

# คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว  
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่  
โทร./โทรสาร ๐๕๓-๐๒๕๒๐๐  
[www.tawangphrao.go.th](http://www.tawangphrao.go.th)

## คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว บรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

## สารบัญ

	หน้า
ความหมาย	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒

## ๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

## ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป เปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ

## ๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

#### ๔.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๑ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๔.๑.๒ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรณานั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

#### ๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องในส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

### ๕. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว

#### ๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

##### ๕.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

##### ๕.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส  
๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส  
๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของ ร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวเพื่อให้สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๖) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๕.๒ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้ว เสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว พิจารณา

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้รับร้องลงชื่อรับทราบ โดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียน

๕.๔ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญหา หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความสามารถหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันหรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

## ๖. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖.๑ การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๖.๑.๒ แนวทางที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว จะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์

๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๖.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว)

๖.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๖.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้ง แสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๖.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าวควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

๖.๒.๕ ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

## ๗. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง

๗.๒ เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวังพร้าว ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีความสามารถหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ต่อไป