

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ  
อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ

## สารบัญ

| เรื่อง                                                            | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                  | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                       | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                              | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                      | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                       | ๑-๒  |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์                  | ๒    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                              | ๒    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                      | ๓    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | ๓    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ           | ๓    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | ๓    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๓    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                        | ๓    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๔    |
| มาตรฐานงาน                                                        | ๔    |
| จัดทำโดย                                                          | ๔    |
| ภาคผนวก                                                           |      |

**คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

หน่วยงาน : งานนิติกร องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ  
ชื่องาน : ร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑. หลักการและเหตุผล (กฎหมายที่เกี่ยวข้อง)**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**๒. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ ๑๕๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลขามทะเลสอ  
อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

**๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**๔. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**๕. คำจำกัดความ**

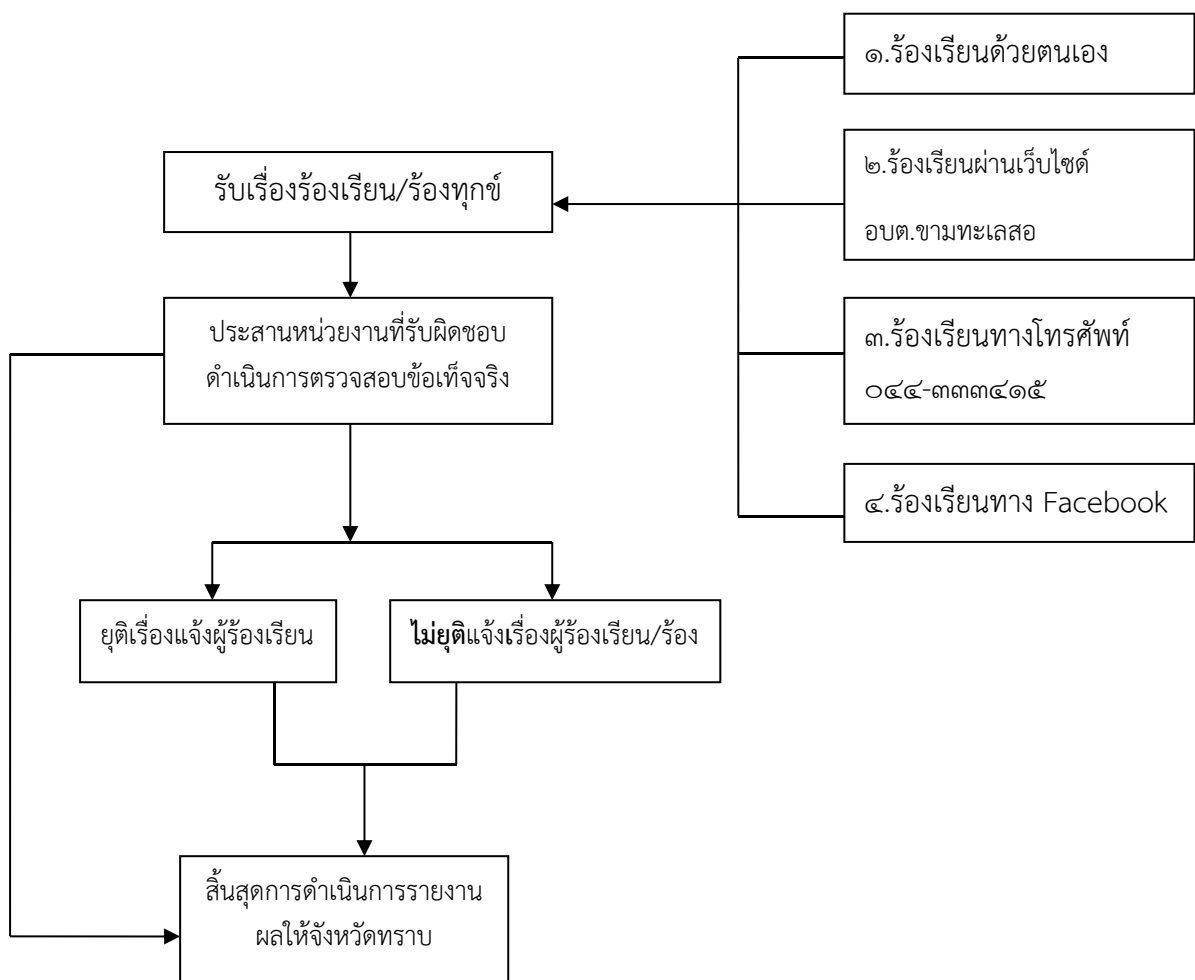
|                       |   |                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับบริการ          | : | ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป                                                                                                                                                              |
| ผู้มีส่วนได้เสีย      | : | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบล                                                                        |
| การจัดการข้อร้องเรียน | : | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล                                                                                                 |
| ผู้ร้องเรียน          | : | ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน: ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

-๒-

เจ้าหน้าที่ : เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  
ข้อร้องเรียน : แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น  
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล  
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน  
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสะดวกในการประสานงาน

#### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เขามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                            | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                 | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์              | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐๔๔-๓๓๓๔๑๕ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนทาง<br>Page Facebook      | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่าน Line                 | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจน ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

**๑๓. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ Facebook / Line ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๔. จัดทำโดย**

องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ อำเภอขามทะเลสอ จังหวัดนครราชสีมา

- เบอร์โทร ๐๔๔-๓๓๓๔๑๕
- เว็บไซต์ <https://www.khamthaleso.go.th/>

ภาคผนวก

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ

๑. เข้าเว็บ <https://www.khamthaleso.go.th/>

๒. เลือกเมนูทางด้านซ้าย แบบฟอร์มร้องเรียน/ ร้องทุกข์

### ๓. กรอกข้อมูลรายละเอียด

### ๓.๑ E-mail (ถ้ามี)

๓.๒ ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๓ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๓.๔ ข้อความที่มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๓.๕ เลือก บันทึก

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลขามทะเลสอ

อีเมล ✱

ชื่อ-นามสกุล \*

|  |
|--|
|  |
|--|

ที่อยู่ : \*

|  |
|--|
|  |
|--|

หมายเลขโทรศัพท์ \*

|  |
|--|
|  |
|--|

กรุณาใส่รายละเอียดสิ่งที่ต้องการให้ อบต. ดำเนินการแก้ไขปัญหา \*

[illegible]