



สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
Defence Technology Institute

อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5 เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0 2980 6688 โทรสาร 0 2980 6199
Office of the Permanent Secretary of Defence Building, 47/433 5th Floor, Moo 3, Ban Mai, Pakkret, Nonthaburi 11120 Thailand Tel. +66 (0) 2980 6688 Fax. +66 (0) 2980 6199, www.dti.or.th

ส่วนเลขานุการ
สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ 3280
วันที่รับ 4 ก.ค. 2565

สำนักบริหารกลาง
เลขที่รับ 2023
วันที่ 1 ก.ค. 65
เวลา 09:33 น.

DTI-00-G-OGS-FM-016-Rev.1

ที่ สทป 5801.5/ 191

27 มิถุนายน 2565

เรื่อง ขอแก้ไขปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

เรียน ผอ.สทป.

อ้างถึง หนังสือ CGA สทป ที่ 5801.5-144 เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องราวจ้างเรียน-ร้องทุกข์
ประจำไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2565.pdf

สิ่งที่ส่งมาด้วย ร่าง คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ฉบับปรับปรุง (กรกฎาคม
2565) .pdf

1. ส่วนธุรการ สำนักบริหารกลาง ขออนุมัติแก้ไขปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบัน
เทคโนโลยีป้องกันประเทศ โดยเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ ผ่านทาง LINE Official

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ส่วนธุรการ สำนักบริหารกลาง ได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันเทคโนโลยีป้องกัน
ประเทศ ฉบับปรับปรุง (กรกฎาคม 2565) และตามนโยบายของผู้บัญชาการสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
ตามหนังสือ CGA สทป ที่ 5801.5/144 เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องราวจ้างเรียน – ร้องทุกข์
ประจำไตรมาสที่ 2 ปีงบประมาณ 2565 ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2565 ให้เพิ่มช่องทาง LINE Official เพื่อใช้
เป็นช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมอีกช่องทางหนึ่ง

2.2 ส่วนธุรการ ได้ประสานไปยังส่วนประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ที่มีการจัดทำ LINE Official
Account : @dtithailand อยู่แล้ว โดยให้ส่วนธุรการร่วมเป็นผู้สนับสนุนการตอบประเด็นเรื่องราวจ้างเรียน-
ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางดังกล่าว

3. ข้อพิจารณา

3.1 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันเทคโนโลยีป้องกัน
ประเทศเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ส่วนธุรการจึงขออนุมัติปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฯ ตามสิ่งที่ส่งมา
ด้วย

3.2 ขออนุมัติเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทาง LINE Official Account : @dtithailand ในคู่มือ
การจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ฉบับปรับปรุง (กรกฎาคม 2565) การตอบ
ประเด็นเรื่องราวจ้างเรียน- ร้องทุกข์ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ โดยมีผลบังคับใช้
วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 เป็นต้นไป

4. ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและ สทป.มีช่องทางการร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานและบุคคลภายนอกเห็นควรอนุมัติตามข้อ 3

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา กรุณาอนุมัติตามเสนอข้อ 4

(น.ส.มลิวรรณ สุระทัต)

ผู้อำนวยการส่วนธุรการ

27 มิ.ย. 65 เวลา 09:14:40 Non-PKI Server Sign
Signature Code : NAA3A-EQAQA-A2AEI-ANgBB

ส่วนธุรการ
สำนักบริหารกลาง (CA)
โทร. 0 2980 6688
โทรสาร 0 2980 6688

ความเห็น/ข้อสั่งการที่ 1
เห็นควรอนุมัติตามเสนอในข้อ 4
 (น.ส.วิภาดา เกิดเพิ่มพูล) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง 01ก.ก.65 เวลา 09:33:11 , Non-PKI Server Sign , Signature Code : MQBGA-EEAMQ-AwADA-ARQAY

- อนุมัติในข้อ 4

พล.อ. 

(ชูชาติ บัวขาว)

ผอ.สทป.

/9 ก.ค. 65



คู่มือการจัดการซื้อร้องเรียน ของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

จัดทำโดย
ส่วนธุรการ สำนักบริหารกลาง
(ฉบับปรับปรุง กรกฎาคม 2565)

1. บทนำ

การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 41 (2) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

- มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

- มาตรา 39 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

- มาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้ง



2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของ สทป. หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของ สทป.
4. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

3. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงานในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด



4. คำจำกัดความ

4.1 สถาบัน หมายความว่า สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ หรือ สทป.

4.2 ผู้ปฏิบัติงาน หมายความว่า บุคคลซึ่งปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมาปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่ของสถาบันเป็นการชั่วคราว และให้หมายรวมถึง ผู้ปฏิบัติงานที่สถาบันจ้างในลักษณะการจ้างเหมาบริการด้วย

4.3 เจ้าหน้าที่ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างประจำ หรือบุคลากรของสถาบัน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

4.4 ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะ ให้ร้องเรียนแทนหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอก หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสถาบัน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของสถาบัน

4.5 ผู้สอบถามข้อมูล หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบันหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือประชาชนทั่วไป ที่ติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของสถาบัน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยเนื้อหาสาระของข้อมูลที่ต้องการจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของสถาบัน

4.6 ผู้เสนอแนะ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสถาบันหรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือประชาชนทั่วไป ที่ติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางของสถาบัน รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ในการให้ข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน

4.7 ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ หมายความว่า ศูนย์กลางในการรับ เรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของสถาบันตามที่ได้รับ การร้องขอจากประชาชนผู้รับบริการ โดยมีส่วนธุรการ สำนักบริหารกลาง เป็นผู้รับผิดชอบ

4.8 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายความว่า หน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบันทั้งในส่วนกลาง ภาคพื้นที่/พื้นที่สาขา ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจ โดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูล ตามที่ได้รับเรื่อง

4.9 เรื่องร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ได้รับการร้องเรียนซึ่งเกี่ยวข้องกับสถาบันประกอบด้วย ร้องเรียนการให้บริการ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ร้องเรียนทางวินัย ขอบความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำและคำชมเชย

4.10 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน



4.11 คำชมเชย หมายความว่า เรื่องที่ประชาชนได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของสถาบัน

4.12 บัตรสนเท่ห์ หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

4.13 การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ จนแล้วเสร็จ

4.14 การตอบสนอง หมายความว่า การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของสถาบันให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอหรือไม่ก็ได้

5. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนทางวินัย
2. ร้องเรียนการบริการ
3. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ
5. คำชมเชย/อื่น ๆ



ตัวอย่างประเภทของเรื่องร้องเรียน 5 ประเภท ดังต่อไปนี้

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่าง
1. ร้องเรียนทางวินัย	เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน และเป็นการกระทำที่ขัดต่อวินัยเจ้าหน้าที่ของรัฐ	- ข้อกล่าวหาเรื่องการทุจริต รวมทั้งการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบของผู้ปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร - ร้องเรียนเจ้าหน้าที่สถาบัน การติดสินบน การรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การยกยอก การปกปิดข้อเท็จจริง ทุจริตในการเบิก-จ่ายงบประมาณต่าง ๆ
2. ร้องเรียนการบริการ	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทัศนียภาพ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถาบัน	- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ - การปฏิบัติงานและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
3. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของสถาบัน	- ขอให้ตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างงานโครงการต่าง ๆ
4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ	การแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน	- เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้ สทป. ให้ความช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน - เรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบของสถาบัน
5. คำชมเชย	การยกย่องชมเชยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน	- ขอชมเชยการให้บริการของเจ้าหน้าที่



6. ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ได้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของสถาบัน เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งสถาบันสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 30 วัน

ตัวอย่าง

- แจ้งเบาะแสต่าง ๆ เช่น บ่น เล่าให้ฟัง แจ้งให้ทราบ
- การแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ของสถาบัน
- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 15 วัน

2. ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อสถาบัน หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 15 วัน

ตัวอย่าง

- ร้องเรียนการให้บริการ
- แจ้งเบาะแสดการกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำผิดที่เป็นขบวนการใหญ่)
- เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้ สทป. ให้ความช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน
- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 15 วัน

3. ระดับรุนแรงมาก (high) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของสถาบันเป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง

ตัวอย่าง

- เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง
- ข้อกล่าวหาเรื่องการทุจริต รวมทั้งการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบของผู้ปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- ร้องเรียนเจ้าหน้าที่สถาบัน การติดสินบน การรับสินบนทั้งที่เป็นเงินและสิ่งของ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน การยกยอก การปกปิดข้อเท็จจริง ทุจริตในการเบิก-จ่ายงบประมาณต่าง ๆ



- มีประเด็นทางด้านกฎหมาย เช่น ฟ้องร้อง ทำร้ายร่างกาย
- การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของสถาบัน ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่
- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียนเบื้องต้นภายใน 15 วัน

7. ช่องทางการร้องเรียน

สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้ทั้งหมด 6 ช่องทาง ดังนี้

1. ยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ ส่วนธุรการ สำนักบริหารกลาง สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5 เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
2. จดหมายส่งไปรษณีย์ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5 เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
3. โทรศัพท์หมายเลข 0 2980 6688 ต่อ 1618
4. Website สถาบัน <http://www.dti.or.th> (Q&A E-Mail : info@dti.or.th หรือแจ้งเรื่องร้องเรียน : complaint@dti.or.th หรือ แสดงความคิดเห็น : comment@dti.or.th)
5. Facebook : สทป. Defence Technology Institute
6. Line official account : @dtithailand



8. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ผู้ต้องการยื่นเรื่องร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางตามข้อ 7 ดังนี้
 - ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
 - ระบุ วัน เดือน ปี
 - ระบุชื่อผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ และสถานที่ติดต่อที่สามารถติดต่อได้
 - ประเด็นที่ร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงาน สทป. ได้อย่างชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และ พยานบุคคล หลักฐานประกอบร้องเรียน (ถ้ามี)
2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ส่วนธุรการ รับเรื่องและจัดทำบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะผู้ร้องเรียนที่มีการระบุชื่อและสถานที่ติดต่อที่สามารถติดต่อได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นให้เกิดความเสียหายภายใน 1-2 วันทำการ และนำเรื่องร้องเรียนเสนอ ผอ.สทป. เพื่อพิจารณาให้ดำเนินการต่อไป
4. ผอ.สทป. สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน โดยมอบหมายให้ฝ่าย/ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน 1-2 วันทำการ
5. เมื่อมีการกล่าวหาและมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าผู้ปฏิบัติงานของ สทป. คนใดกระทำความผิดทางวินัย ผอ.สทป. แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หรือคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน โดยพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่ประธานคณะกรรมการทราบคำสั่ง หากไม่แล้วเสร็จอาจขยายได้ครั้งละ 15 วัน โดยให้คณะกรรมการฯ ให้ความเห็นเสนอต่อ ผอ.สทป. เพื่อพิจารณาสั่งการและดำเนินการตามข้อบังคับสถาบัน ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลต่อไป และจะแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 15 วัน
6. ส่วนธุรการ รวบรวมการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน เพื่อรายงานผลรายไตรมาสเสนอ ผอ.สทป. ต่อไป



9. ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Flow chart)

No.	Incharge	Process	when	Related document
1	ผู้ร้องเรียน			ยื่นเรื่องร้องเรียน เอกสารหลักฐาน/หนังสือ/ คลิป VDO/ตามช่องทางต่าง ๆ
2	ส่วนธุรการ		ภายใน 1-2 วันทำการ	แบบบันทึกข้อความ/หนังสือ ภายใน
3	ผอ.สทป.		ภายใน 1-2 วันทำการ	แบบบันทึกข้อความ/หนังสือ ภายใน
4	ฝ่าย/ส่วนที่เกี่ยวข้อง		เป็นไปตามกระบวนการ	- E-Mail/หนังสือตอบกลับ - หากมีมูลดำเนินการตาม ประกาศ สทป. ที่ 5/2562 เรื่องหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ การจัดการข้อร้องเรียน กรณี เกิดการทุจริตและประพฤติ มิชอบของเจ้าหน้าที่และ ลูกจ้างของ สทป.
5	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ ส่วนกฎหมาย/ส่วนที่ เกี่ยวข้อง		เป็นไปตามกระบวนการ	
6	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ ส่วนกฎหมาย/ส่วนที่ เกี่ยวข้อง		ภายใน 15 วัน	
7	ส่วนธุรการ		ทุกไตรมาส	รายงานผลรายไตรมาส



10. ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1. ผอ.สทป. : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน โดยมอบหมายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน
2. รอง ผอ.สทป./ผู้อำนวยการฝ่าย/ผู้อำนวยการส่วน : พิจารณา ควบคุม และติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการดำเนินการเสนอ ผอ.สทป.
3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการตามสายบังคับบัญชาเสนอ ผอ.สทป. และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจ
4. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน (ส่วนธุรการ) : เก็บข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลของการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการตามสายบังคับบัญชา เพื่อส่งข้อมูลให้กับส่วนติดตามประเมินผล ควบคุมภายใน และบริหารความเสี่ยง (SME) และส่วนบริหารคุณภาพโดยรวม (CQM) เพื่อดำเนินการต่อไป

11. การดำเนินการจนได้ข้อยุติ

เรื่องร้องเรียนที่นับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมียุติลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

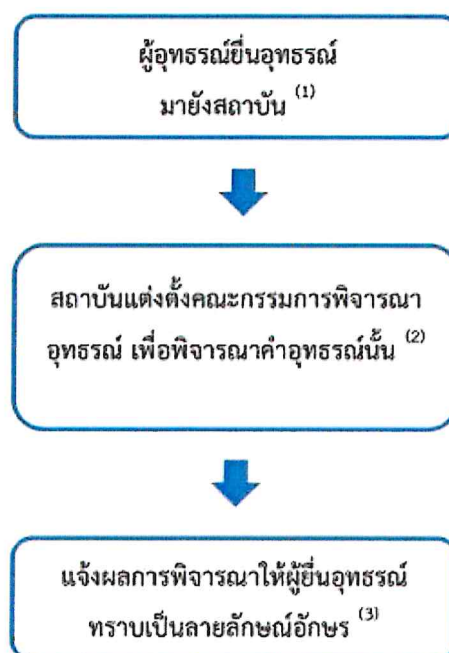
1. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ
2. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนบางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
3. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องเรียนจนเป็นที่เข้าใจแล้ว
4. เรื่องที่สถาบันส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และสถาบันได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป
5. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามควรแก่กรณีแล้ว
6. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว



12. การอุทธรณ์

1. ผู้ยื่นคำขอที่ไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาสามารถยื่นอุทธรณ์ผลการพิจารณาต่อสถาบันได้ ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา
2. การยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรต่อสถาบัน หากส่งทางไปรษณีย์ต้องลงทะเบียนโดยส่งมาที่ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5 เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
3. คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์จะพิจารณาคำอุทธรณ์ของผู้ยื่นคำขอ และแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบ ภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่สถาบันได้รับคำอุทธรณ์ ในระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมยังมีผลใช้บังคับอยู่ และผลการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้ถือเป็นที่สุด

การอุทธรณ์



13. การติดตามข้อร้องเรียน และตัวชี้วัดความสำเร็จ

สำหรับการติดตามข้อร้องเรียน สถาบันได้กำหนดให้ผู้แทนส่วนธุรการ สำนักบริหารกลาง เป็นผู้รวบรวมและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ และคำชมเชย ให้ผู้บริหารรับทราบ ทั้งนี้ ได้มีการจัดทำรายงานสรุปผลรายไตรมาส หากเรื่องใดเกิดความล่าช้า ผู้แทนส่วนธุรการ สำนักบริหารกลาง จะมีการติดตามทั้งทางหนังสือและการประสานงานด้วยวาจา โดยมีการบันทึกการติดตามงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานแสดงการติดตามงานทุกครั้ง

สถาบันได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำสรุปข้อมูลสรุปผลรายไตรมาส เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสถาบัน

ตัวชี้วัด : ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียนเบื้องต้น

ค่าเป้าหมาย (ภายใน 15 วัน)	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับค่าเป้าหมาย				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ระยะเวลา 15 วัน	มากกว่า 21 วัน	16 -20 วัน	11-15 วัน	6-10 วัน	0-5 วัน

ข้อตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการตอบสนอง จนได้ข้อยุติ

พิจารณาจากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สถาบันได้รับ โดยวัดผลจากการตอบข้อร้องเรียนที่ได้มีการแก้ไขปรับปรุงจนได้ข้อยุติ ซึ่งอาจจะได้ตามข้อร้องเรียนของผู้ร้องทั้งหมดหรือบางส่วน และสถาบันได้มีการตอบสนองไปยังผู้ร้องเรียน

$$\text{สูตรการคำนวณ : } \frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขจนได้ข้อยุติ}}{\text{จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน :

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับค่าเป้าหมาย				
	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
80%	60%	70%	80%	90%	100%



14. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <https://www.dti.or.th> มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เข้าเว็บไซต์ สทป. <https://www.dti.or.th> ไปที่เมนูด้านบน “ติดต่อ สทป.” ดังภาพ

หน้าแรก เกี่ยวกับ สทป. หน่วยงานและพันธมิตร บริการของเรา บัณฑิตศึกษา ข่าวสาร ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง สื่อเผยแพร่ HR **ติดต่อ สทป.**

เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีป้องกันประเทศในภูมิภาค
ตอบสนองความต้องการของกองทัพไทยและพันธมิตรอาเซียน

ติดต่อ สทป. view all >>>

สำนักงานอธิบดี
Office

คลังข้อมูลเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
Defence Technology Repository

บทความทางวิชาการ
Publications

เรื่องร้องเรียน

สำนักงานเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
สำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งรายละเอียด) วันที่ 6
เลขที่ 37/433 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ สำนักงานใหญ่ ศาลากลาง
ภาคกลาง จังหวัดนนทบุรี 11120

โทรศัพท์ : 0 2900 6000
โทรสาร : 0 2900 6109
C/A : dti@dti.or.th
แจ้งเรื่องร้องเรียน : complaint@dti.or.th
แสดงความคิดเห็น : comment@dti.or.th

ต้องการติดต่อ หรือร้องเรียน / แสดงความคิดเห็น / C/A กรุณากรอกข้อมูล

* ชื่อเรื่อง (Issue):

* เบอร์โทร (Phone number):

* ชื่อ - นามสกุล (Firstname-Lastname):

* โทรสาร (Fax):

* หน่วยงาน (Name of an institutional):

* อีเมล (Email):

* ที่อยู่ (Address):

* รายละเอียด (Message):

Type the text:

Submit Message

ขั้นตอนที่ 2 จะปรากฏแบบฟอร์มการร้องเรียนเพื่อให้กรอกข้อมูลต่าง ๆ เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จ ให้กดส่งข้อมูล (submit) ข้อมูลร้องเรียนจะถูกส่งไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้

ต้องการติดต่อ หรือร้องเรียน / แสดงความคิดเห็น / Q&A กรุณากรอกข้อมูล	
* ชื่อเรื่อง (Issue):	* เบอร์โทร (Phone number):
* ชื่อ - นามสกุล (Firstname-Lastname):	โทรสาร (Fax):
บริษัท (Name of an institutional):	* อีเมลล์ (Email):
ที่อยู่ (Address):	
รายละเอียด (Message):	



Type the text:

Submit Message



ภาคผนวก

ก



กรณีที่ 1 การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน 15 วัน)



สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ Defence Technology Institute

อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5 เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0 2980 6688 โทรสาร 0 2980 6199
Office of the Permanent Secretary of Defence Building, 47/433 5th Floor, Moo 3, Ban Mai, Pakkred, Nonthaburi 11120 Thailand Tel. +66 (0) 2980 6688 Fax. +66 (0) 2980 6199, www.dti.or.th

ที่ สทป 5800/

วันที่

เรื่อง

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

ตามที่สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่อง.....
เลขที่เอกสารร้องเรียน.....ลงวันที่.....ขอให้.....(รายละเอียดความประสงค์
ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือ
รับผิดชอบพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะเรียนให้ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

()

ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

ฝ่าย.....

โทรศัพท์ 0 2980 6688 ต่อ

โทรสาร 0 2980 6688 ต่อ 1300

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์



กรณีที่ 2 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้



สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ
Defence Technology Institute

อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5 เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0 2980 6688 โทรสาร 0 2980 6199
Office of the Permanent Secretary of Defence Building, 47/433 5th Floor, Moo 3, Ban mai, Pakkred, Nonthaburi 11120 Thailand Tel. +66 (0) 2980 6688 Fax. +66 (0) 2980 6199, www.dti.or.th

ที่ สทป 5800/

วันที่

เรื่อง

เรียน(ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน).....

อ้างถึง(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่แนบมาด้วย(ถ้ามี).....

ตามหนังสือที่อ้างถึง.....(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน).....นั้น

สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ.....(ฝ่าย/ส่วนที่รับผิดชอบ).....
ขอเรียนว่า.....(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

()

ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

ฝ่าย.....

โทรศัพท์ 0 2980 6688 ต่อ

โทรสาร 0 2980 6688 ต่อ 1300

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์



ภาคผนวก

ข





สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ Defence Technology Institute

อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (แจ้งวัฒนะ) ชั้น 5 เลขที่ 47/433 หมู่ 3 ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120 โทร. 0 2980 6688 โทรสาร 0 2980 6199
Office of the Permanent Secretary of Defence Building, 47/433 5th Floor, Moo 3, Ban Mai, Pakkred, Nonthaburi 11120 Thailand Tel. +66 (0) 2980 6688 Fax +66 (0) 2980 6199, www.dti.or.th

แบบบันทึกร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

วันที่.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่

ขอ ☐ ร้องเรียนทางวินัย ☐ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ

☐ ร้องเรียนการบริการ ☐ ชมเชย/อื่นๆ

☐ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

เหตุของเรื่อง(ระบุ).....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ผู้รับข้อร้องเรียน	ผอ.สทป.	ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
ลงชื่อ..... (.....)	ความคิดเห็น.....	ความคิดเห็น.....
ความคิดเห็น.....		
ลงชื่อ..... (.....)	ลงชื่อ..... (.....)	ลงชื่อ..... (.....)
ผู้อำนวยการส่วนธุรการ		



ทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียน สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

ลำดับที่	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์			ผลการดำเนินงาน/ รายละเอียดข้อเสนอแนะ	สรุปผลการ ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี แจ้งผู้ร้องเรียน/ หน่วยงาน	ระยะเวลาในการ ดำเนินงาน	หมายเหตุ
	ผู้ร้องเรียน	ผู้ถูกร้องเรียน	สรุปเรื่องร้องเรียน					



รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

	รายงานสรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ณ สิ้นไตรมาสที่ ปีงบประมาณ (เดือน.....)									
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

เรื่อง	จำนวน		ผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน							
			ยุติเรื่อง		อยู่ระหว่างดำเนินการ		ไม่สามารถดำเนินการได้		ประสานกับหน่วยงานอื่น	
	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	ราย
1.ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้										
-อื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-ส่งไปรษณีย์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-โทรศัพท์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-เว็บไซต์ สทป.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-เฟสบุ๊ก (Facebook)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-Line official account	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.เรื่องร้องเรียน										
-ร้องเรียนทางวินัย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-ร้องเรียนการบริการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/ข้อแนะนำ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
-คำถามอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ผู้จัดทำ	ผู้ตรวจสอบ/ทบทวน	ผู้ตรวจสอบ
..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่...../...../.....	 (.....) ตำแหน่ง..... วันที่...../...../.....	 (.....) ตำแหน่ง..... วันที่...../...../.....