



# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

โทร 074-673963

โทรสาร 074-673962

[www.khaohuachang.go.th](http://www.khaohuachang.go.th)

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลเขาหัวช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ตำบลตะโหมต อำเภอตะโหมต จังหวัดพัทลุง

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

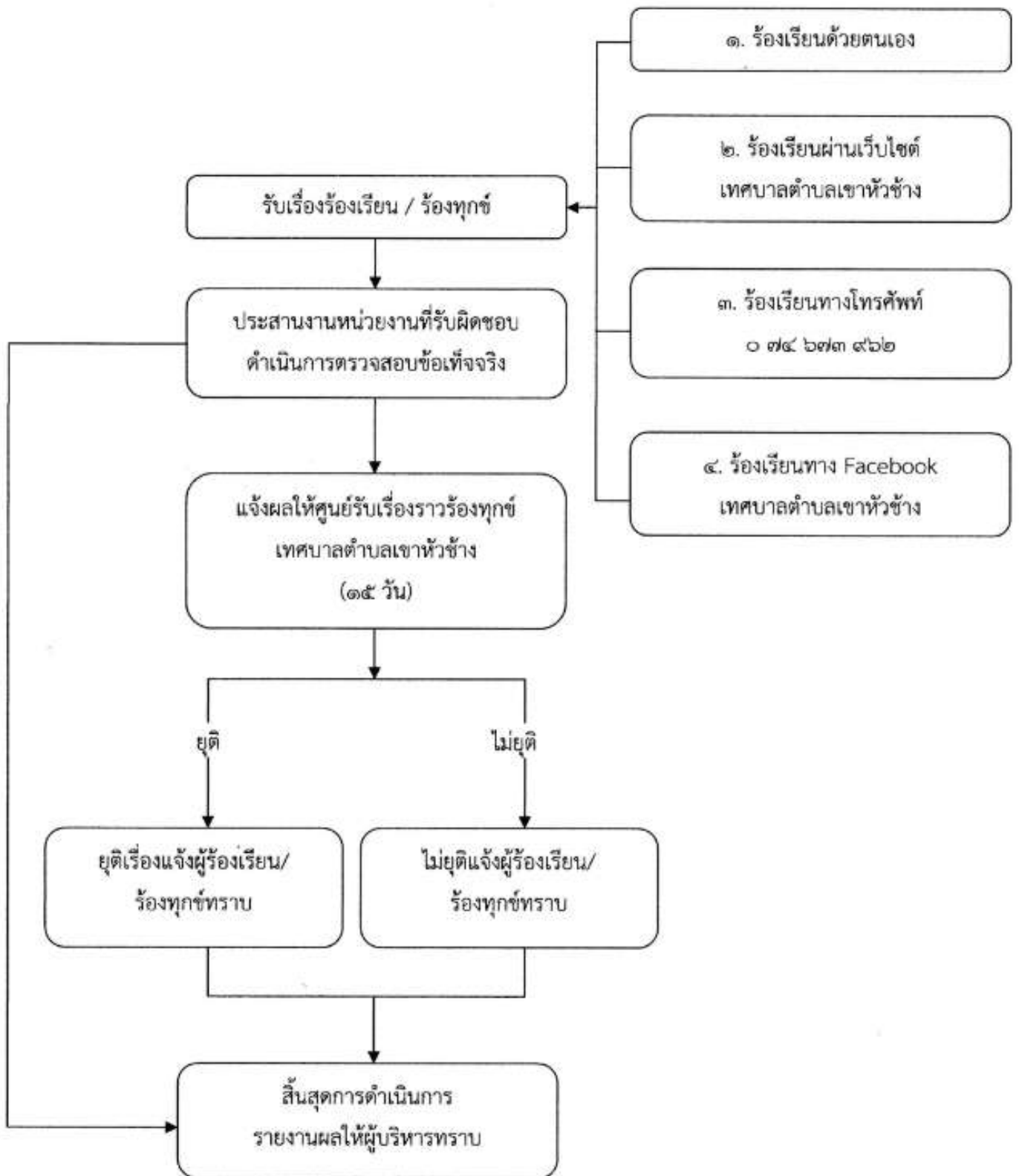
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

### ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ผู้เสนอราคาที่เสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(๑) กรณีที่กิจการร่วมค้าได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ โดยหลักภารกิจการร่วมค้าจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา และการเสนอราคาให้เสนอราคาในนาม “กิจการร่วมค้า” ส่วนคุณสมบัติด้านผลงานก่อสร้าง กิจการร่วมค้าดังกล่าวสามารถนำผลงานก่อสร้างของผู้เข้าร่วมค้ามาใช้แสดงเป็นผลงานก่อสร้างของกิจการร่วมค้าที่เข้าประกวดราคาได้

(๒) กรณีที่กิจการร่วมค้าไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ โดยหลักการนิติบุคคลแต่ละนิติบุคคลที่เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา เว้นแต่ในกรณีที่กิจการร่วมค้าได้มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าเป็นสายลักษณะอักษรกำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการเข้าเสนอรากับทางราชการ และแสดงหลักฐานดังกล่าวมาพร้อมการยื่นข้อเสนอประกวดราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ กิจการร่วมค่านั้นสามารถใช้ผลงานก่อสร้างของผู้ร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานก่อสร้างของกิจการร่วมค้าที่ยื่นเสนอราคาได้

ทั้งนี้ “กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่” หมายความว่า กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

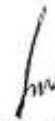
๑๑. ผู้เสนอราคา ต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถขอซื้อเอกสารประกวดราคาด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในราคาชุดละ ๑,๕๐๐.-บาท (หนึ่งพันห้าร้อยบาทถ้วน) ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์และชำระเงินผ่านทางธนาคาร ตั้งแต่วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้ภายหลังจากชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้วจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ [www.falame.go.th](http://www.falame.go.th) หรือ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) หรือ สอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๔-๖๗๓๔๖๓ ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายทวีรักษ์ เอียดฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาหัวช้าง

หมายเหตุ ผู้ประกอบการสามารถจัดเตรียมเอกสารประกอบการเสนอราคา (เอกสารส่วนที่ ๑ และเอกสาร ส่วนที่ ๒) ในระบบ e-GP ได้ตั้งแต่วันที่ซื้อเอกสารจนถึงวันเสนอราคา

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กร ต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๔๖๗ ๓๔๖๒

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๔๖๗ ๓๔๖๒

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





คำสั่งเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

ที่ ๓๖๓/ ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

ตามที่เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไข  
ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมเทศบาลตำบล  
เขาหัวช้างจึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง  
ดังนี้

- |                                     |                   |
|-------------------------------------|-------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง         | ประธานกรรมการ     |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัด                 | กรรมการ           |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง               | กรรมการ           |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง               | กรรมการ           |
| ๕. เจ้าพนักงานป้องกัน ฯ             | กรรมการ           |
| ๖. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน /  
ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ  
พิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ  
รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๙

(นายทวีรักษ์ เอียดฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาหัวช้าง



คำสั่งเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

ที่ ๐๘๔/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ของเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

ด้วยเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ได้ทำการเปิดเว็บไซต์และเฟสบุ๊คแฟนเพจ เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารกับประชาชน ผู้สนใจ โดยใช้ชื่อเว็บไซต์ [www.khaohuachang.go.th](http://www.khaohuachang.go.th) และเฟสบุ๊คเพจ : เทศบาลตำบลเขาหัวช้าง เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเป็นไปด้วยความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์และเฟสบุ๊คเพจ ดังรายชื่อต่อไปนี้

- |                 |           |                            |
|-----------------|-----------|----------------------------|
| ๑. นางนุชรี     | วังช่วย   | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป |
| ๒. นางสาวพนัดดา | ขุนจันทร์ | ตำแหน่ง พนักงานทั่วไป      |

โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่เกิดกับองค์กรและทางราชการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ เดือน เมษายน พ.ศ.๒๕๖๐

(นายทวิรักษ์ เอียดฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาหัวช้าง



คำสั่งเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง

ที่ ๐๘๐/ ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบผู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและร้องเรียน

ด้วยเทศบาลตำบลเขาหัวช้าง ได้ทำการเปิดผู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และเรื่องร้องเรียน จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบ ดังนี้

- |                    |            |                                  |
|--------------------|------------|----------------------------------|
| ๑. นายวีระศักดิ์   | ณ พัทลุง   | ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด         |
| ๒. นายวินิตร์      | พลน้อย     | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๓. นางสาวศรินทรียา | บุญเกลี้ยง | ตำแหน่ง นิติกร                   |

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. เปิด-ปิด ผู้รับฟังความคิดเห็น เสนอแนะและร้องเรียน ทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ เวลา ๑๐.๐๐ น.
๒. นำเอกสารที่ได้จากผู้ให้ปลัดเทศบาลนำเสนอต่อนายกเทศมนตรี
๓. สรุปรายงานผลให้นายกเทศมนตรีทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๙

(นายทวีรักษ์ เอียดฤทธิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาหัวช้าง

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



