



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายกฤตเมต เสาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ที่ ๕๒๖ /๒๕๖๒

### เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อบริการประชาชน ดังต่อไปนี้

#### ๑. คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ นายกฤตเมต เสาโรสง	นายก อบต.บ้านยาง	ที่ปรึกษา
๑.๒ นายเงิน พลจันทิก	รองนายก อบต.บ้านยาง	ประธานกรรมการ
๑.๓ นายนพดล สวามิชัย	ปลัด อบต.	กรรมการ
๑.๔ นายชูชาติ ตอนไตร	รองปลัด อบต.	กรรมการ
๑.๕ นายองอาจ หวดวาปี	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๖ นางณัฐติยา พันสีเงิน	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๗ นายบัญชา พาภักดี	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๑.๘ นางรัศมี เขาระกำ	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑.๙ น.ส.ชุติกัญจน์ แสนศรีจิโรชิตี	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	กรรมการ
๑.๑๐ น.ส.สุพรรณนิการ์ จรียากุลวงค์	หัวหน้าสำนักปลัด อบต.	กรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ที่รับเรื่อง
๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไขหรือช่วยเหลือเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์
๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๔. ให้เลขานุการคณะกรรมการมีหน้าที่เร่งรัด ติดตามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและรายงานปัญหาอุปสรรคต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

#### ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ มีดังนี้

- ๒.๑ นายนพดล สวามิชัย ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ กฎหมายต่างๆ และงานที่ได้รับมอบหมาย
- ๒.๒ นางสาวสุพรรณนิการ์ จรียากุลวงค์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด อบต. รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับการดำเนินงานธุรการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน อบต. และงานที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓ นางณัฐติยา พันสีเงิน ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่องจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง และงานที่ได้รับมอบหมาย

๒.๔ นายองอาจ หวดวาปี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง ไฟฟ้าสาธารณะ งานภัยธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน/โครงสร้างพื้นฐาน การก่อสร้างงานโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกองช่าง และงานที่ได้รับมอบหมาย

๒.๕ นางรัศมี เชาระกำ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ สวัสดิการของผู้สูงอายุ คนพิการ คนชรา ผู้ด้อยโอกาสและผู้ถูกทอดทิ้ง ฯลฯ และงานที่ได้รับมอบหมาย

๒.๖ นายบัญชา พากักดี ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับงานการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ปัญหาเด็กเยาวชนฯ และงานที่ได้รับมอบหมาย

๒.๗ นางจรรยา กุลไธสง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการจัดเก็บรายได้อื่นๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และงานที่ได้รับมอบหมาย

๒.๘ นางสาวชุตติกาญจน์ แสนศรีจิโรชติ ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับการสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม การจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อมและการรักษาความสะอาด สุขอนามัยในชุมชน และงานที่ได้รับมอบหมาย

๒.๙ นายกิตติพัฒน์ ศรีบุญ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรชำนาญการ และนายธนิช อ่ามะ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับส่งเสริมการเกษตร และงานที่ได้รับมอบหมาย

๒.๑๐ นายสุวัฒน์ ดีพา ตำแหน่ง นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปฏิบัติการ รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ และงานที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(ลงชื่อ)



(นายกฤตเมต เส่าไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง



# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔-๖๖๖๓๕๖

<https://www.Banyanglocal.go.th>

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
<b>บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน</b>	<b>๔</b>
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
<b>บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	<b>๖</b>
<b>บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	<b>๗</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๙</b>
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง	๑๔

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพุทไธสง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๓. ขอบเขต

#### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/ปริญญาเอก, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง โทรศัพท์ ๐๔๔ ๖๖๖๓๕๖

#### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน



- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง โทรศัพท์ ๐๔๔ ๖๖๖๓๕๖

#### ๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ๕๐ หมู่ที่ ๖ บ้านยาง ตำบลบ้านยาง อำเภอ พุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

#### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความ

“**ผู้รับบริการ**” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ\*\*/เอกชน/หรือบุคคล/  
นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ  
ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง  
และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

“**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม  
จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลบ้านยาง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่  
เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“**การจัดการข้อร้องเรียน**” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“**ผู้ร้องเรียน**” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านยางผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/  
การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน**” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับ  
ตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

“**เจ้าหน้าที่**” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“**ข้อร้องเรียน**” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้อง  
ขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนด้วยตนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

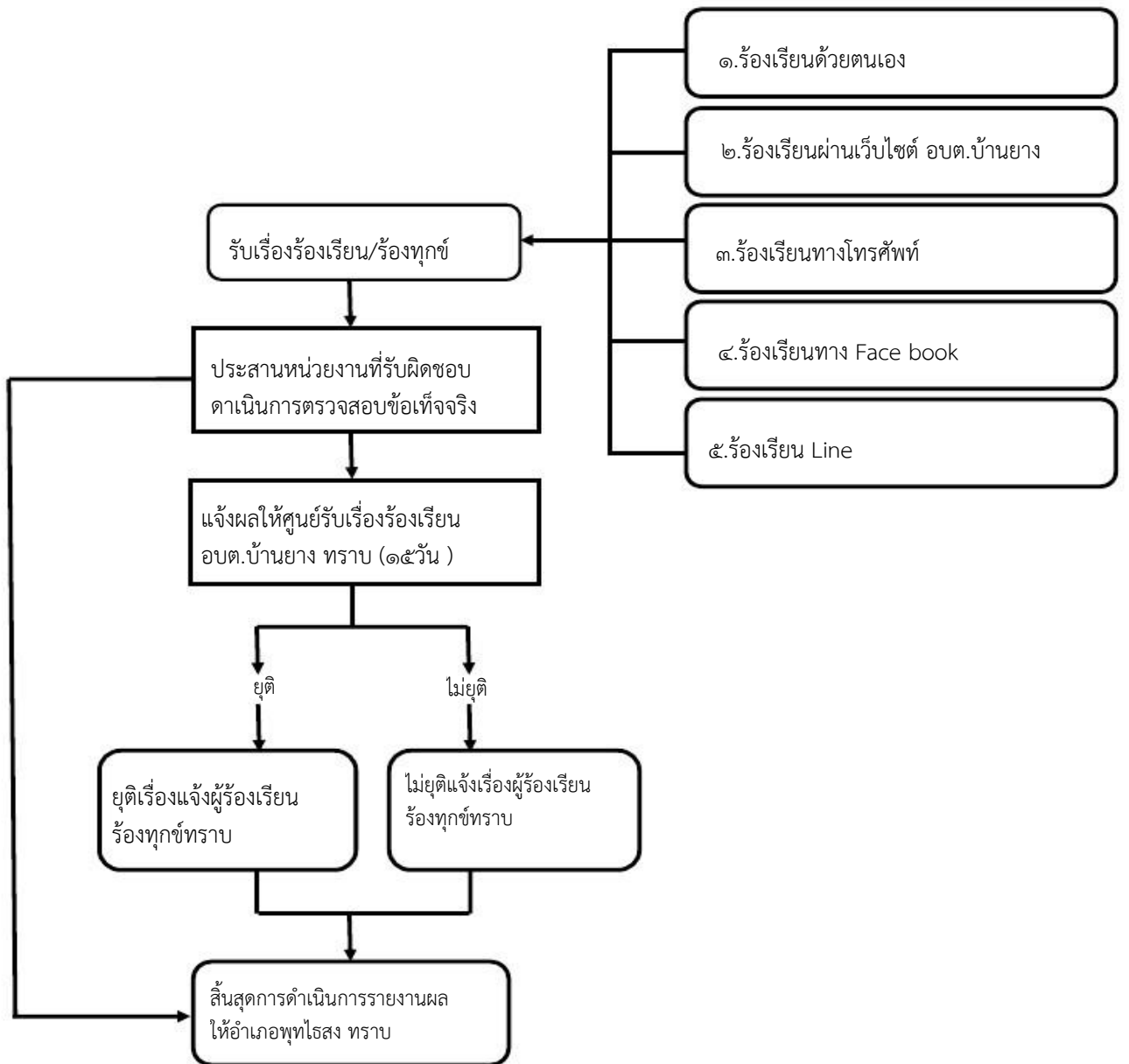
“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### ช่องทางการร้องเรียน

๑. ผ่านทางสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง
  - ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.banyanglocal.go.th](http://www.banyanglocal.go.th)
  - ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
  - ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
  - ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
  - ๕) โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔ ๖๖๖๓๕๖
  - ๖) ร้องเรียนทาง Face book
  - ๗) ร้องเรียนทาง Line

บทที่ ๓  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๔) ๖๖๖๓๕๖	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

**ภาคผนวก**

### แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน..... ชุด
- ๒) ..... จำนวน..... ชุด
- ๓) ..... จำนวน..... ชุด
- ๔) ..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

### แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยางพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....



แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ บร ๗๔๗๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
หมู่ที่ ๖ ตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๒๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....  
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ  
บริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก  
ทางหนึ่ง
- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่  
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร./โทรสาร ๐ ๔๔ ๖๖๖ ๓๕๖

### แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ บร ๗๔๗๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง  
หมู่ที่ ๖ ตำบลบ้านยาง อำเภอพุทไธสง  
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๒๐

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.บ้านยาง ที่ บร ๗๔๗๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. ....
  ๒. ....
  ๓. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....  
.....  
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร./โทรสาร ๐ ๔๔๖ ๖๖๓๕๖

## การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.banyanglocal.go.th>
๒. เลือกเมนู “ข่าว/กิจกรรม/คู่มือ”
๓. เลือกเมนู “กระดานข่าว”
๔. เลือกหัวข้อ “ห้องรับเรื่องร้องเรียน” หรือ “ห้องทั่วไป”
๕. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๖. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน
๗. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)
๘. กรอกช่องโทรศัพท์
๙. กรอกอีเมล (ถ้ามี)
๑๐. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล