,๙ และ ๑๒ (ผนวก ค)
- ๑.๖.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗,๓๘,๓๙,๔๑ และ ๔๒ (ผนวก ง)
- ๑.๖.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ (ผนวก จ)
- ๑.๖.๖ พระราชบัญญัติวินัยทหาร พ.ศ. ๒๕๗๖ (ผนวก ฉ)
- ๑.๖.๗ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐

## ๑.๗ คำจำกัดความ

“**ร้องทุกข์**” หมายถึง คำชี้แจงของทหารว่า ผู้บังคับบัญชากระทำแก่ตนด้วยการอันไม่เป็นยุติธรรมหรือผิดกฎหมาย หรือแบบธรรมเนียมของทหาร ทำให้ตนเองไม่ได้รับผลประโยชน์หรือสิทธิตามที่ควรจะได้รับในราชการ

“**ร้องเรียน**” หมายถึง การที่บุคคลหรือหน่วยงาน หรือองค์การร้องขอให้กองทัพเรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ได้รับ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤตินิยมของกำลังพลกองทัพเรือ หรือส่วนราชการกองทัพเรือ

“**คำร้อง**” หมายถึง คำร้องทุกข์ และ/หรือคำร้องเรียนที่ผู้ร้องแจ้งความประสงค์ให้กองทัพเรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ ทุจริตต่อหน้าที่ ประพฤตินิยมของกำลังพลกองทัพเรือ หรือส่วนราชการกองทัพเรือ และหมายรวมถึงคำร้องทุกข์ หรือคำร้องเรียนที่ไต่ถามแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์ หรือคำร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็น หรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“**วินัยทหาร**” หมายถึง การที่ทหารต้องประพฤติตามแบบธรรมเนียมของทหาร

“**ทุจริตต่อหน้าที่**” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น ทั้งนี้เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบเพื่อตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ



“**ประพตมิชอบ**” หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“**ผู้ร้อง**” หมายถึง บุคคล หรือองค์การ หรือหน่วยงาน ที่เสนอคำร้องต่อกองทัพเรือ หรือหน่วยงานในสังกัดกองทัพเรือ และให้รวมถึงผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการยื่นคำร้อง

“**ผู้ถูกร้อง**” หมายถึง กำลังพลกองทัพเรือ หรือส่วนราชการกองทัพเรือ ที่ผู้ร้องกล่าวหาว่าปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหรือทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพตมิชอบจนเป็นเหตุให้ผู้ร้องได้รับปัญหาความเดือดร้อน หรือความเสียหาย

“**กำลังพลกองทัพเรือ**” หมายถึง นายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน ลูกจ้าง และพนักงานราชการที่สังกัดกองทัพเรือ

“**ส่วนราชการกองทัพเรือ**” หมายถึง ส่วนราชการกองทัพเรือตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ และกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการกองทัพเรือ กองทัพไทย กระทรวงกลาโหม พ.ศ.๒๕๕๒

“**สืบสวน**” หมายถึง การแสวงหาข้อเท็จจริง พยาน หลักฐาน ซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเพื่อให้ทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียน

“**สอบสวน**” หมายถึง การรวบรวมพยาน หลักฐาน และการดำเนินการอื่นๆ ซึ่งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเพื่อพิจารณา วิเคราะห์ และสรุปผลเกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียน

“**เครือข่ายสารสนเทศ**” หมายถึง การติดต่อสื่อสาร รับ-ส่ง ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หรืออีเมล

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไปประกอบด้วย

“**หน่วยงานของรัฐ**” หมายถึง กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด

“**เจ้าหน้าที่ของรัฐ**” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับกองทัพเรือ

“**การจัดการข้อร้องเรียน**” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“**ผู้ร้องเรียน**” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กองทัพเรือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน**” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” แบ่งเป็นประเภท ๕ ประเภท

- การกระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- เรื่องการทุจริต/ ประพฤติมิชอบ
- เรื่องการกระทำผิดต่อจริยธรรม
- เรื่องการให้บริการประชาชน
- เรื่องความไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรม
- เรื่องอื่น ๆ
- การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- การกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ๑.๘ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ กองบัญชาการกองทัพเรือ พระราชวังเดิม ถนนวังเดิม แขวงวัดอรุณ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

## บทที่ ๒

### บทบาทและหน้าที่

#### ๒.๑ ความเป็นมา

การร้องทุกข์ร้องเรียนเป็นการสื่อสารปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย ที่ผู้ร้องได้รับจากการกระทำของบุคคล หรือหน่วยงานผ่านสื่อต่าง ๆ ไปยังผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อบรรเทาหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ผู้ร้องได้รับให้ลดลงหรือหมดไป สำหรับประเทศไทยเริ่มมีการร้องทุกข์ร้องเรียนขึ้นครั้งแรกในสมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี ในครั้งนั้นพ่อขุนรามคำแหงมหาราชทรงห่วงใยในชีวิตความเป็นอยู่ของพสกนิกร ทรงรับสั่งให้แขวนกระดิ่งไว้ที่บริเวณหน้าประตูพระบรมมหาราชวัง เพื่อให้พสกนิกรที่ได้รับความเดือดร้อนเสนอเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนให้ทรงทราบและพระราชทานความช่วยเหลือ ในสมัยปัจจุบันบทบาทของพระมหากษัตริย์มีพระมหากรุณาธิคุณต่อพสกนิกรที่ได้รับความเดือดร้อน โดยสามารถเสนอปัญหาความเดือดร้อนให้ทราบทั้งทางตรง โดยการยื่นถวายฎีกา และทางอ้อมโดยผ่านหน่วยงานราชการต่าง ๆ เพื่อให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน สังคม และประเทศชาติ มีความร่มเย็นเป็นสุข

รัฐบาลภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขได้ตระหนักถึงความสำคัญของประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อประโยชน์และความสุขของประชาชน จึงนำหลักธรรมาภิบาล หลักสิทธิมนุษยชน มาใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือบุคคลของรัฐ นอกจากนี้หน่วยงานองค์กรภาคเอกชนต่างก็ให้ความสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

เมื่อ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ รัฐบาลโดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ เห็นชอบตามที่นายกรัฐมนตรีเสนอจากการที่ได้เดินทางไปตรวจเยี่ยมการไฟฟ้านครหลวงทำให้ทราบว่า การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Center) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๓๐ เป็นรูปแบบและตัวอย่างในการให้บริการประชาชนในเชิงรุก ที่ส่วนราชการและหน่วยอื่น ๆ ของรัฐทุกหน่วยงาน ซึ่งมีการกิจเกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชนโดยตรง สมควรจะดำเนินการในลักษณะเดียวกัน จึงขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานรัฐที่มีหน้าที่บริการประชาชน รับผิดชอบพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนขึ้นในหน่วยงาน โดยให้คำนึงถึงความพร้อมของข้อมูล กำลังคน งบประมาณ และในกรณีที่จะให้เอกชนเข้ามาดำเนินการ ควรจะตั้งระดมโครงสร้างในเรื่องของกลไกการติดต่อ ความโปร่งใส และความประหยัด ทั้งนี้ให้ทุกกระทรวงและหน่วยงานของรัฐรับไปประเมินและจัดทำข้อมูลความจำเป็นและเหมาะสมเบื้องต้น ตลอดจนประมาณการงบประมาณแล้วรายงานผลให้คณะรัฐมนตรีทราบ เพื่อจะได้นำมาพิจารณาในภาพรวมต่อไป

เมื่อ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๔๖ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยคณะรัฐมนตรีมีความเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนมีความสำคัญเพราะจะเป็นศูนย์ของรัฐบาลที่จะรับเรื่องราวร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ของประชาชน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการกิจและอำนาจหน้าที่ของทุกกระทรวง โดยการปฏิบัติงานควรจะสามารถรับข้อร้องทุกข์ร้องเรียน และปัญหาความเดือดร้อนทุกเรื่องที่ประชาชนติดต่อมา และหากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วน

ราชการหรือหน่วยงานใด สามารถจะโอนต่อไปให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้ตอบชี้แจงหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

เมื่อ ๙ ตุลาคม ๒๕๔๖ ได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๔๑ บัญญัติว่าในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีที่แจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

เมื่อ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกลางของกระทรวงมหาดไทย และเรื่องโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) และเรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Center) ของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ โดยให้กระทรวงมหาดไทยรับเรื่องโครงการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนกลางตามข้อเสนอคืนไปพิจารณาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินการใหม่ ให้สามารถเชื่อมโยงและประสานการดำเนินการกับโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน โดยใช้บริการโครงการศูนย์บริการข้อมูล ภาครัฐภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตามที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเสนอ และให้ดำเนินการต่อไปได้โดยให้ความเห็นของคณะรัฐมนตรีไปประกอบการดำเนินการด้วย โดยเฉพาะการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ กับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

เมื่อ ๑๒ เมษายน ๒๕๔๘ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รายงานให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี ทราบว่า ได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๔๖ และวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๔๖ และเห็นควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ มีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปลัดกระทรวงยุติธรรม ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เลขาธิการคณะกรรมการ กฤษฎีกา เลขาธิการคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ นายกสภานายความ ประธานกรรมการสถาบันพัฒนา องค์การชุมชนเป็นกรรมการ และผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นกรรมการและเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อเพิ่มศักยภาพของการเข้าถึงการให้บริการและปรับปรุงการบริการของรัฐ ให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐ และสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลภายในเวลาอันสมควร โดยมอบหมายให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลหรือส่วนราชการที่ได้รับมอบหมายสามารถประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ระดับสูงจนถึงระดับปฏิบัติงาน เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการดำเนินการในระยะเริ่มแรกให้ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานดำเนินการ ตามที่คณะกรรมการพิจารณาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สั่งการหรือมอบหมาย จนกว่าจะได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เมื่อได้จัดตั้งศูนย์

รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลแล้ว ให้โอนกิจการ อำนาจหน้าที่ ทรัพย์สิน งบประมาณ หนี้ สิทธิภาระผูกพัน ข้าราชการ ลูกจ้างและอัตรากำลังของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และบรรดาอำนาจหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ในศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ไปเป็นของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลต่อไป

เมื่อ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๒ นายกรัฐมนตรีได้ลงนามในร่าง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางและวิธีการในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของทุกส่วนราชการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในระดับกระทรวงกลาโหมเดิม ได้กำหนดให้สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี (สล.) สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ต่อมาภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างการจัดส่วนราชการกระทรวงกลาโหม ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ (ศร.) กระทรวงกลาโหม เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการ โดยให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในระดับกระทรวงและส่วนราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม เพื่อให้การ ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามที่กฎหมายกำหนด และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ที่มุ่งสู่การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติ

กองทัพเรือ ได้ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมใน การบริหารราชการของกองทัพเรือ โดยประชาชนสามารถให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติราชการของส่วนราชการหรือกำลังพลกองทัพเรือ ดำเนินการจัดการความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ขอร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๕๙ “บุคคลย่อม มีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการ ขอร้องเรียนของกองทัพเรือ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ เพื่อบันทึกเรื่องลงในระบบการจัดการขอร้องเรียน และศูนย์จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรับผิดชอบรับเรื่องเพื่อพิจารณาดำเนินการ ตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการ จัดการขอร้องเรียนในเบื้องต้น ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้ทราบผลตามที่อยู่ที่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของ เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ และทางอีเมล) และเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบได้ดำเนินการ จัดการขอร้องเรียนจนได้ผลสรุปแล้ว จะดำเนินการตอบ/ชี้แจง ให้ผู้ร้องทราบพร้อมแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพเรือทราบ เพื่อหมายเหตุการณ์ขอร้องเรียนต่อไป ทั้งนี้กองทัพเรือ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจ ของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการขอร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้าน การจัดการขอร้องเรียนของกองทัพเรือ และหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการ ตรวจสอบหรือ พิจารณาดำเนินการจัดการจัดการขอร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของ เรื่องร้องเรียนด้วยว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยานต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม ต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการขอร้องเรียน แต่ทั้งนี้กองทัพเรือ ได้กำหนดให้แต่ละ หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ กระทั่งได้ข้อยุติ โดยศูนย์ประสานราชการใ สหราชอาณาจักร เมื่อได้รับเรื่องคัดกรองด้านการทุจริตในหน้าที่ จะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ติดตาม ผลการดำเนินการจัดการข้อ ร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการขอร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ ทราบหรือมอบหมายให้ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบถึงผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการขอร้องเรียนของศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ

## ๒.๒ โครงสร้างศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ

กองทัพเรือ ได้จัดทำแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กองทัพเรือตามคำสั่งผู้บัญชาการทหารเรือ ที่ ๑/๒๕๔๖ ลง ๓๑ มีนาคม ๒๕๔๖ ขึ้นใน ปี ๒๕๔๖ และจัดตั้งศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ โดยมี ผู้บัญชาการทหารเรือ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ ตามมติ ครม.

เมื่อ ๒๐ สิงหาคม ๔๕ ต่อมา ปี ๒๕๔๙ กองทัพเรือได้ปรับปรุงแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ตามคำสั่งผู้บัญชาการทหารเรือ ที่ ๑/๒๕๔๖ เป็นฉบับปรับปรุงฯ ปี ๒๕๔๙ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ(ก.พ.ร.) กำหนด และนำมาปรับปรุงแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ปี ๒๕๕๐ โดยสาระสำคัญของแผนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตฯ ฉบับปรับปรุง ปี ๒๕๕๐ ได้สั่งการให้สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ (สลก.ทร.) ดำเนินการเปิดศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้นในชื่อ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ” โดยมีสายการบังคับบัญชาดังนี้

เลขานุการกองทัพเรือ เป็น ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ

รองเลขานุการกองทัพเรือ เป็น รอง ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ

ผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ สลก.ทร. เป็น เลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ

รองผู้อำนวยการกองประชาสัมพันธ์ สลก.ทร. เป็น ผช.เลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ

ข้าราชการกองประชาสัมพันธ์ สลก.ทร. เป็น เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ/เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และประสานการตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งสำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ จะมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ โดยเลขานุการกองทัพเรือเป็นผู้ลงนามในคำสั่งดังกล่าว

## ๒.๓ หน้าที่

### ๒.๓.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ มีหน้าที่

-คัดกรองเรื่องร้องเรียน ได้แก่ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต เรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับการทุจริต และเรื่องร้องเรียนหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และนายทหารชั้นยศนายพลเรือ โดยให้พิจารณาดำเนินการเสนอข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจลงนามภายใน ๓ วัน(ทำการ) เพื่อส่งให้หน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

-ตอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพตมิชอบที่ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงกลาโหม (ศรท.กท.)หรือผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ โดยดำเนินการตอบ/ชี้แจงการพิจารณาดำเนินการให้ ศรท.กท. หน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วัน

-พัฒนาแนวร่วมสื่อมวลชนในแขนงต่าง ๆ ข้าราชการ และประชาชนเพื่อเฝ้าระวังพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต

-ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกองทัพเรือ

-จัดทำช่องทางตอบปัญหาที่ได้รับการร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบกรณีร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ เสนอหน่วยงานเกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบโดยตรง

### ๒.๓.๒ ผู้บังคับบัญชาศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ และหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓.๒.๑ ผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ มีหน้าที่

-กำหนดนโยบาย มาตรการ แผนงานที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องตามที่ศูนย์ประสานราชการใส่สะอาด กองทัพเรือได้มอบหมายหรืออนุมัติให้ดำเนินการ

-ลงนามแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ

-ลงนามในหนังสือกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอหน่วยเกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๒.๓.๒.๒ รองผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ มีหน้าที่

-ช่วยเหลือ ผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ ในการกำกับดูแลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวมทั้งให้คำปรึกษาการดำเนินการตามนโยบาย มาตรการ และแผนงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกองทัพอากาศ

-ช่วยพิจารณาคัดกรองกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอไปยังหน่วยเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

-ลงนามในบันทึกติดตามกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้เสนอหน่วยเกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแล้ว และหน่วยเกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ภายหลังจากผ่านไปแล้ว ๙๐ วัน

๒.๓.๒.๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ มีหน้าที่

- เลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ มีหน้าที่ อำนวยการ ประสานงาน กำกับ การ และดำเนินงานภายในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ

-ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ มีหน้าที่ในการช่วยเหลือเลขานุการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ รวมทั้งควบคุม กำกับดูแลการดำเนินการภายในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพอากาศ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

-หัวหน้าเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ มีหน้าที่ในการดำเนินการกำกับดูแล ควบคุม เสนอเรื่องทุจริตและเรื่องทั่วไปที่ส่งไปยังหน่วยเกี่ยวข้องให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ มีหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นและ คัดกรองกรณีร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับหน่วยใด และตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อาทิ ข้อมูล ชื่อสกุล สังกัด ที่พักอาศัย หรือช่องทางที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นตามหลักเกณฑ์การ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการด้านธุรการและสารบรรณ ในการจัดพิมพ์ จัดส่ง จัดเก็บ รวมทั้งสรุปผลการดำเนินการ เกี่ยวกับกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ ผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ ทราบ เป็นประจำทุกเดือน

-เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และประสานการตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่ในการจัดทำสื่อ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อาทิ โปสเตอร์ แผ่นพับ เว็บไซต์ และประสานข้อมูลกรณีร้องเรียนเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดความ สมบูรณ์ในการดำเนินการจัดส่งไปยังหน่วยเกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ

๒.๓.๓ การติดตามเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒.๓.๓.๑ เรื่องทั่วไปที่ไม่ใช่การทุจริตประพฤติมิชอบ ภายใน ๓๐ วัน

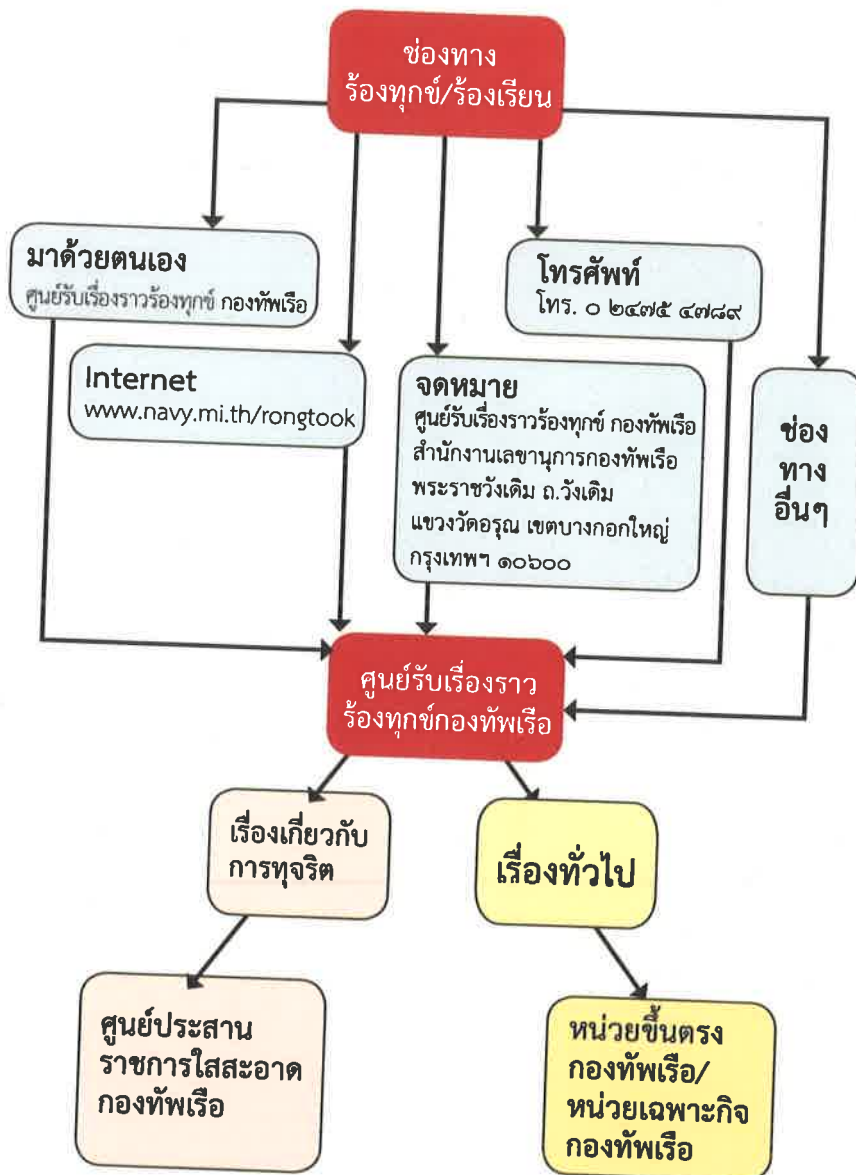
๒.๓.๓.๒ เรื่องทุจริตประพฤติมิชอบ ภายใน ๖๐ วัน

### บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการ

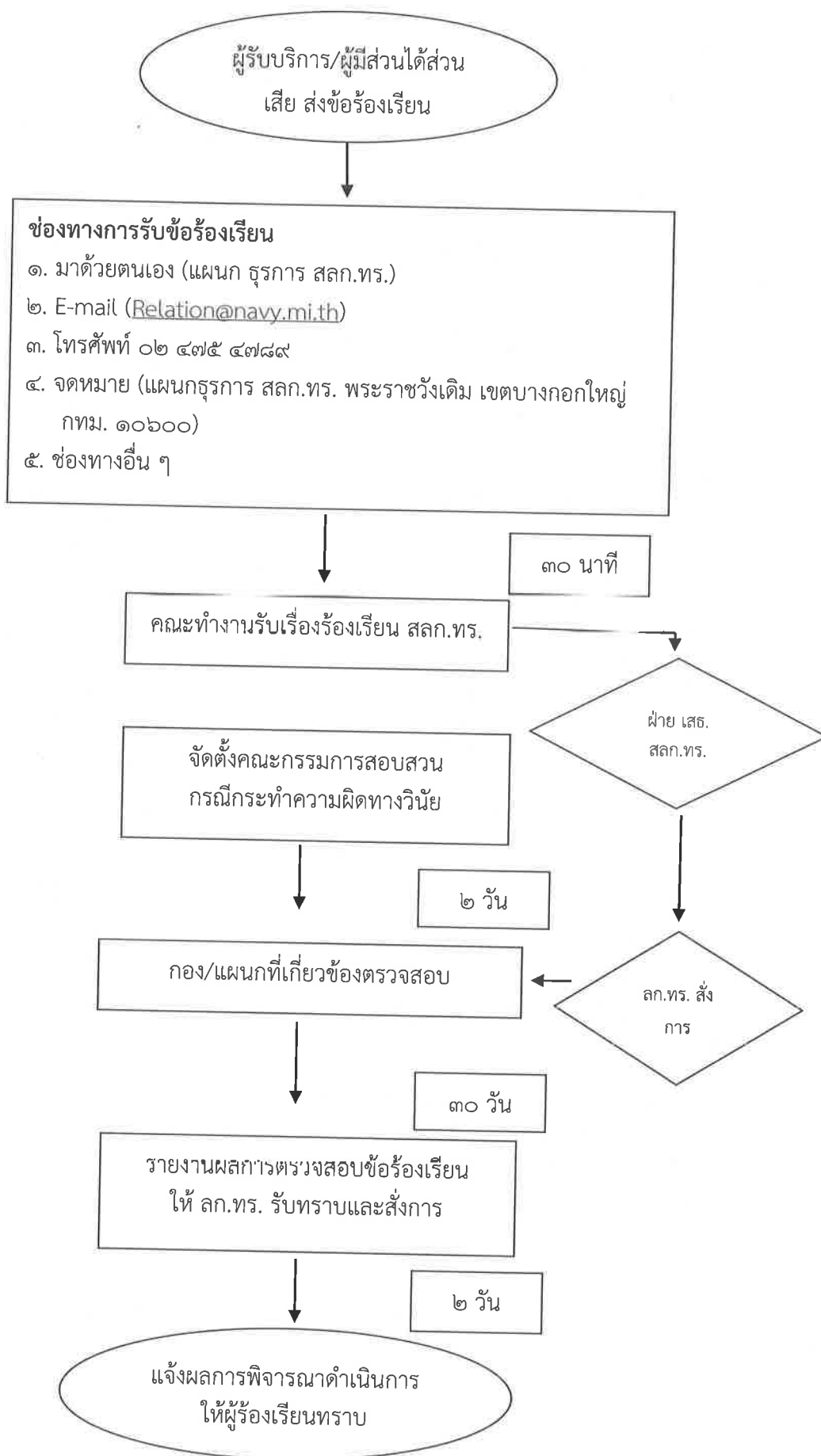
กองทัพเรือได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ร้องสามารถเสนอคำร้องได้ตามช่องทางต่าง ๆ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพเรือ ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนแล้ว จะคัดแยกเรื่องออกเป็น ๒ ส่วนคือ เรื่องที่เกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ จะถูกเสนอไปยังศูนย์ประสานราชการใส่สระอาดกองทัพเรือ สำหรับเรื่องทั่วไป ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพเรือ จะดำเนินการเสนอเรื่องไปยังหน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ/หน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

## ผังเส้นทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน





๓.๑ ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



### ๓.๒ การคัดกรองเรื่องร้องเรียน

#### ๓.๒.๑ กรณีเรื่องการทุจริต

- เสนอให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ ดำเนินการ หากเรื่องไม่ได้ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันกลาโหม (ศปท.กท.) ให้รายงานให้ ศปท.กท. ภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่อง

#### ๓.๒.๒ กรณีเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

- เสนอให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ/หน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ ดำเนินการตามสายงานปกติ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ

#### ๓.๒.๓ กรณีเรื่องร้องเรียน หัวหน้าหน่วยขึ้นตรง กองทัพเรือ

- เสนอ ผจก.ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือเพื่อนำเรียน ผอ.ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ พิจารณาสั่งการเฉพาะกรณี

### ๓.๓ การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓.๓.๑ ตรวจสอบความมีตัวตนและสังกัดของผู้ถูกร้อง และข้อมูลเบื้องต้น

๓.๓.๒ กรณีข้อมูลเพียงพอ ส่งเรื่องฯ ให้ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านต่าง ๆ

๓.๓.๓ กรณีข้อมูลไม่ถูกต้อง เสนอ ผจก.ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ สั่งการให้ยุติ

๓.๓.๔ สรุปประเด็นการร้องเรียน และกำหนดขอบเขตข้อเท็จจริง

๓.๓.๕ เรื่องให้ หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ/หน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลให้ ศูนย์ประสานราชการใสสะอาดกองทัพเรือ พร้อมทั้งแจ้งฝ่ายเลขานุการ ฯ เพื่อทราบ และรวบรวมเป็นสถิติข้อมูลต่อไป

๓.๓.๖ ควบคุมติดตามเรื่องให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด

### ๓.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน

๓.๔.๑ กรณีร้องเรียนผ่าน ศปท.กท. ซึ่งเสนอเรื่องผ่านศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์กองทัพเรือ

- ให้ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์กองทัพเรือ (สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ) มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ


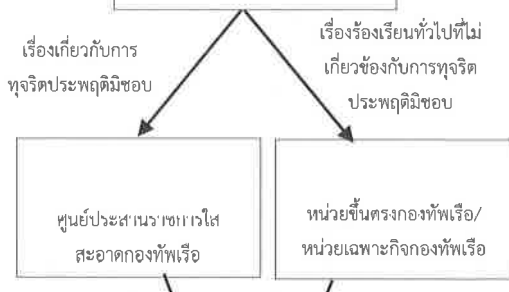



๓.๔.๒ กรณีที่ผู้ร้องได้เสนอให้กองทัพเรือดำเนินการโดยตรง

- ให้ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์กองทัพเรือ (สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ) รายงานผลให้ ศปท.กท. ภายใน ๑๕ วัน เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการ

## บทที่ ๔

### สรุปกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติ

#### ๔.๑ สรุปแผนผังกระบวนการของระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Work Flow)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	รายละเอียด
๑.			๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๒.			๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีบันทึกเสนอหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อขอให้ตรวจสอบข้อมูลและตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเสนอศูนย์ประสานราชการในเสนาบดีสภา (กรณีเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตในหน่วยงาน) หรือหน่วยที่ถูกร้อง (กรณีไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องทุจริต) รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ ทราบ
๓.			๓. หน่วยที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการสืบสวนสอบสวน
๔.	 		๔. หน่วยที่เกี่ยวข้อง/รับผิดชอบมีหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้หน่วยร้องเรียน/ผู้ร้องเรียน ทราบ

## ๔.๒ ขั้นตอนสายงานการเสนอหนังสือที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	การดำเนินการ	หน่วยรับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ (วัน)
๑.	<p><b>การคัดกรองเรื่องร้องเรียน</b> เมื่อมีผู้ร้องเรียน ร้องเรียน/ร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ จะมีการดำเนินการในกรณีต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>๑.๑กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการทุจริต ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ จะเสนอให้ ศูนย์ประสานราชการใส่สภาองทัพอากาศ ดำเนินการต่อไปโดยหากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่ได้ผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันกลาโหม(ศปท.กท.) ให้รายชื่อให้ ศปท.กท. ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง</p> <p>๑.๒กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ จะเสนอให้หน่วยขึ้นตรงกองทัพอากาศ และหน่วยเฉพาะกิจกองทัพอากาศ ดำเนินการตามสายงานปกติ เพื่อพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าวต่อไป</p> <p>๑.๓กรณีเรื่องร้องเรียนหัวหน้าหน่วยขึ้นตรงกองทัพอากาศ ให้เสนอ ผู้จัดการศูนย์ประสานราชการใส่สภาองทัพอากาศ เพื่อนำเรียนผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใส่สภาองทัพอากาศ พิจารณาสั่งการเฉพาะกรณี</p>	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ (สสท.ท.)	๕
๒.	<p><b>การตรวจสอบข้อมูล</b> เมื่อหนังสือร้องเรียนเข้าไปถึงศูนย์ประสานราชการใส่สภาองทัพอากาศ ฝ่ายต่าง ๆ จะดำเนินการดังนี้</p> <p>๒.๑ฝ่ายเลขานุการของศูนย์ประสานราชการใส่สภาองทัพอากาศ</p> <p>๒.๑.๑ตรวจสอบความมีตัวตนและสังกัดของผู้ถูกร้อง รวมทั้งความพอเพียงของข้อมูลเบื้องต้น</p> <p>๒.๑.๒กรณีมีข้อมูลเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้ ให้ส่งเรื่องร้องเรียนให้ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติดำเนินการ ได้แก่ ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล (กพ.ท.) ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา (กบ.ท.) ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงิน (กง.ท.)</p> <p>๒.๑.๓กรณีข้อมูลเบื้องต้นไม่ถูกต้อง และไม่สามารภประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องได้ ให้เสนอผู้จัดการศูนย์ประสานราชการใส่สภาองทัพอากาศ พิจารณาสั่งการให้ยุติการดำเนินการ</p>	ฝ่ายเลขานุการ และฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา และฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงิน ศูนย์ประสานราชการใส่สภาองทัพอากาศ	๑๐

ลำดับ	การดำเนินการ	หน่วยรับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ (วัน)
	<p>๒.๒ ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ด้านการจัดหา และด้านการเงิน</p> <p>๒.๒.๑ พิจารณาสรุปประเด็นการร้องเรียน และ กำหนดขอบเขตความต้องการข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒.๒.๒ พิจารณาส่งเรื่องให้ หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และหน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการให้ ศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาดกองทัพเรือ พร้อมทั้งแจ้งฝ่าย เลขาธิการฯ เพื่อทราบความคืบหน้าและรวบรวมเป็น สถิติข้อมูลต่อไป</p> <p>๒.๒.๓ ควบคุมติดตามเรื่องให้เป็นไปตามกรอบเวลา ที่กำหนด</p>		
๓.	<p><b>การตรวจสอบข้อเท็จจริง</b> จำแนกเป็น ๒ กรณี ดังนี้</p> <p>๓.๑ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนการทุจริต (ที่ศูนย์ประสาน ราชการใส่ส่อาดกองทัพเรือ เสนอให้พิจารณา) ให้ ดำเนินการดังนี้</p> <p>๓.๑.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓.๑.๒ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมข้อพิจารณาเสนอให้ศูนย์ประสานราชการใส่ ส่อาดกองทัพเรือ</p> <p>๓.๑.๓ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จใน ๓๐ วัน หากมี เหตุจำเป็นให้ขยายเวลาได้อีก ๑๕ วัน โดยให้เสนอ เหตุผลความจำเป็นให้ศูนย์ประสานราชการใส่ส่อาด กองทัพเรือ (ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านที่เกี่ยวข้อง) พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>๓.๒ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ เสนอหน่วยขึ้น ตรงกองทัพเรือและหน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือพิจารณา โดยให้หน่วยดำเนินการดังนี้</p> <p>๓.๒.๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๓.๒.๒ พิจารณาแจ้งผลการตรวจสอบข้อ ร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง และสำเนาให้ศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ และหน่วยศูนย์ประสาน ราชการใส่ส่อาดกองทัพเรือ ทราบ</p>	หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ และ หน่วยเฉพาะกิจกองทัพเรือ	๔๕

ลำดับ	การดำเนินการ	หน่วยรับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ (วัน)
๔.	<p><b>การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการพิจารณาสั่งการ</b></p> <p>๔.๑ พิจารณาผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และลงความเห็นว่ามีมูลความผิดตามข้อร้องเรียนหรือไม่โดยสามารถประสานข้อคิดเห็นด้านกฎหมายกับฝ่ายสนับสนุน (สธน.ทร.) ผ่านนายทหารพระธรรมนูญ ที่รับผิดชอบ</p> <p>๔.๒ จัดทำรายงานพร้อมข้อเสนอแนะเสนอผู้บังคับบัญชาของศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ จำแนกเป็น ๒ กรณี ดังนี้</p> <p>๔.๒.๑ กรณีที่มีมูลการทุจริต เสนอให้ผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือรับทราบและสั่งการ</p> <p>๔.๒.๒ กรณีที่ไม่มีมูลการทุจริต เสนอให้ผู้จัดการศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือรับทราบและสั่งการ โดยการรับคำสั่ง ผู้อำนวยการศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ</p> <p>๔.๓ สำเนาเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จให้ฝ่ายเลขานุการฯ เพื่อทราบผลการดำเนินการและรวบรวมเป็นสถิติข้อมูลต่อไป</p>	ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านกำลังพล ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการจัดหา ฝ่ายควบคุมการปฏิบัติด้านการเงิน และฝ่ายสนับสนุนศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ	๑๕
๕.	<p><b>การตอบเรื่องร้องเรียน</b></p> <p>๕.๑ กรณีร้องเรียนผ่าน ศปท.กท. ทราบ ซึ่งเสนอเรื่องผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ ให้สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ</p> <p>๕.๒ กรณีที่ผู้ร้องได้เสนอให้กองทัพเรือ ดำเนินการโดยตรง ให้สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ รายงานผลให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันกลาโหม (ศปท.กท.) ทราบภายใน ๑๕ วัน เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการ</p> <p>๕.๓ กรณีผู้ร้องเรียนผ่านผู้บังคับบัญชา และส่งให้ศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ ดำเนินการโดยตรง ให้ ผจก.ศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ มีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ โดยให้ลงนาม รอง เสธ.ทร. ทำการแทน ผบ.ทร.</p>	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ ศูนย์ประสานราชการใส่สะอาดกองทัพเรือ	๕

หมายเหตุ ๑. ระยะเวลาที่กำหนดไม่รวมวันหยุดราชการ และเวลาในการส่งเอกสาร

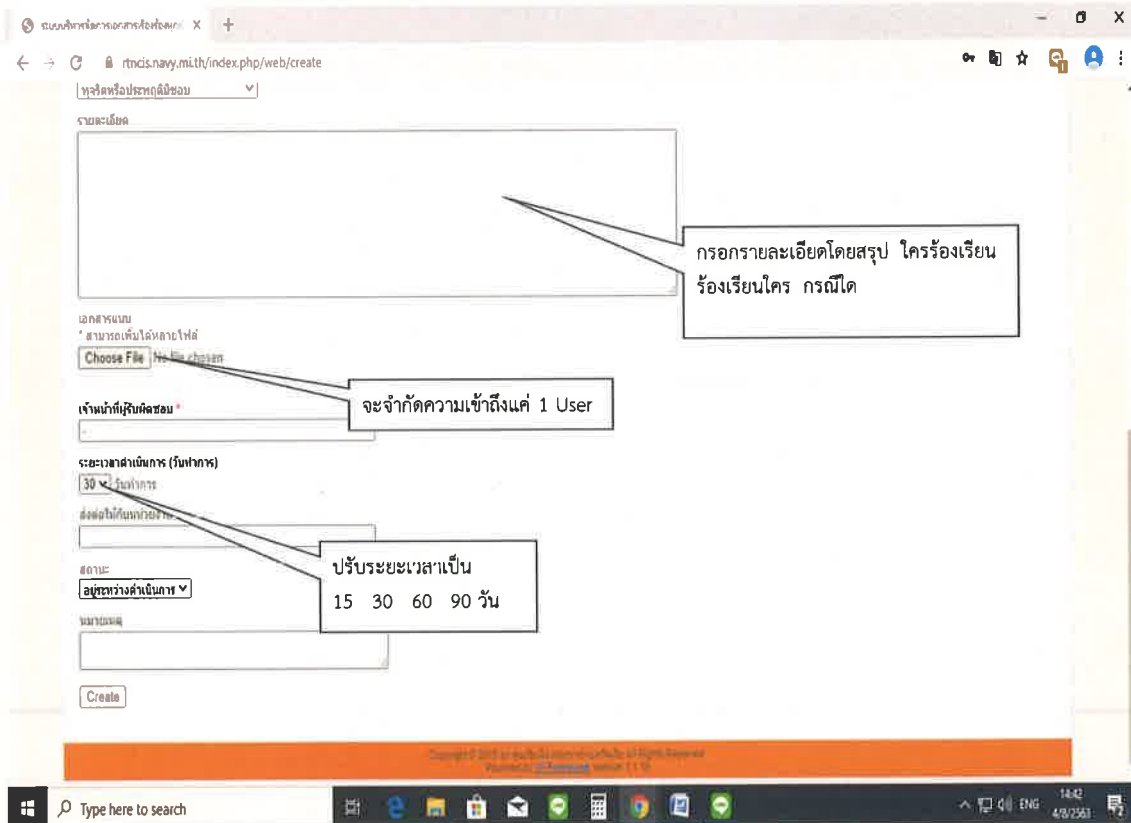
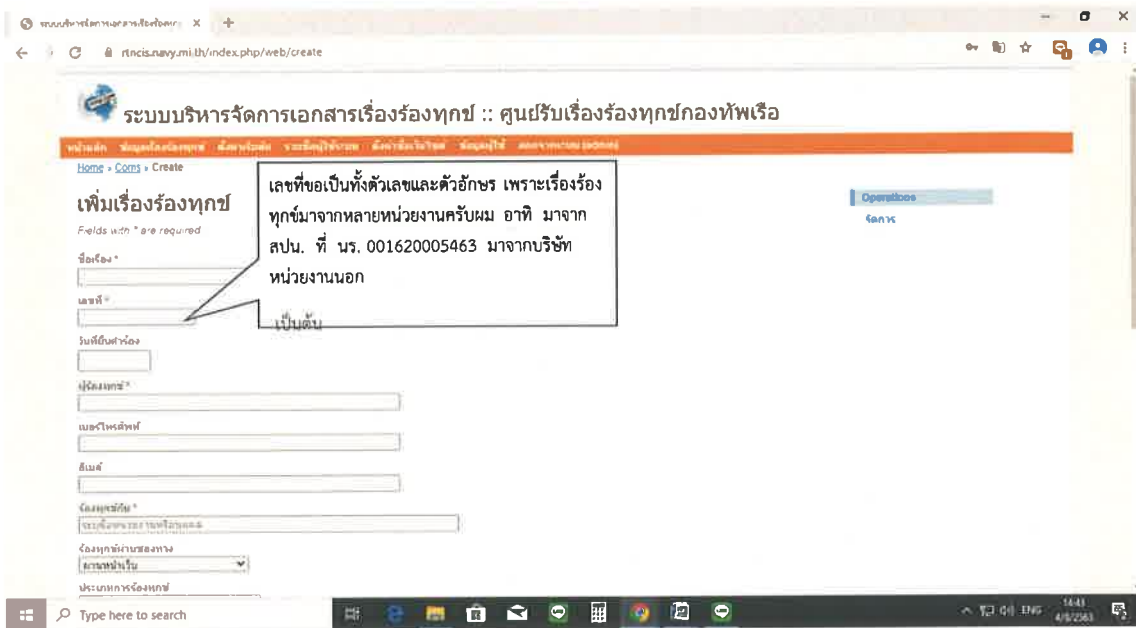
๒. ระยะเวลารวมทุกขั้นตอน ๘๐ วันทำการ

## บทที่ ๕

การพัฒนาระบบสารสนเทศศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพอเรือ

(อยู่ระหว่าง พัฒนา/ทดลองใช้โปรแกรม)

### ๕.๑ ระบบบริหารจัดการเอกสารเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กองทัพอากาศ





## ๕.๒ การแสดงผลข้อมูลเชิงสถิติ

ผนวก ก.  
ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ม.ค.๖๓	ก.พ.๖๓	มี.ค.๖๓	เม.ย.๖๓	พ.ค.๖๓	มิ.ย.๖๓	ก.ค.๖๓	ส.ค.๖๓	ก.ย.๖๓	รวม
๑. การทุจริต/ประพฤติมิชอบ			-							
๒. จริยธรรม			๒							
๓. การให้บริการประชาชน			๓							
๔. เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน			๒							
๕. ความไม่โปร่งใส/ความไม่เป็นธรรม			๒							
๖. เรื่องอื่น ๆ			๒							

ขอเพิ่มเติมการสรุปข้อมูลเชิงสถิติ ในราย เดือน และเป็นไตรมาส ต.ค. - ธ.ค. (ไตรมาส 1)  
ม.ค. - มี.ค. (ไตรมาส 2) เม.ย. - มิ.ย. (ไตรมาส 3) ก.ค. - ก.ย. (ไตรมาส 4) กรอบข้อมูล

- ประเภทเรื่องร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ (6 ประเภท)
- ช่องทางการร้องเรียน ตามที่กำหนดไว้ (6 ช่องทาง)
- เรื่องที่ได้ข้อยุติแล้ว

ตรวจถูกต้อง  
น.อ.  
(ปฐมพงศ์ อินทิมะสน)

ผอ.กปส.สกก.ทร.  
เม.ย.๖๓



รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

สมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

สยามินทราธิราช บรมนาถบพิตร

ตราไว้ ณ วันที่ ๒๔ สิงหาคม พุทธศักราช ๒๕๕๐

เป็นปีที่ ๖๒ ในรัชกาลปัจจุบัน

ฯลฯ

มาตรา ๕๖ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่ การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๗ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือ กิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสีย สำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชนให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ

ฯลฯ

มาตรา ๕๙ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายใน  
เวลาอันรวดเร็ว

ฯลฯ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ  
มีชัย ฤชุพันธุ์  
ประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ก - ๒

ผนวก ข



พระราชบัญญัติ

ข้อมูลข่าวสารของราชการ

พ.ศ.๒๕๕๐

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.  
ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ.๒๕๕๐  
เป็นปีที่ ๔๒ ในรัชกาลปัจจุบัน

ฯลฯ

หมวด ๒

ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย

มาตรา ๑๔ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ จะเปิดเผยมิได้

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้ แหล่งที่มาของ ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายใน ดังกล่าว

- (๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด
- (๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร
- (๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น
- (๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดให้พระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ เป็นดุลพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

ฯลฯ

**มาตรา ๒๕** ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รับถึงข้อมูลข่าวสาร ส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น จะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้นได้ตรวจดูหรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น และให้นำมาตรา ๙ วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การเปิดเผยรายงานการแพทย์ที่เกี่ยวกับบุคคลใด ถ้ากรณีมีเหตุอันควรเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยต่อเฉพาะแพทย์ที่บุคคลนั้นมอบหมายก็ได้

ถ้าบุคคลใดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนส่วนใดไม่ถูกต้องตามที่จริง ให้มีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนนั้นได้ ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาคำขอดังกล่าว และแจ้งให้บุคคลนั้นทราบโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามที่มีคำขอ ให้ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสามสิบวันนับแต่วันได้รับแจ้งคำสั่งไม่ยินยอมแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสาร โดยยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ และไม่ว่ากรณีใดๆ ให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิ ร้องขอให้หน่วยงานของรัฐหมายเหตุคำขอของตนแนบไว้กับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องได้

ให้บุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีสิทธิดำเนินการตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรานี้แทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือเจ้าของข้อมูลได้ถึงแก่กรรมแล้วก็ได้

ฯลฯ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ  
พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ  
นายกรัฐมนตรี

เล่ม ๑๒๒ ตอนพิเศษ ๕๕ ง ราชกิจจานุเบกษา ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๔๘

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

พ.ศ. ๒๕๔๘

ฯลฯ

ข้อ ๘ ในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หน่วยงานของรัฐต้องมุ่งให้ประชาชนมีความเข้าใจ ที่ถูกต้องเกี่ยวกับโครงการของรัฐ และรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อโครงการนั้น รวมตลอดทั้งความ เดือดร้อนหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนด้วย

หน่วยงานของรัฐจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปพร้อมกับการเผยแพร่ข้อมูล แก่ประชาชนก็ได้

ข้อ ๙ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามข้อ ๘ อาจใช้วิธีการอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ดังต่อไปนี้

(๑) การสำรวจความคิดเห็น ซึ่งอาจทำโดยวิธีดังต่อไปนี้

(ก) การสัมภาษณ์รายบุคคล

(ข) การเปิดให้แสดงความคิดเห็นทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร ทางระบบเครือข่าย สารสนเทศ หรือทางอื่นใด

(ค) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมารับข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบ โครงการ

(ง) การสนทนากลุ่มย่อย

(๒) การประชุมปรึกษาหารือ ซึ่งอาจทำได้โดยวิธีดังต่อไปนี้

(ก) การประชาพิจารณ์

(ข) การอภิปรายสาธารณะ

(ค) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(ง) การประชุมเชิงปฏิบัติการ

(จ) การประชุมระดับตัวแทนของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสีย

(๓) วิธีอื่นที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนด

ฯลฯ

ข้อ ๑๒ เมื่อดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้ว ให้หน่วยงานของรัฐจัดทำสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และประกาศให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่เสร็จสิ้น การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ฯลฯ

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๔๘  
พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร  
นายกรัฐมนตรี



พระราชกฤษฎีกา  
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
พ.ศ. ๒๕๕๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.  
ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖  
เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

ฯลฯ

หมวด ๗

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติก็ได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง



มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๔๐

ฯลฯ

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ฯลฯ

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ  
พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร  
นายกรัฐมนตรี

ผนวก จ

หน้า ๑

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๙ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอ เรื่องร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการจัดการ เรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำ ร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ ตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็น หรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อนอันเนื่องมาจากความผิดของส่วนราชการ และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นและ รัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

#### หมวด ๑

#### คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการ กฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการ สำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการ และผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิด ที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็น ประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการ ที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณี que การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่ คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการรวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการ ที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็น ประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในด้านกฎหมาย สังคม เศรษฐศาสตร์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับ การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๙ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจง ข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็น ประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรี ควรสั่งการ ต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่ คณะกรรมการ ประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการ ประจำ กระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็น หนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำ กระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการ พิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๙ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน เป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

#### หมวด ๒

#### การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

#### ส่วนที่ ๑

#### การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการ ร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์ จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อ ผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์



ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒  
การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓  
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑  
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

## ส่วนที่ ๒

### การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่า เป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้เสนอ คำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำ ให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจ หน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอ คำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือ ระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการรับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหาย ที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดง พยานหลักฐานแล้วไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และ รวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง วินิจฉัย  
ในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

ผนวก ฉ



พระราชบัญญัติ  
ว่าด้วยวินัยทหาร พุทธศักราช ๒๔๗๖  
ประชาธิปก พร.

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาประชาธิปก พระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่สภาผู้แทนราษฎรถวายคำปรึกษาว่า เพื่อปฏิบัติการตามความใน มาตรา ๗ แห่งประมวลกฎหมายอาญาทหารและเนื่องจากทหารบก ทหารเรือ ได้รวมเป็นกระทรวงเดียวกันสมควรตราบทบัญญัติว่าด้วยวินัยทหารเสียใหม่

จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภาผู้แทนราษฎรดังต่อไปนี้

ฯลฯ

หมวด ๔  
วิธีร้องทุกข์

มาตรา ๒๑ ในการที่จะรักษาวินัยทหารให้เป็นระเบียบอยู่เสมอ ย่อมเป็นการจำเป็นที่ผู้บังคับบัญชาจักต้องมีอำนาจในการบังคับบัญชา หรือลงทัณฑ์อยู่เองเป็นธรรมดา แต่ผู้บังคับบัญชาบางคนอาจใช้อำนาจในทางที่ผิดยุติธรรม ซึ่งเป็นการสมควรที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชามีโอกาสร้องทุกข์ได้ในทางเป็นระเบียบไม่ก้าวกาย

มาตรา ๒๒ คำชี้แจงของทหารว่า ผู้บังคับบัญชากระทำความผิดตนด้วยการอันไม่ยุติธรรมหรือผิดกฎหมาย หรือแบบธรรมเนียมทหารว่า ตนมิได้รับผลประโยชน์ หรือสิทธิตามที่ควรจะได้รับในราชการนั้นเรียกว่า "ร้องทุกข์"

มาตรา ๒๓ ทหารจะต้องร้องทุกข์ได้แต่สำหรับตนเองเท่านั้น ห้ามมิให้ร้องทุกข์แทนผู้อื่นเป็นอันขาด และห้ามมิให้ลงชื่อรวมกันหรือเข้ามาร้องทุกข์พร้อมกันหลายคนและห้ามมิให้ประชุมกันเพื่อหารือเรื่องจะร้องทุกข์

มาตรา ๒๔ ห้ามมิให้ร้องทุกข์ในเวลาที่กำลังเข้าแถว หรือในขณะที่กำลังทำหน้าที่ราชการ ใดๆอย่างหนึ่ง เช่นเวลาเป็นยาม เป็นเวร ดังนี้ เป็นต้น และห้ามมิให้ร้องทุกข์ก่อนเวลาว่างไปแล้วยี่สิบสี่ชั่วโมงนับตั้งแต่ที่มีเหตุจะต้องร้องทุกข์เกิดขึ้น

มาตรา ๒๕ ห้ามมิให้ร้องทุกข์ว่า ผู้บังคับบัญชาลงทัณฑ์แรงเกินไป ถ้าหากว่าผู้บังคับบัญชานั้นมิได้ลงทัณฑ์เกินอำนาจที่จะทำได้ตามความในหมวด ๓ แห่งพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๖ ถ้าจะกล่าวโทษผู้ใด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้นั้น จะร้องทุกข์ด้วย วาจา หรือจะเขียนเป็นหนังสือก็ได้ ถ้าผู้ร้องทุกข์มาร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับการร้องทุกข์จดข้อความสำคัญของเรื่องที่ร้องทุกข์นั้นให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานด้วย

ถ้าหากว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบชัดว่า ตนได้รับความเดือดร้อนเพราะผู้ใดแน่ ก็ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตน เพื่อเสนอไปตามลำดับชั้นจนถึงที่สุด คือผู้ที่ส่งการไต่สวนและแก้ความเดือดร้อนนั้นได้

มาตรา ๒๗ ถ้าเขียนความร้องทุกข์เป็นจดหมายแล้ว จดหมายนั้นจะต้องลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ใบร้องทุกข์ฉบับใดไม่มีลายมือชื่อ ผู้บังคับบัญชาไม่มีหน้าที่จะต้องพิจารณา

มาตรา ๒๘ เมื่อผู้ใดได้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามระเบียบที่ได้ว่ามานี้แล้วและเวลาล่วงพ้นไปสิบห้าวัน ยังไม่ได้รับความชี้แจงประการใด ทั้งความเดือดร้อนก็ยังไม่ปลดเปลื้องไป ให้ร้องทุกข์ใหม่ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นสูง ถัดขึ้นไปเป็นลำดับอีก และในการร้องทุกข์ครั้งนี้ให้ชี้แจงด้วยว่าได้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นใดมาแล้วแต่เมื่อใด

มาตรา ๒๙ ถ้าผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องทุกข์เมื่อใด ต้องรีบไต่สวนและจัดการแก้ไขความเดือดร้อนหรือชี้แจงให้ผู้ยื่นใบร้องทุกข์เข้าใจ จะเพิกเฉยเสียไม่ได้เป็นอันขาด ผู้ใดเพิกเฉยนั้นว่ากระทำความผิดต่อวินัยทหาร

มาตรา ๓๐ ถ้าผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ได้ชี้แจง ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบแล้ว แต่ผู้ร้องทุกข์ยังไม่หมดความสงสัย ก็ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปได้ และต้องชี้แจงด้วยว่าได้ร้องทุกข์นี้ต่อผู้ใด และได้รับคำชี้แจงอย่างไรด้วยแล้ว

มาตรา ๓๑ ถ้าหากปรากฏชัดว่า ข้อความที่ร้องทุกข์เป็นความเท็จ หรือการร้องทุกข์นั้นกระทำไปโดยผิดระเบียบที่กล่าวมา ผู้ร้องทุกข์จะต้องมีความผิดฐานกระทำผิดต่อวินัยทหาร

มาตรา ๓๒ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมมีหน้าที่รักษาการ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้

ประกาศมา ณ วันที่ ๑๒ สิงหาคม พุทธศักราช ๒๔๗๖ เป็นปีที่ ๙ ในรัชกาลปัจจุบัน

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ  
(ลงชื่อ) นายพันเอก พระยาพหลพลพยุหเสนา  
นายกรัฐมนตรี

ผนวก ข

แบบฟอร์มการรายงาน

แบบฟอร์มการรายงานประจำเดือน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กปส.สลก.ทร. (โทร. ๕๕๗๓๓)

ที่ กท ๐๕๐๑.๓/

วันที่

เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเดือน

เรียน ลก.ทร./ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สลก.ทร.) ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเดือน ..... ดังนี้

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/จดหมาย/โทรศัพท์  
ส่งให้หน่วยเพื่อพิจารณาและอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ..... เรื่อง รายละเอียดตาม ผนวก

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หน่วยต่าง ๆ ได้พิจารณาดำเนินการ และได้ช้อยุติแล้ว  
จำนวน ..... เรื่อง รายละเอียดตาม ผนวก ข

๒. เห็นควร

๒.๑ รับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. เก็บรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติตามข้อ ๒

น.อ.

ผอ.กปส.สลก.ทร.

เลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

เสนอ

น.อ.

รอง ลก.ทร.

รอง ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

(วัน เดือน ปี)

- ทราบ

- อนุมัติ

พล.ร.ต.

ลก.ทร.

ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

(วัน เดือน ปี)

ผนวก ก  
ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑. การทุจริต/ประพฤติมิชอบ										
๒. จริยธรรม										
๓. การให้บริการประชาชน										
๔. เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน										
๕. ความไม่โปร่งใส/ความไม่เป็นธรรม										
๖. เรื่องอื่น ๆ										

ตรวจถูกต้อง

น.อ.

(ชื่อ - สกุล)  
ผอ.กปส.สกก.ทร.  
(วัน เดือน ปี)

สรุปผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เดือน .....

ประจำเดือน ..... มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวนทั้งสิ้น .....เรื่อง ส่งให้หน่วยพิจารณา  
และอยู่ระหว่างดำเนินการ

๑. การทุจริต/ประพฤติมิชอบ  
- มี/ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ลงรายละเอียด)
๒. จริยธรรม  
- มี/ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ลงรายละเอียด)
๓. การให้บริการประชาชน  
- มี/ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ลงรายละเอียด)
๔. เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน (มีผลกระทบต่อสังคมเชิงลบ)  
- มี/ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ลงรายละเอียด)
๕. ความไม่โปร่งใส/ความไม่เป็นธรรม  
- มี/ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ลงรายละเอียด)
๖. เรื่องอื่น ๆ  
- มี/ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ลงรายละเอียด)    ตรวจถูกต้อง

น.อ.

(ชื่อ - สกุล)

ผอ.กปส.สกก.ทร.

( วัน เดือน ปี )



ผนวก ข  
ผลการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้ข้อยุติ

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	รายละเอียด

ตรวจถูกต้อง

น.อ.

(ชื่อ - สกุล)

ผอ.กปส.สกก.ทร.

( วัน เดือน ปี )

แบบฟอร์มการรายงานประจำไตรมาส



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กปส.สกก.ทร. (โทร. ๕๕๗๓๓)

ที่ กท ๐๕๐๑.๓/..... วันที่ (วัน เดือน ปี).....

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. ไตรมาสที่..... (ช่วงเวลา).....

เรียน ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. และ ลก.ทร.

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สกก.ทร.) ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลสรุปการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. (สกก.ทร.) ในห้วงปี ๒๐๑๑..... ไตรมาสที่..... (ช่วงเวลา) รายละเอียดตาม ผนวก ก และ ผนวก ข

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์/จดหมาย/โทรศัพท์ จำนวนทั้งสิ้น ๒๘ เรื่อง แบ่งออกเป็นเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑	เรื่องการทุจริต / ประพฤติมิชอบ	จำนวน	.....	เรื่อง
๒.๒	เรื่องจริยธรรม	จำนวน	....	เรื่อง
๒.๓	เรื่องการให้บริการประชาชน	จำนวน	....	เรื่อง
๒.๔	เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน (มีผลกระทบต่อสังคมเชิงลบ)	จำนวน	....	เรื่อง
๒.๕	เรื่องความไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรม	จำนวน	....	เรื่อง
๒.๖	เรื่องอื่น ๆ	จำนวน	....	เรื่อง

๓. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้ข้อยุติแล้ว ดังนี้

๓.๑	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้ข้อยุติ ปี ๒๐๑๑.....	จำนวน	....	เรื่อง
๓.๒	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้ข้อยุติ ปี ๒๐๑๒.....	จำนวน	.....	เรื่อง

๔. เห็นควร

๔.๑ รับทราบสรุปการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

๔.๒ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. สำเนาสรุปการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร. ในห้วงปี ๒๐๑๑.....ไตรมาสที่..... ให้ ศสส.ทร. และ สปช.ทร. ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุมัติตามข้อ ๔

น.อ.

ผอ.กปส.สกก.ทร.

เสนอ

เลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

น.อ.

รอง ลก.ทร.

รอง ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

(วัน เดือน ปี)

- ทราบ

- อนุมัติตามข้อ ๔

พล.ร.ต.

ลก.ทร.

ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทร.

(วัน เดือน ปี)

ผนวก ก  
ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
๑. การทุจริต/ประพฤติมิชอบ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๒. จริยธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๓. การให้บริการประชาชน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๔. เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๕. ความไม่โปร่งใส/ความไม่เป็นธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
๖. เรื่องอื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ เดือน (ช่วงเวลา)

- เรื่องการทุจริต / ประพฤติมิชอบ	จำนวน	เรื่อง
- เรื่องจริยธรรม	จำนวน	เรื่อง
- การให้บริการประชาชน	จำนวน	เรื่อง
- เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน (มีผลกระทบต่อสังคมเชิงลบ)	จำนวน	เรื่อง
- เรื่องความไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรม	จำนวน	เรื่อง
- เรื่องอื่น ๆ	จำนวน	เรื่อง

ตรวจถูกต้อง

น.อ.

(ปฐมพงศ์ อินตะแสน)

ผอ.กปส.สกก.ทร.

(วัน เดือน ปี)

รายงานผลการร้องเรียนร้องทุกข์ประจำเดือน \_\_\_\_\_

๑. ประจำเดือน \_\_\_\_\_ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน \_\_\_\_\_ เรื่อง อยู่ระหว่างพิจารณา  
ดำเนินการ \_\_\_\_\_ เรื่อง ส่งให้หน่วยทราบเพื่อเป็นข้อมูล \_\_\_\_\_ เรื่อง

๑.๑ การทุจริต/ประพฤตินิชอบ

๑.๒ จริยธรรม

๑.๓ การให้บริการประชาชน กรณีร้องเรียนยุติ

๑.๔ เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน (มีผลกระทบต่อสังคมเชิงลบ)

๑.๕ ความไม่โปร่งใส/ความไม่เป็นธรรม

๑.๖ เรื่องอื่น ๆ

๒. ประจำเดือน \_\_\_\_\_ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน \_\_\_\_\_ เรื่อง อยู่ระหว่างพิจารณาดำเนินการ

๒.๑ การทุจริต/ประพฤตินิชอบ

๒.๒ จริยธรรม

๒.๓ การให้บริการประชาชน

๒.๔ เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน (มีผลกระทบต่อสังคมเชิงลบ)

๒.๕ ความไม่โปร่งใส/ความไม่เป็นธรรม

๒.๖ เรื่องอื่น ๆ

๓. ประจำเดือน \_\_\_\_\_ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน \_\_\_\_\_ เรื่อง อยู่ระหว่างพิจารณา

ดำเนินการ

๓.๑ การทุจริต/ประพฤตินิชอบ

๓.๒ จริยธรรม

๓.๓ การให้บริการประชาชน

๓.๔ เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน (มีผลกระทบต่อสังคมเชิงลบ)

๓.๕ ความไม่โปร่งใส/ความไม่เป็นธรรม

๓.๖ เรื่องอื่น ๆ

ตรวจถูกต้อง

น.อ.

(ชื่อ สกุล)

ผอ.กปส.สกก.ทร.

(วัน เดือน ปี)

ผนวก ข  
ผลการพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้ข้อยุติ

เดือน	จำนวน (เรื่อง)	รายละเอียด

ตรวจถูกต้อง

น.อ.

(ชื่อ สกุล)  
ผอ.กปส.สลก.ทร.  
(วัน เดือน ปี)

ตารางสรุปผลการรายงานประจำปี

ตารางสรุปผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปี ..... (ช่วงเวลา)

หน่วย...ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพเรือ

ลำดับ	เรื่องราวร้องทุกข์	จำนวนเรื่อง											หมายเหตุ	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.		ธ.ค.
๑.	<b>แยกตามผลการปฏิบัติงาน</b>													
	๑.๑ เรื่องราวร้องทุกข์ ที่ได้ดำเนินการยุติแล้ว													
	๑.๒ เรื่องราวร้องทุกข์ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ													
๒.	<b>แยกตามประเด็นปัญหา</b>													
	๒.๑ การทุจริต/ประพฤตินิষอบ													
	๒.๒ จริยธรรม													
	๒.๓ การให้บริการประชาชน													
	๒.๔ เรื่องที่ทำให้ประชาชนเดือดร้อน													
	๒.๕ ความโปร่งใส/ความเป็นธรรม													
	๒.๖ เรื่องอื่น ๆ													
	<b>รวม</b>													
๓.	<b>แยกตามช่องทางการร้องเรียน</b>													
	๓.๑ ทางไปรษณีย์													
	๓.๒ ยื่นด้วยตนเอง													
	๓.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)													
	๓.๔ Web Potal / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์													
	๓.๕ ผ่านช่องทางอื่น													
	<b>รวม</b>													
๔.	<b>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</b>													
	๔.๑ สป.													
	๔.๒ บก.ทท.													
	๔.๓ ทบ.													
	๔.๔ ทร.													
	๔.๕ ทอ.													
	๔.๖ อผศ.													
	๔.๗ ธน.													
	๔.๘ อื่น ๆ													
	<b>รวม</b>													

ตรวจถูกต้อง

(ลงชื่อ) น.อ.

ร.น.

(ชื่อ - สกุล)

ผอ.กปส.สลก.ทร.

วัน - เดือน - ปี พ.ศ.