



## คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า  
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า  
มกราคม ๒๕๖๓

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๔-๕
การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
-แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	

## คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๑๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสูงเนิน จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

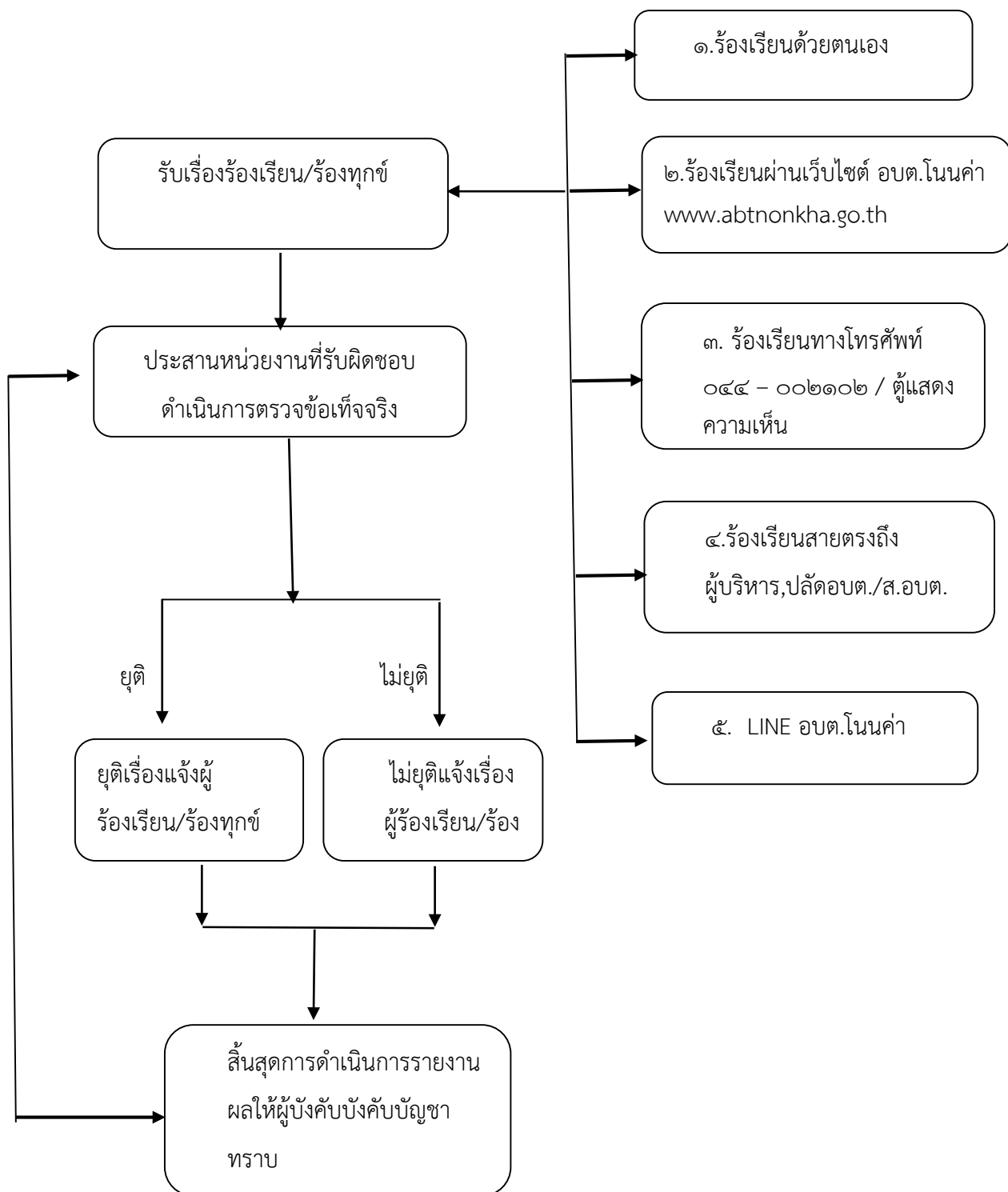
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

- |                  |   |   |
|------------------|---|---|
| ผู้รับบริการ     | ➡ | ผู้ที่มารับบริการ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป   |
| ผู้มีส่วนได้เสีย | ➡ | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ตำบลโนนคำ |

- การจัดการข้อร้องเรียน ➡ ความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน ➡ ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็นการชมเชย การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ➡ ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อร้องทุกข์ด้วยตนเอง จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book
- เจ้าหน้าที่ ➡ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน ➡ แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนคำ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	การตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.โนนคำ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๒๑๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.โนนคำ <a href="http://www.abtnonkha.go.th">www.abtnonkha.go.th</a> - ร้องเรียนทาง Facebook - ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

▲ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของผู้ครอบครองเอกสาร เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

✧ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับ

✧ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

✧ ข้อร้องเรียนมีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Favebook / Line ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๕. แบบฟอร์ม

✧ แบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค่า ตำบลโนนค่า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

เบอร์โทรศัพท์ : ๐๔๔-๐๐๒๑๐๒

เว็บไซต์ : [www.abtnonkha.go.th](http://www.abtnonkha.go.th)



**ภาคผนวก**

**แบบแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนค้

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ตำแหน่ง.....

ที่อยู่.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

เบอร์โทรศัพท์.....มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้ .....

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

ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลโนนค้ดำเนินการช่วยเหลือ/แก้ไข ดังต่อไปนี้.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(นาย/นาง/นางสาว.....)

หมายเหตุ กรุณาแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาด้วย

