



# คู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

โทร. ๐-3223-4994

<http://www.thammasen.go.th>

<https://www.facebook.com/Thammasen.Go.Th>

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือ เสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ กำหนดให้ การจัดการเรื่องราว ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของ หน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐานใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์และลงลายมือชื่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการ ได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้ง การรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการ กำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ ได้รับคำร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสนทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ  
ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗  
เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น  
ทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน อยู่ภายใต้ กำกับ  
ดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโพธารามและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดราชบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา  
บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ  
ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้อง  
ทุกข์ขึ้น เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน  
ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน  
เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน หมู่ที่ ๕ ตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัด  
ราชบุรี ๗๐๑๒๐

### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความ  
ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

**“ผู้รับบริการ”** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เอกชน หรือบุคคล/นิติบุคคล

**“หน่วยงานของรัฐ”** องค์กรบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

**“เจ้าหน้าที่ของรัฐ”** ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

**“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน เขตองค์กรบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

**“การจัดการข้อร้องเรียน”** หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

**“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”** หมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

**“เจ้าหน้าที่”** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

**“ข้อร้องเรียน”** ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ทั่วไปเช่น เรื่องราวร้องทุกข์ถึงความเดือดร้อนของประชาชน ความคิดเห็น ความต้องการของประชาชน

**“คำร้องเรียน”** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้

**“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน”** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

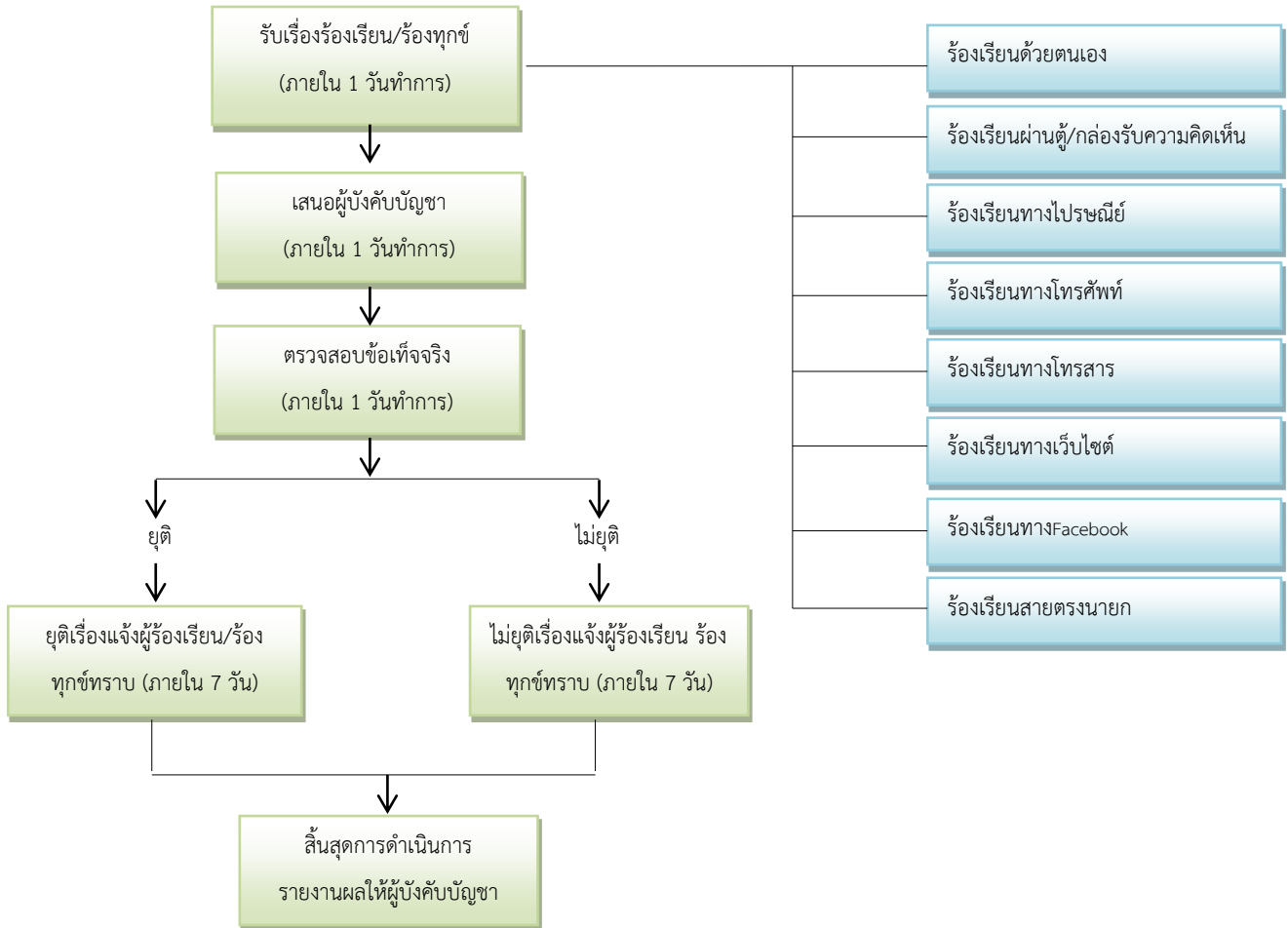
**“การจัดการเรื่องร้องเรียน”** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

#### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลธรรมเสน
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น
๓. ไปรษณีย์ ตามที่อยู่ องค์กรบริหารส่วนตำบลธรรมเสน หมู่ที่ ๕ ตำบลธรรมเสน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ๗๐๑๒๐
๔. โทรศัพท์ ๐-๓๒๒๓-๔๙๙๔
๕. โทรสาร ๐-๓๒๒๓-๔๙๙๔ ต่อ ๑๙
๖. <http://www.thammasen.go.th>
๗. ร้องเรียนทาง Face book
- ๘) สายตรงนายกองค์กรบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ๐๘๑-๕๕๕๕๐๒๔

### บทที่ ๓

## แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือ Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

#### การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่เป็นารร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กั้นเหมันรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๓. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ



ภาคผนวก





## คำร้องทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน  
เลขรับ.....  
วันที่.....  
เวลา.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....ศาสนา.....  
ตั้งอยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....  
เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....  
เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....  
ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ความเห็นของหัวหน้าส่วน/กอง

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

(ลงชื่อ).....  
( นายชยุต กุลสุวรรณ )

ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

(ลงชื่อ).....  
( นางสาวสายสวาท ชาญปรีชา )

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

(ลงชื่อ).....

( นายสุชาติ อ่ำภาไพ )

รองนายกปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน

## หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงาน

เบอร์โทรศัพท์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลธรรมเสน โทร.๐ - ๓๒๒๓ - ๔๙๙๔

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๑
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๒
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๓
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	๑๔
หัวหน้าสำนักปลัด	๑๕
ผู้อำนวยการกองคลัง	๒๑
งานจัดเก็บรายได้	๒๒
กองช่าง	๔๒
ผู้อำนวยการกองช่าง	๓๒
ผู้อำนวยการกองศึกษา	๔๑

