



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลเขอาขาว

โทร. ๐๗๕ - ๓๕๕๙๙๖

โทรสาร. ๐๗๕ - ๗๕๗๖๔๐

E - Mail : [admin@khaokhaow.go.t](mailto:admin@khaokhaow.go.t)

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีขั้นตอนและกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวได้กำหนดกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ

งานนิติการ  
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป  
สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	
- หลักการและเหตุผล	๑
- สถานที่ตั้ง	๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
- วัตถุประสงค์	๒
- ระยะเวลาให้บริการ	๒
- ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๒
- ภาคผนวก	
- ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในกรณีนี้ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับการร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๖๙/๑ กำหนดว่าการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภทให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ จึงกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment ; LPA) (สถ-อปท.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดให้มีการประเมินประสิทธิภาพทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประเมินหน่วยงานในการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการอย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์และความคาดหวังของสังคม และการมีระบบและกลไกจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment; ITA) ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเป็นการประเมินเชิงบวกที่ครอบคลุมการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐในทุกมิติ ตั้งแต่การบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เป็นการประเมินขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณลักษณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยตัวชี้วัดดัชนีความโปร่งใส เป็นการประเมินถึงการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการของหน่วยงาน

ดังนั้น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนามีระบบและกลไกในการจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ มีแนวทาง ขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนแก่เจ้าหน้าที่อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทุกข

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอบางขัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑) จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว
- ๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
- ๓) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
- ๔) สนับสนุน ส่งเสริมและประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- ๕) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
- ๖) รวบรวมและจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียนรายงานต่อผู้บังคับบัญชา
- ๗) แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาม

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านลำนาม มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพ

## ๕. ระยะเวลาให้บริการ

ให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

## ๖. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์

### ๖.๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์

- ๑.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
- ๑.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์โดยส่งมายังสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ที่อยู่ ๑๐๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๑๐
- ๑.๓ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๓๕๕๙๙๖
- ๑.๔ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่าน Web Side : <https://www.khaokhaow.go.th>
- ๑.๕ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางหน่วยงานอื่น

## ๑.๒ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ทาง Web Side ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่องและตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ

พิจารณาตามลำดับ

(๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี มีมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง กรณี ไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๔) ทำหนังสือถึงผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ หรือความคืบหน้าในการดำเนินการ

- กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๓) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๔) ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี มีมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง กรณี ไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๕) ทำหนังสือถึงผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ หรือความคืบหน้าในการดำเนินการ

- กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๔) ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี มีมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง กรณี ไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

(๕) ทำหนังสือถึงผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ หรือความคืบหน้าในการดำเนินการ

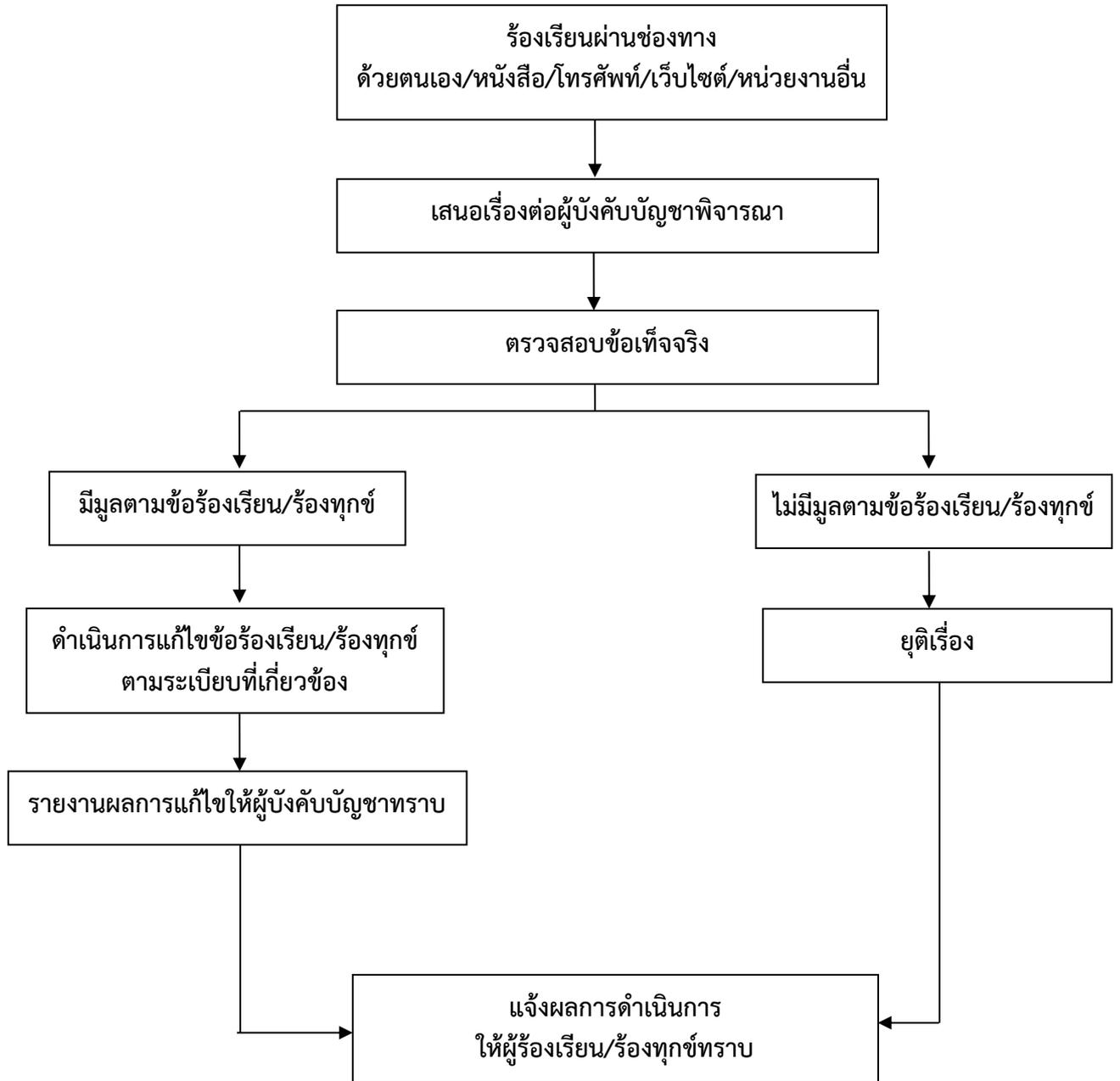
- กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๒) ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี มีมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง กรณี ไม่มีมูลตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง
- (๓) ทำหนังสือถึงหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการ หรือความคืบหน้าในการดำเนินการ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ไม่เกิน ๑ วัน
๒	เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการ	ไม่เกิน ๑ วัน
๓	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ไม่เกิน ๓ วัน
๔	กรณี มีมูล เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการแก้ไขตามระเบียบ	ไม่เกิน ๒ วัน
	กรณี ไม่มีมูล เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง	
๕	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	ไม่เกิน ๒ วัน

ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



# ภาคผนวก

## แบบฟอร์ม หนังสือร้องเรียน - ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลเขาขาว อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ขอร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ ต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
  - ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
  - ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
  - ๔. เอกสารอื่น ๆ.....
- .....  
.....

ขอแสดงความนับถือ

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

หมายเลขโทรศัพท์.....

## แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
๒. อายุ ( ) ต่ำกว่า ๓๐ ปี ( ) ๓๑-๔๐ ปี ( ) ๔๑-๕๐  
( ) ต่ำกว่า ๕๑-๖๐ ปี ( ) ๖๑ ปี ขึ้นไป
๓. การศึกษา ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ ( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) ข้าราชการ ( ) พนักงานจ้างรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
( ) ธุรกิจส่วนตัว ( ) เกษตรกร ( ) อื่นๆ

### ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างครอบคลุมและเข้าใจ					
๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. การเข้าถึงช่องทางการให้บริการ					
๒. ขั้นตอนให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๓. การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. มีสิ่งให้ความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
๒. มีเครื่องมือ อุปกรณ์และระบบสารสนเทศ					
๓. สถานที่ให้บริการสะดวกและสะอาด					

### ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....