



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานธุรการ  
สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลเนินฆ้อ  
อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเนินซ้อ อำเภอกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเนินซ้อ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลเนินซ้อ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเนินซ้อ	๑
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่และความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
นิยามคำศัพท์	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- ตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	



## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเนินฆ้อ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๒ เห็นสมควรให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อ บรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลเนินฆ้อจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเนินฆ้อขึ้น เพื่อเป็นศูนย์ในการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะ ของประชาชน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเนินฆ้อ เลขที่ - หมู่ที่ ๓ บ้านเนินฆ้อ อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

### ๔. หน้าที่และความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนชาวตำบลเนินฆ้อ

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบล เนินฆ้อ มีขั้นตอน /กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลเนินฆ้อ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลเนินฆ้อ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเทศบาลตำบลเนินฆ้อ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลเนินฆ้อ

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลเนินฆ้อ ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเนินฆ้อ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเนินฆ้อ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเนินฆ้อ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแกลง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเนินฆ้อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น /การชมเชย /การร้องขอข้อมูล

“ข้อร้องทุกข์” หมายความว่า ข้อมูล เรื่องราว แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ๑) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คาชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- ๓) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๗. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราว ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๘-๐๓๗๖๑๑-๑๒
- ทางโทรสาร หมายเลข ๐๓๘-๐๓๗๖๑๐
- ผู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลเนินฆ้อ
- ทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง นายกเทศมนตรีตำบลเนินฆ้อ สำนักงานเทศบาลตำบลเนินฆ้อ หมู่ ๓ ตำบลเนินฆ้อ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐ โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเนินฆ้อ [www.neunkho.go.th](http://www.neunkho.go.th)
- ผ่านทางเฟสบุ๊กเทศบาลตำบลเนินฆ้อ [www.facebook/neunkho.go.th](http://www.facebook/neunkho.go.th)
- ติดต่อด้วยตนเอง

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปยังคณะบริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการ แจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียน นำเสนอต่อคณะบริหาร

๕. แนะนำ เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์ คำร้องทั่วไป

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ถนน ไฟฟ้าสาธารณะ ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ

คูคลองสาธารณะ

- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล เหตุรำคาญ

เสียง

- ด้านจัดเก็บภาษี ได้แก่ ภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ค่าขยะ

- ด้านการให้บริการอื่นๆ ฯลฯ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วัตถุภัย อุทกภัย ช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

#### ๘. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเนินซ้อ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มคำร้องได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำเทศบาล

๒. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “นายกเทศมนตรีตำบลเนินซ้อ สำนักงานเทศบาลตำบลเนินซ้อ หมู่ ๓ ตำบลเนินซ้อ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

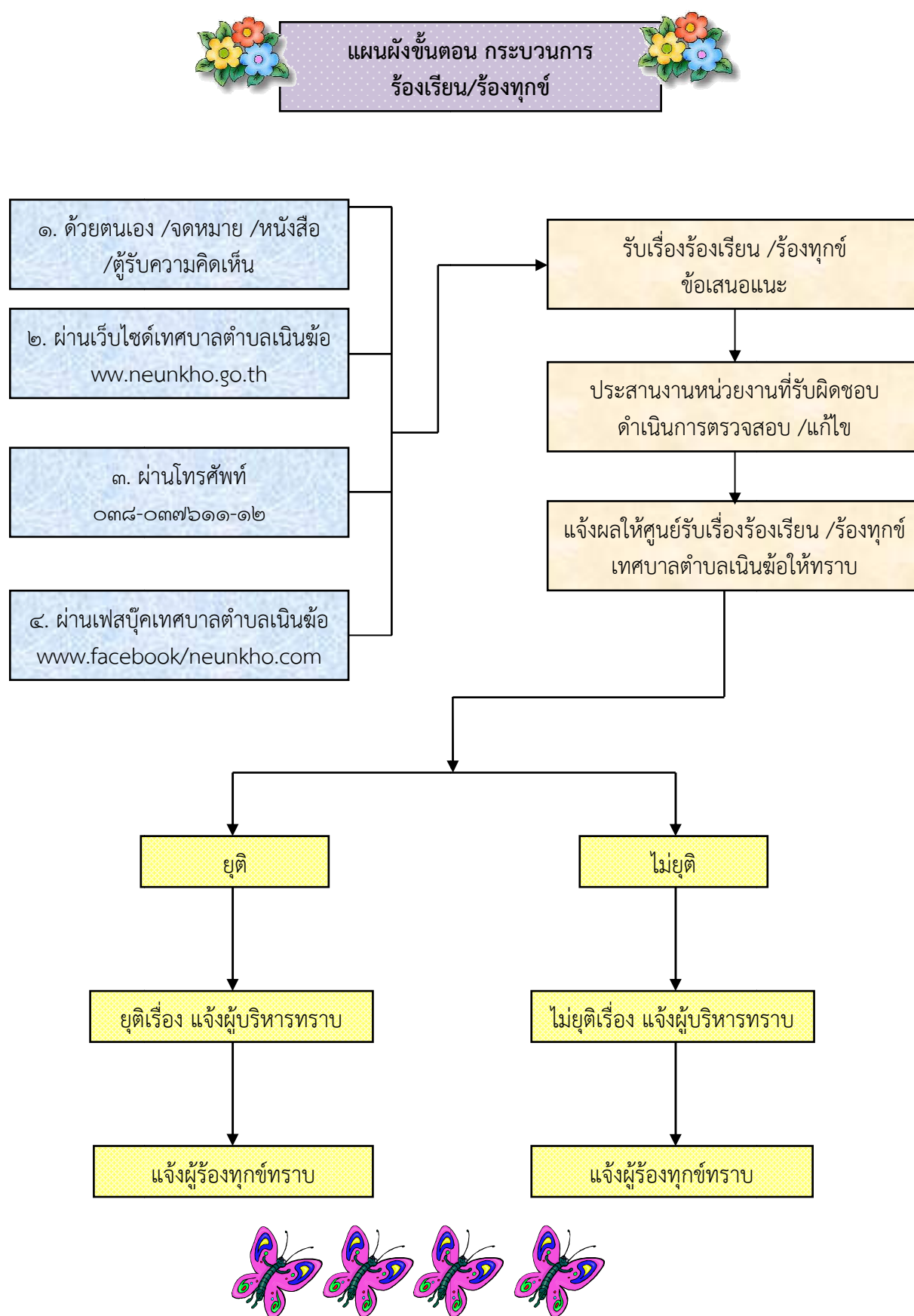
๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๘-๐๓๗๓๑๑-๑๒

๔. ทางเว็บไซต์ [www.neunkho.go.th](http://www.neunkho.go.th)

๕. ทางเฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลเนินซ้อ [www.facebook/neunkho.go.th](http://www.facebook/neunkho.go.th)

๖. ผู้รับความคิดเห็นของเทศบาลตำบลเนินซ้อ

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเนินฆ้อ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทหาหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

#### ๑๓. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้บริหารทราบ

#### ๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องเรียน ร้องทุกข์ทั่วไป

#### ๑๕. จัดทำโดย

งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเนินฆ้อ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๐๓๗๖๑๑-๑๒ เว็บไซต์เทศบาลตำบลเนินฆ้อ [www.neunkho.go.th](http://www.neunkho.go.th) หรือ เฟสบุ๊ก  
เทศบาลตำบลเนินฆ้อ [www.facebook/neunkho.com](http://www.facebook/neunkho.com)



ภาคผนวก

ตัวอย่างการกรอกแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

19 พ.ย. 57

107

พิเศษ

เรื่อง

เรียน

นายกเทศมนตรีตำบลเนินฆ้อ

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/ ฉวีจันทร์ อังคน

อยู่บ้านเลขที่ 6311 หมู่ที่ 7 ตำบล เนินฆ้อ อำเภอ เกาะ จังหวัด ระยอง

มีความประสงค์จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายกเทศมนตรีตำบลเนินฆ้อ เรื่อง ไฟฟ้าสาธารณะ ๗.5 กม. ช.น.๕๔๑๑. หมู่ ๗ ตำบลเนินฆ้อ ๗.๕ กม. บริเวณ กม. 41๒๖ มาทางศาลากลาง เริ่มจาก ต.เนินฆ้อที่ 2, 4, 6 เรียงไป ๗๐๐ เมตร 1 กม. ทาง อ.เกาะ จากทางสร้าง เขื่อนหนองโพรง ม.๗๐๑ ของ อบต.เนินฆ้อ

..... ซึ่งมีผลกระทบหรือสร้างความเดือดร้อนโดยตรง/โดยอ้อมให้กับ

ส่วนบุคคล

กลุ่มชุมชน

ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ข้าพเจ้าด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

(ลงชื่อ) ฉวีจันทร์ อังคน ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง ทนาย ๒

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ - นายสมชาย อ.ม.๗/๗๕ อ.ระยอง/๗๕๐๐๗ ๗๕๐๐๗

.....

ลงชื่อ .....

(.....)

ความเห็นของหัวหน้าส่วนราชการ .....

.....

ลงชื่อ .....

(นายธีระพันธ์ สุขสว่าง)

(.....)

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....

ลงชื่อ .....

(นายชรรุติ สมดี)

ปลัดเทศบาลตำบลเนินฆ้อ

คำสั่ง นายกเทศมนตรี .....

.....

ลงชื่อ .....

(นายชินทร์ อินทร์มงคล)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลเนินฆ้อ

เขียนที่ ๖๗๗๓๐ ตำบลเนินฆ้อ

วันที่ 17 เดือน พ.ย. ๒๕๕7

เทศบาลตำบลเนินฆ้อ

ฉบับที่ 137

รับ 17 11 2557

๗ 10-0๕

อายุ 44 ปี