



คู่มืองาน นิตินการ  
เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยเทศบาลตำบลท่าม่วง  
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี  
โทร ๐-๓๔๖๑-๓๔๕๗

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาล ตำบลท่าม่วง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการขอร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าม่วง ทั้งนี้การจัดการขอร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติ ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าม่วง

# สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล                                       | ๑    |
| ๒. สถานที่ตั้ง  | ๑    |
| ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ                                   | ๑    |
| ๔. วัตถุประสงค์   | ๑    |
| ๕. คำจำกัดความ  | ๑    |
| ๖. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์   | ๒    |
| ๗. ระยะเวลาปฏิบัติงาน                                     | ๓    |
| ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๔    |
| ๙. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                             | ๔    |
| ๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน           | ๔    |
| ๑๑. มาตรฐานงาน  | ๔    |
| ๑๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                   | ๕    |
| ภาคผนวก   |      |
| แบบฟอร์มคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน/ร้องทุกข์       |      |

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการเฝ้าผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่เทศบาล เทศบาลตำบล ทำม่วงจึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง ณ สำนักงานปลัดเทศบาล (ชั้น ๑) เทศบาลตำบลตำม่วง เลขที่ ๑๑๒๔/๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลตำม่วง อำเภอตำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลตำม่วง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

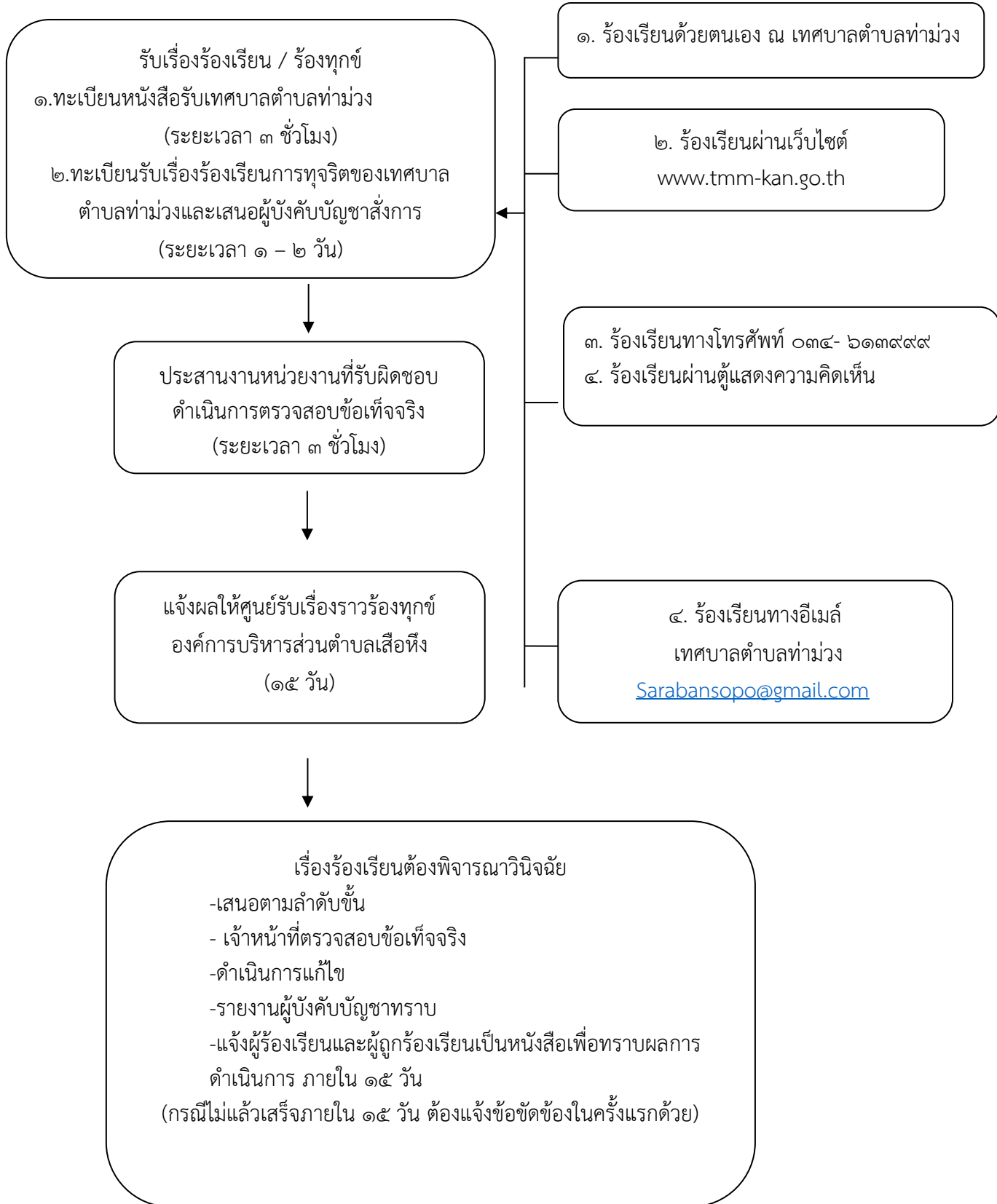
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### คำจำกัดความ

|                       |   |  |
|-----------------------|---|--|
| ผู้รับบริการ          | = | ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป   |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | = | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลตำม่วง   |
| การจัดการข้อร้องเรียน | = | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล  |
| ผู้ร้องเรียน          | = | ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังเทศบาลตำบลตำม่วง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |

บทที่ ๓

แผนผังวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าม่วง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ระยะเวลาดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าม่วง                         | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลท่าม่วง <a href="http://www.tmm-kan.go.th">www.tmm-kan.go.th</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๖๑๓๙๙๙  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลท่าม่วง  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านทางไลน์กลุ่ม เทศบาลตำบลท่าม่วง  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร ๐๓๔-๖๑๓๙๙๙  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |

## การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์

## ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลักจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

## มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/FaceBook/โทรสาร ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ ตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าม่วง สำนักงานเทศบาลตำบลท่าม่วง  
เลขที่ ๑๑๒๔/๕ ม.๔ ตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๑๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๔๖-๓๙๙๙

เบอร์โทรสาร ๐-๓๔๖๑-๓๙๙๙

เว็บไซต์ [www.tmm-kam.go.th](http://www.tmm-kam.go.th)

เพจเฟซบุ๊ก [www.facebook.com/เทศบาลตำบลท่าม่วง](http://www.facebook.com/เทศบาลตำบลท่าม่วง)

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

-พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๙

-พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ภาคผนวก