



# คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ  
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานปลัด อบต.ขนงพระ  
โทรศัพท์ ๐-๔๔๐๐-๒๒๐๖  
[WWW.Khanongpra.go.th](http://WWW.Khanongpra.go.th)

## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกันในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อข้อร้องเรียนและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
สำนักงานปลัด อบต.ชนงพระ  
อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

# คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพระ ตำบลหนองพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

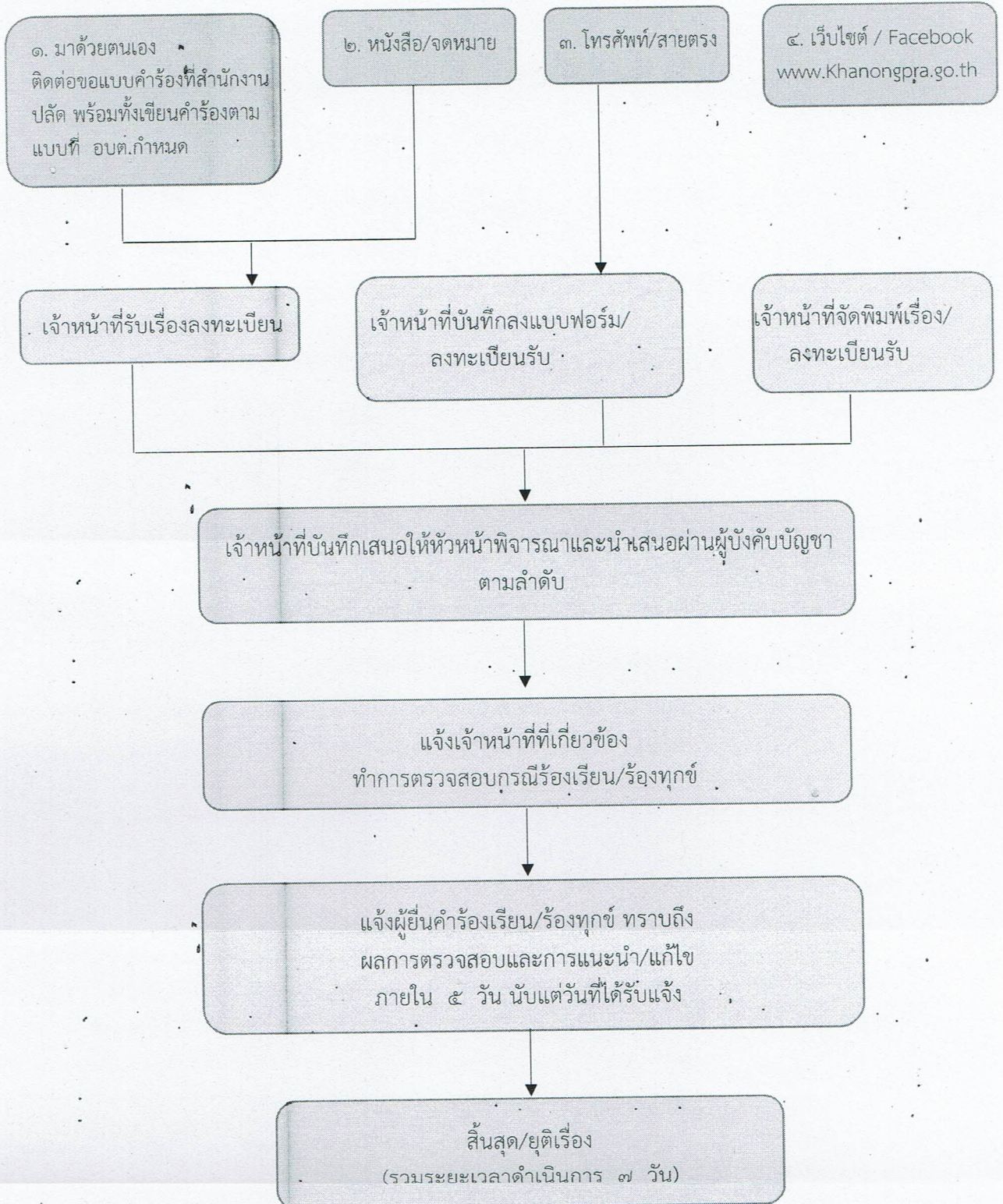
## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้องผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	- ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook
เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ๑) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- ๓) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๘. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. หนังสือจดหมาย/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/สายด่วนโทรศัพท์ : ๐-๔๔๐๐-๒๒๐๖ ปลัด : ๐๘๖-๔๖๑-๗๒๙๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ - องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ <a href="http://www.Khanongpral.go.th">http://www.Khanongpral.go.th</a> - ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ผู้รับฟังความคิดเห็น	เปิดตู้ ๙.๐๐ น. ทุกจันทร์ และวันพุธของสัปดาห์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. ทางไปรษณีย์ - ๑๙๙ ต.ชนงพระ อ.ปากช่อง จ. นครราชสีมา ๓๐๔๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหญ้าปล้อง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

#### ๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ตำบลชนงพระ อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

- เบอร์โทรศัพท์ : ๐-๔๔๐๐-๒๒๐๖

สายตรงปลัด อบต. : ๐๘๖-๔๖๑-๗๒๙๒

- เว็บไซต์ : <http://www.Khanongpra.go.th>

- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

# ตัวอย่างแบบฟอร์ม

## หนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลขนงพระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ซอย.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลขนงพระ ดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของข้าพเจ้าและแจ้งผล การร้องเรียน/

ร้องทุกข์ให้ทราบต่อไป

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เบอร์โทรศัพท์.....

ตัวอย่าง

หนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ.....

.....  
.....

วันที่.....๐๐.....เดือน.....๐๐๐.....พ.ศ.....๐๐๐๐.....

เรื่อง แจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....๑.สำเนาบัตรประชาชน.....

ข้าพเจ้า.....นายจิต.....ใจดี.....ตำแหน่ง.....ราษฎร.....

บ้านเลขที่.....๑.....หมู่ที่.....๑.....ถนน.....ซอย.....

ตำบล.....ชนงพระ.....อำเภอ.....ปากช่อง.....จังหวัด.....นครราชสีมา.....

ขอเรียน/ร้องทุกข์ในเรื่อง.....แจ้งเก็บขยะมูลฝอยเนื่องจากมีจำนวนมากทำให้ส่งกลิ่นเหม็น และ  
เนื่องจากสุนัขคุ้ยเขี่ยทำให้ขยะคุ้กระจัดกระจายไปบริเวณอื่น.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลชนงพระ ดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของข้าพเจ้าและแจ้งผล  
การร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ทราบต่อไป

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....นายจิต.....ใจดี.....)

ตำแหน่ง.....ราษฎร.....หมู่.....๑.....

เบอร์โทรศัพท์.....๐๐๐-๐๐๐๐๐๐๐.....