

คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องราดเรื่องเรียน/เรื่องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก่อ  
อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

[www.namkoa.go.th](http://www.namkoa.go.th)

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านน้ำก้อฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ

๐๕๖-๗๙๔-๑๖๑/๑๒

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๘

## ภาคผนวก

ตัวอย่างการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/ด้วยตนเอง

- คำร้องทั่วไป

- คำร้องขอรับการสนับสนุนเพื่ออุปโภค-บริโภค จากรถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์

ตัวอย่างการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์/ไลน์/เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์



## ๑. หลักการและเหตุผล

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

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ เลขที่ ๙ หมู่ที่ ๖ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ ตำบลน้ำก้อ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

## ๔. หน้าที่รับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

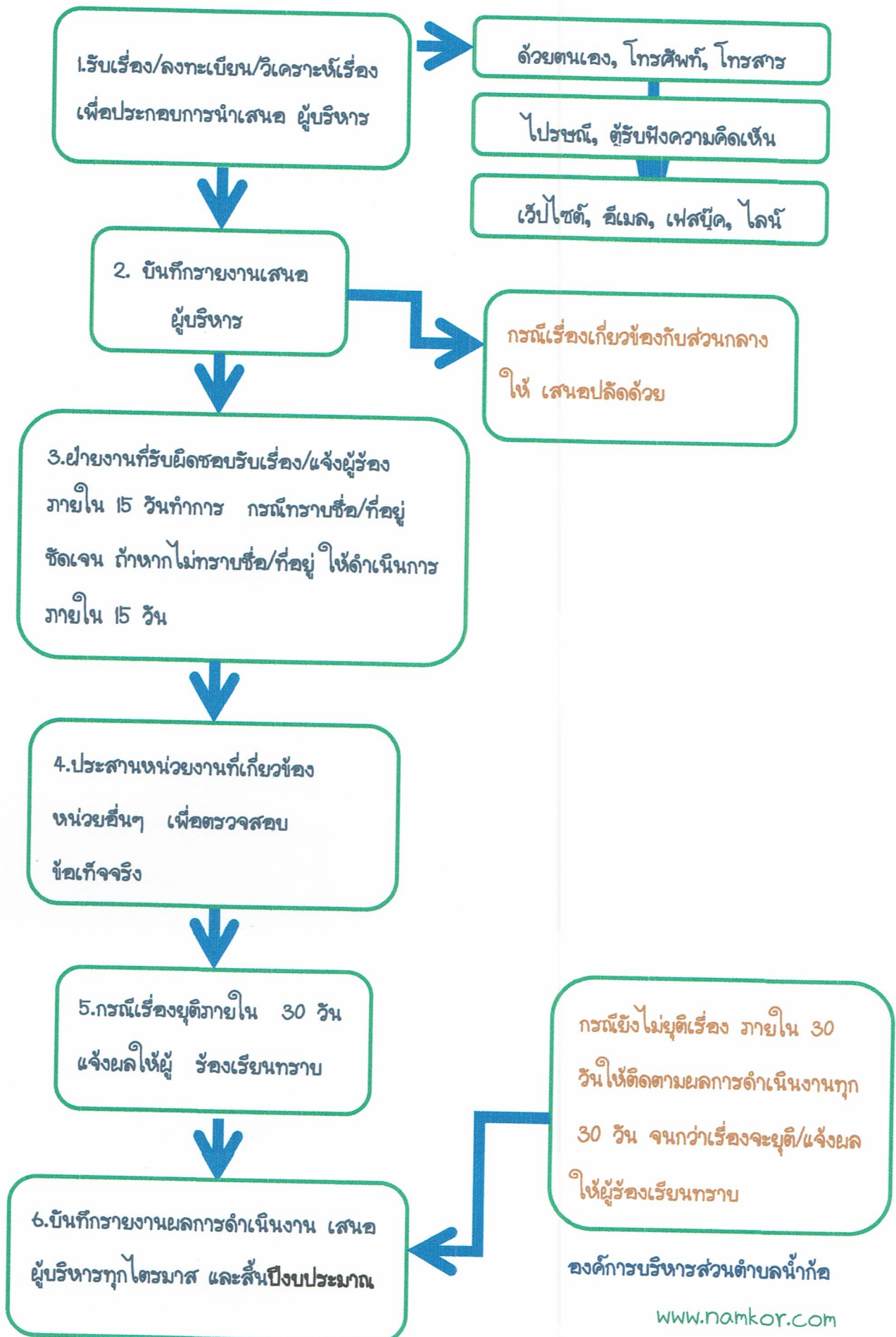
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้การมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คือ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและ คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของ ส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตตำบลน้ำ ก้อ
การจัดการข้อร้องเรียน	คือ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการใน เรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำ ชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	คือ ประชาชน/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ โดย มีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้อง ขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	คือ ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเองทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book/Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
เจ้าหน้าที่	คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของ หน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	คือ แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ ของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น

## ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องรางวัลเรียน/รางวัลทุกปี





## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโสก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.น้ำก้อ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๘๓-๑๖๔๔๕๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนร้องทุกข์ทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนร้องทุกข์ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโสก ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ประจำสัปดาห์ รายงานให้ผู้บริหารของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ / Face book/ Line กล่องรับความคิดเห็น (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์



แบบฟอร์มการร้องเรียน / ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลน้ำก้อ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้  
พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- |                                      |                |
|--------------------------------------|----------------|
| ๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน           | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒.สำเนาทะเบียนบ้าน                   | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๔.เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....            |                |

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

ตำแหน่ง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ  
- เพื่อโปรดพิจารณา

ข้อพิจารณาสั่งการ

ลงชื่อ

ลงชื่อ

(นางพัชรา ภูลายขาว)


ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ

(นายเทียนชัย แสงหาญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ

### ๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโสก สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง
๒. โทรศัพท์ ๐-๕๖๗๙-๔๑๖๑
๓. โทรสาร ๐-๕๖๗๙-๔๑๖๑/๑๖
๔. สายตรง (นายก) ๐๘๓-๑๖๔๔๕๘๐
๕. เว็บไซต์ [www.namkoa.go.th](http://www.namkoa.go.th)
๖. Line คิวอาร์โค้ด  ข่าวสาร อบต.น้ำก้อ
๗. Face book อบต.น้ำก้อ
๘. E-mail : [Namkoa๕๘@gmail.com](mailto:Namkoa๕๘@gmail.com)

# ภาคผนวก





## คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ต.รอก/ชอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....  
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์.....  
.....  
.....  
.....

พร้อมคำขอนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานและเอกสารมาพร้อม ดังต่อไปนี้

- ๑)  สำเนาทะเบียนบ้าน.....
- ๒)  สำเนาบัตรประชาชน.....
- ๓)  อื่นๆ.....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ความเห็นผู้บังคับบัญชา.....  
.....

(ลงชื่อ).....

(นางพัชรา ภูลายขาว)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง

คำสั่ง.....

- อนุมัติ  
 ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายเทียนชัย แสงหาญ)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำก้อ

[www.namkoa.go.th](http://www.namkoa.go.th)

e-mail : [namkoa55@gmail.com](mailto:namkoa55@gmail.com)

โทร/โทรสาร ๐-๕๖๗๙-๔๑๖๑ /๑๖



## คำร้องขอรับการสนับสนุนเพื่ออุปโภค-บริโภคจากรถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์จะขอรับการสนับสนุนน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภคจากรถบรรทุกน้ำอเนกประสงค์เนื่องจากสาเหตุ

พร้อมคำร้องนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานและเอกสารมาพร้อม ดังต่อไปนี้

- ๑)  สำเนาทะเบียนบ้าน
- ๒)  สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ๓)  อื่นๆ.....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

.....

(ลงชื่อ) จำสืบเอก

(ชุตีเทพ เอี่ยมสุภาชิต)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ชำนาญงาน

คำสั่ง.....

- อนุมัติ  
 ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นางพัชรา ภูลายาว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง



ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ด้วยตนเอง,ทางโทรศัพท์/ไลน์/เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์)

สถานที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ได้รับแจ้งเหตุจาก นาย/นาง/นางสาว.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เรื่อง.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐาน ต่างๆ มาด้วย คือ

- |                             |                |
|-----------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน         | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. อื่นๆ (ระบุ).....        | .....          |

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....

ผู้รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความคิดเห็น ผลการดำเนินการ.....

( นางสาวรุจา จิราศักดิ์เกษม )

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็น.....

.....

คำสั่ง

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นางพัชรา ภูลายขาว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

นักบริหารงานท้องถิ่น ระดับกลาง