



**คู่มือ**  
**การปฏิบัติงาน**  
**รับเรื่องราว**  
**ร้องทุกข์/ร้องเรียน/  
คำร้องทั่วไป**

**องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก**  
**อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**

งานนโยบายและแผน สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	5
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริการส่วนตำบลทราบ	5
แบบฟอร์ม	5

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก เลขที่ตั่ง 99 หมู่ 4 ถนนเกาะลอย-หนองอ้อ ตำบลเกาะลอย อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี 20160  
หมายเลขโทรศัพท์ 0-3815-7627 , 081-682-3790

☒ อีเมลล์ : [saraband\\_06200503@dla.go.th](mailto:saraband_06200503@dla.go.th)

เว็บไซต์ : <http://www.kohloybanghak.go.th>

เฟซบุ๊ก : องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก - อ.บางบาล



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



Facebook Page

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอมีประสิทธิภาพและเสมอภาคทุกคน

### คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในหมู่บ้าน เขตองค์การบริหารส่วนตำบล เกษะลอยบางหัก

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

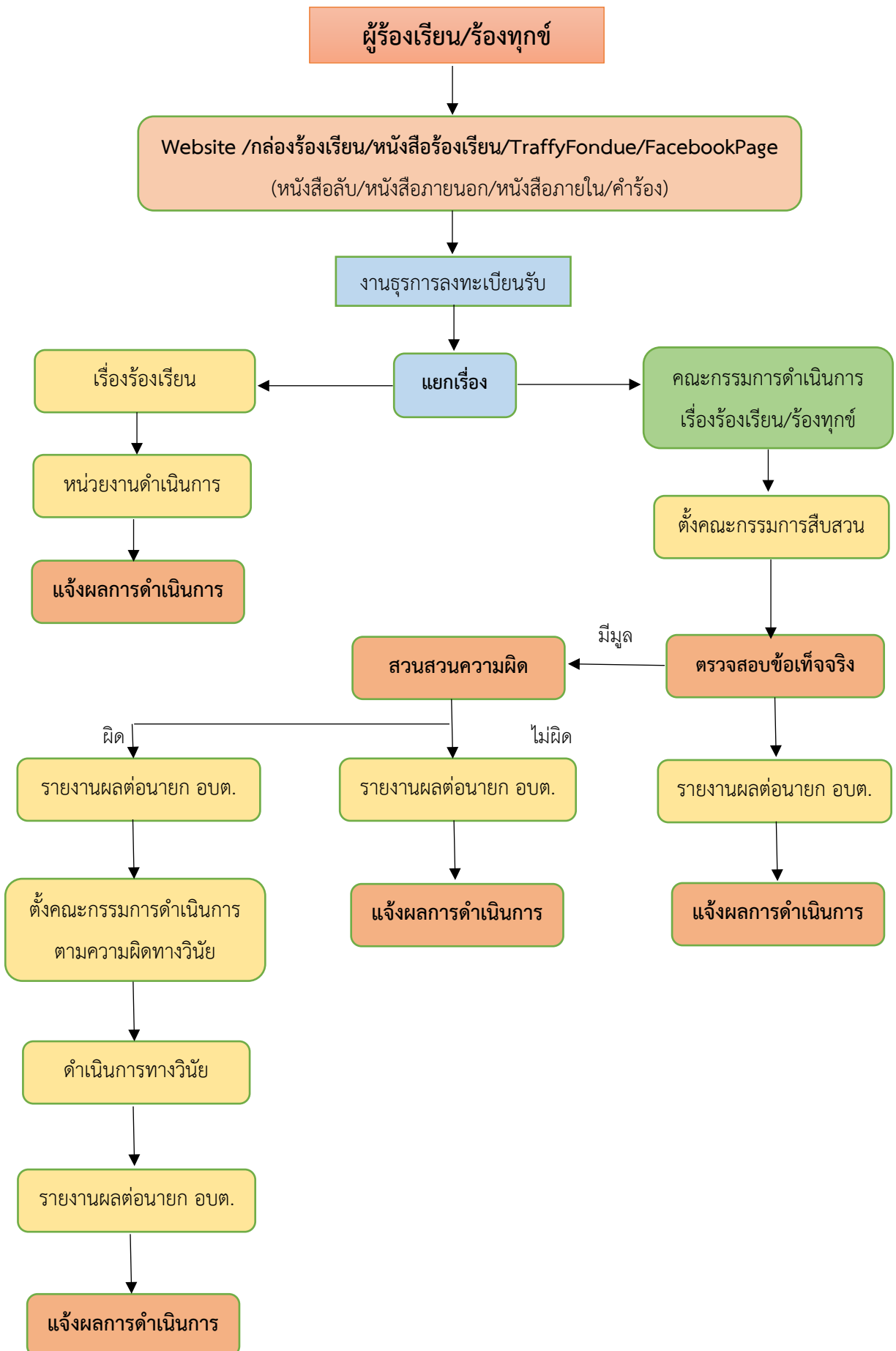
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยัง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล เกษะลอยบางหัก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

### ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.




แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
2. ร้องเรียนผ่าน Website <a href="http://www.kohloybankhak.go.th">www.kohloybankhak.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
3. ร้องเรียนโดยการส่งเอกสารที่กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
4. ร้องเรียนผ่าน Facebook Page อบต.เกาะลอยบางหัก - อ.พานทอง	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
5. ร้องเรียนผ่าน แอปพลิเคชัน Traffy Fondue	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
6. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

## การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะลอยบางหัก ให้ ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและ ถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือ ร้องเรียนความ โปรงใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อแจ้งที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบต่อไป

## การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้นายกองคการบริหาร ส่วนตำบล ทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน ในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / ร้องเรียนผ่าน Website / ร้องเรียนโดยการส่งเอกสาร ที่กล่องรับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียนผ่าน Facebook Page / ร้องเรียนผ่าน แอปพลิเคชัน Traffy Fondue / ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) / โทรศัพท์ / ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 วันทำการ

## แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

## จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก เลขที่ 99 หมู่ 4 ถนนเกาะลอย-หนองอ้อ ตำบล เกาะลอย อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี 20160

หมายเลขโทรศัพท์ 0-3815-7627 , 081-682-3790

อีเมลล์ : saraband\_06200503@dla.go.th

เว็บไซต์ : www.kohloybanghak.go.th

# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก  
อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....  
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์  
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนเกาะลอยบางหัก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

- โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่
- ๑).....จำนวน.....ชุด
  - ๒).....จำนวน.....ชุด
  - ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

## แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....โดยขออ้าง.....

.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ขบ 74301/

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี 20160

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น  
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก และได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้ อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(นางสาวนวิรัตน์ แก้วตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

สำนักปลัด

โทรศัพท์ 0-3815-7627 ,081-682-3790



ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

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



**แจ้งเรื่องร้องเรียน**

ชื่อ-นามสกุล \*

เบอร์โทร \*


หัวข้อ \*

- กรุณาเลือก -

ชื่อเรื่อง \*

รายละเอียด \*

พิมพ์ตัวอักษรที่เห็นในรูปด้านล่าง



พิมพ์ตัวอักษรที่เห็นในรูป \*

ส่งข้อมูล →

### ขั้นตอนการกรอกข้อมูล แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เข้าเว็บไซต์ [www.kohloybanghak.go.th](http://www.kohloybanghak.go.th)
2. เข้าเมนู บริการประชาชน
3. เลือกเมนู ติดต่อเรา
4. เลือก ร้องเรียน/ร้องทุกข์
5. กรอกชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
6. เลือก หัวข้อ และ พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
7. พิมพ์ตัวอักษรที่เห็น ลงในช่องว่าง
8. กด ส่งข้อมูล