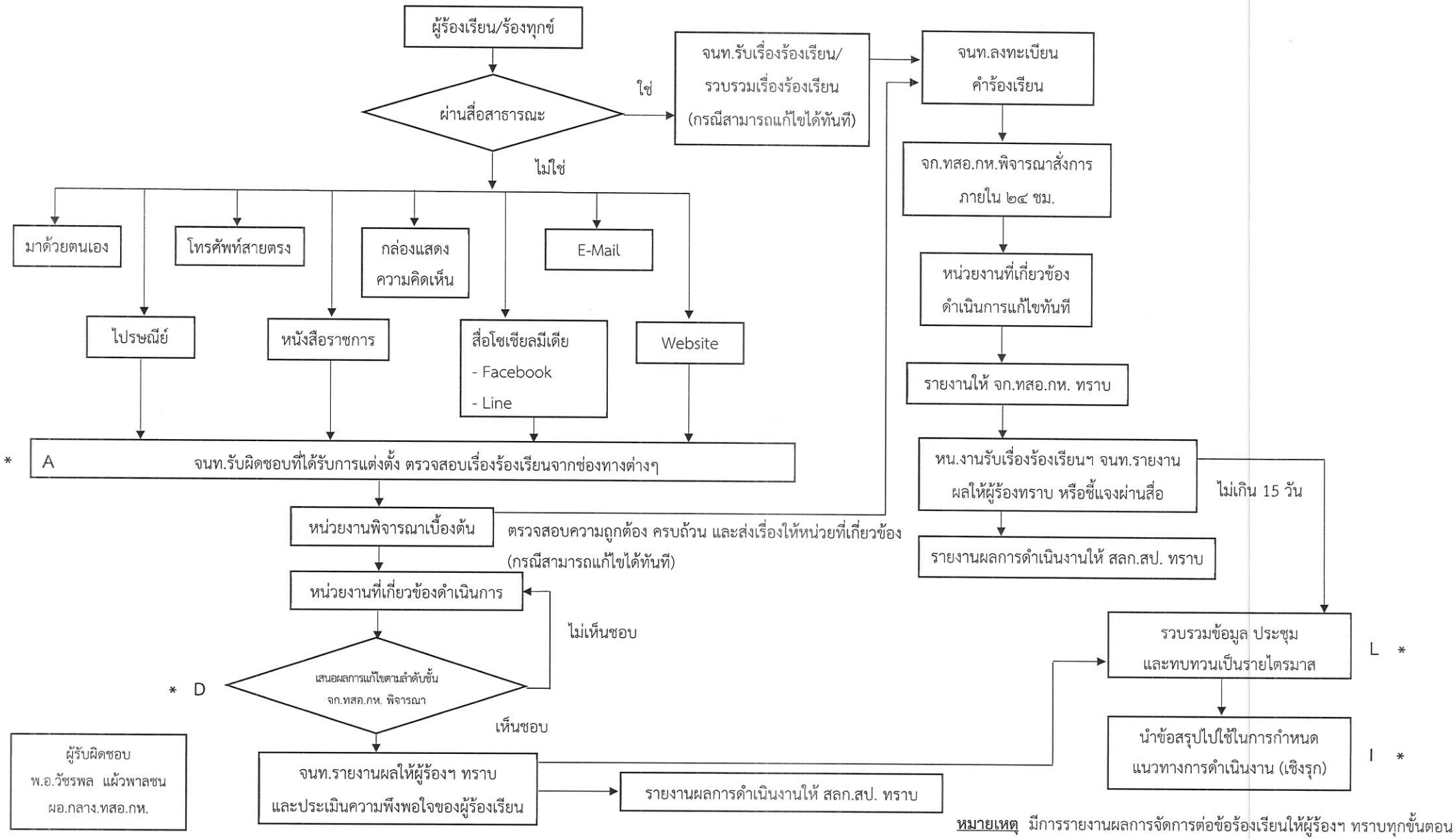


หมายเหตุ มีการรายงานผลการจัดการต่อข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องฯ ทราบทุกขั้นตอน

ขั้นตอนการปฏิบัติในการจัดการเรื่องที่ได้รับร้องเรียนร้องทุกข์

ลำดับ	ผังขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๑	รับเรื่องร้องเรียน	๑ วันทำการ	ผู้ร้องเรียนติดต่อผ่านช่องทางต่างๆที่เปิดรับข้อร้องเรียน
๒	กลาง.ทสอ.กห. พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ → เกี่ยวข้อง / ไม่เกี่ยวข้อง	๓ วันทำการ	กองกลาง พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ พร้อมทั้งนำเรียน จก.ทสอ.กห. ทราบ - หากเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของ ทสอ.กห. จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง
๓	กลาง.ทสอ.กห. ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง → มีมูล / ไม่มีมูล	๕ วันทำการ	ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งนำเรียน จก.ทสอ.กห.
๔	จก.ทสอ.กห. พิจารณาสั่งการ	๕ วันทำการ	จก.ทสอ.กห. พิจารณาสั่งการตามคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ นขต.ทสอ.กห. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน
๕	กลาง.ทสอ.กห. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบรายงานผลการดำเนินการให้ สลก.สป.	๕ วันทำการ	- ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน และทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนเพื่อทราบต่อไป พร้อมทั้งสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียน - รายงานผลดำเนินการให้ สลก.สป. เก็บเป็นหลักฐานต่อไป ตามแบบฟอร์มการดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน

หมายเหตุ ⬭ ใช้เป็นจุดเริ่มต้น - สิ้นสุดของ Flow ▭ ใช้แสดงกระบวนการทำงานการประมวลผล

Yes ◇ Approval ◇ No การตัดสินใจที่ต้องการคำตอบ เช่น ใช่, ไม่ใช่

ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ : พ.อ.วัชรพล แผ้วพาลชน ผอ.กลาง.ทสอ.กห. โทร. ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๕

<u>ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของ ทสอ.กห. ๖ ช่องทาง ดังนี้</u>

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ที่กองกลาง กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม ชั้น ๖ อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (ศรีสมาน) ถ.ศรีสมาน ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี ๑๑๑๒๐ (แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของ ทสอ.กห.)

๒. หนังสือราชการ หรือจดหมาย

๓. โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๕ โทรสาร ๐๒ ๕๖๐ ๕๕๐๗

๔. เว็บไซต์ https://dist.mod.go.th

๕. E-mail : Dist.genaff@mod.go.th

๖. อื่นๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สป. (ศรท.สป.) หรือ แผนกตรวจสอบข่าวและรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลก.สลก.สป.

<u>ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่รับผิดชอบ</u> : พ.อ.วัชรพล แผ้วพาลชน ผอ.กลาง.ทสอ.กห. โทร. ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๕

๒.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (อธิบายเพิ่มเติมจาก Work Flow)

<u>ขั้นตอนที่ ๑</u> รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับข้อร้องเรียน

<u>ขั้นตอนที่ ๒</u> พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ กรณี ได้แก่

๒.๑ กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ - สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสาระบบ

๒.๒ กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธรการรับเรื่องข้างต้น โดย กลาง.ทสอ.กห. พิจารณาและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ดังนี้

๒.๒.๑ หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ประสานงานกับ นขต.ทสอ.กห. เพื่อดำเนินการพร้อมทั้งนำเรียน จก.ทสอ.กห. ทราบ

๒.๒.๒ หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องและไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของ ทสอ.กห. จะติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง

<u>ขั้นตอนที่ ๓</u> กลาง.ทสอ.กห. ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมทั้งนำเรียน จก.ทสอ.กห. พิจารณาสั่งการ โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

๓.๑ มูลเหตุของปัญหา

๓.๒ การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๓.๓ แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๓.๔ ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของหน่วยงาน

<u>ขั้นตอนที่ ๔</u> จก.ทสอ.กห. พิจารณาสั่งการตามคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ นขต.ทสอ.กห. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน

/ <u>ขั้นตอนที่ ๕</u> ...

ขั้นตอนที่ ๕ กลาง.ทสอ.กห. แจ้งผู้ร้องเรียนทราบรายงานผลดำเนินการ โดยติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน และรายงานผลดำเนินการให้ สลก.สป. เก็บเป็นหลักฐานต่อไป (ตามแบบฟอร์มการดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน) โดยแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๕.๑ กรณีเรื่องยุติ ให้จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

๕.๒ กรณีเรื่องไม่ยุติ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่ม

หมายเหตุ

๑. การจัดการต่อข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เฉพาะงานการให้บริการตามพันธกิจของ ทสอ.กห.

๒. ประเภทของเรื่องร้องเรียน

๒.๑ เรื่องร้องเรียน ได้แก่ เรื่องที่ส่วนราชการ หรือ บุคลากรของส่วนราชการไปสร้างความเดือดร้อน หรือสิ่งที่ไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พวกเขาเหล่านั้นจึงร้องเรียนส่วนราชการในฐานะผู้กระทำเรื่องที่ไม่พึงพอใจเหล่านั้น

๒.๒ เรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ เรื่องที่ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประสบปัญหา หรือได้รับความทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของส่วนราชการ จึงร้องให้ส่วนราชการช่วยบรรเทาทุกข์ให้

๒.๓ ข้อสงสัย ได้แก่ ข้อข้องใจที่เกี่ยวข้องกับการบริการหรือภารกิจของส่วนราชการ

๒.๔ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ข้อแนะนำในการปรับปรุง พัฒนาผลผลิต การดำเนินการ การให้บริการ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ

๓. ช่องทางการแจ้งการต่อผู้ร้องเรียน

๓.๑ ติดต่อด้วยตนเอง ที่กองกลาง กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม ชั้น ๖ อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (ศรีสมาน) ถ.ศรีสมาน ต.บ้านใหม่ องปากเกร็ด จ.นนทบุรี ๑๑๑๒๐ (แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ ทสอ.กห.)

๓.๒ หนังสือราชการ หรือจดหมาย

๓.๓. โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๕ โทรสาร ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๗

๓.๔ เว็บไซต์ https://dist.mod.go.th

๓.๕ E-mail : Dist.genaff@mod.go.th

๓.๖ อื่นๆ เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สป. (ศรท.สป.) หรือ แผนกตรวจสอบข่าวและรับเรื่องราวร้องทุกข์ กลก.สลก.สป.

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของ ทสอ.กห.

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน เจ้ากรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม
ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....ศาสนา.....อาชีพ.....
ตำแหน่ง.....สังกัด/กลุ่มงาน.....สำนัก/กอง.....
กรม.....กระทรวง.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ซอย.....
ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....
ขอร้องเรียน/กล่าวหานาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี).....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....สังกัด/กลุ่มงาน.....
สำนัก/กอง.....กรม.....กระทรวง.....
หมายเลขโทรศัพท์.....อื่นๆ.....
โดยมีพฤติกรรมแห่งการกระทำ รวมทั้งวันเวลา และสถานที่เกิดเหตุดังนี้
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

/ พยานหลักฐาน ...

พยานหลักฐานที่ประกอบการร้องเรียน/กล่าวหา.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงขอให้กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม ดำเนินการ (เช่น ให้ระบุว่า ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎหมายต่อไป, ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้กล่าวหา

(.....)

(หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย)

<u>หมายเหตุ</u> กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม ได้เปิดให้ข้าราชการ ลูกจ้าง และประชาชนสามารถร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เว็บไซต์ https://dist.mod.ac.th หรือร้องเรียนผ่าน อีเมล Dist.genaff@mod.go.th โดยให้ท่านกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มด้านล่าง ซึ่งหนังสือร้องเรียนทุกฉบับจะได้รับการพิจารณาและดำเนินการตรวจสอบโดย กลาง.ทสอ.กห. เบอร์ติดต่อ ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๕ โทรสาร ๐ ๒๕๖๐ ๕๕๐๗

แบบฟอร์ม การดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการในงานตามพันธกิจของ ทสอ.กห.

๑. เรื่องร้องเรียน	➢ชื่อเรื่อง..... ➢ประเภทเรื่องร้องเรียน ☐ เรื่องร้องเรียน ☐ เรื่องร้องทุกข์ ☐ ข้อสงสัย ☐ ข้อเสนอแนะ ☐ คำชมเชย เรื่อง.....
๒. ว/ด/ป ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยได้รับเรื่องร้องเรียน	
๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	☐ โทรศัพท์ ☐ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ สื่อโซเชียลมีเดีย (Facebook, Line, Website) ☐ E-mail ☐ กล่องแสดงความคิดเห็น
๔. หน่วยงาน/บุคคลที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	- หน่วยงาน/บุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน
๕. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของหน่วย	- ว/ด/ป ที่ส่งเรื่องหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรับไปดำเนินการ - ว/ด/ป ที่ติดตามเรื่องร้องเรียนกับหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
๖. กระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	- สาเหตุของปัญหา - แนวทางการแก้ไข - ระบุวันในกระบวนการจัดการต่อข้อร้องเรียน
๗. แนวทางการแก้ไขปัญหาเชิงรุกต่อเรื่องร้องเรียนในอนาคต	
๘. การแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนของหน่วย	ครั้งที่ ๑ เมื่อ..... ช่องทางการแจ้งผลกลับ..... ครั้งที่ ๒ เมื่อ..... ช่องทางการแจ้งผลกลับ..... ครั้งที่ ๓ เมื่อ..... ช่องทางการแจ้งผลกลับ.....
๙. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน โดยหน่วยเป็นผู้ประเมินจากการสอบถามผู้ร้องเรียน *	☐ ไม่พอใจมาก (๑) ☐ ไม่พอใจ (๒) ☐ พอใจน้อย (๓) ☐ พอใจ (๔) ☐ พอใจมาก (๕)
๑๐. การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนของหน่วยงาน/บุคคล ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	☐ ดำเนินการเสร็จเรียบร้อย ☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ ➢ ดำเนินการอย่างไร..... .....
หมายเหตุ	