

คู่มือ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร
้องทุกข์

เทศบาลตำบลคำน้ำแซบ



คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 มาตรา 48 เตรส และประกอบกับมาตรา 52 และ มาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ ขึ้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น ในท้องที่ตำบลค่าน้ำแซบเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงาน และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

จัดทำโดย

เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ

สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	หน้า	1
2. วัตถุประสงค์	1	
3. ขอบเขต/คำจำกัดความ		2
4. แผนผังกระบวนการทำงาน		
5		
5. แนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
6		
แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์		
แบบทะเบียนควบคุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์		

บทที่ 1

บทนำ

1.หลักการและเ

การร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มี ก า ร ร ับ พ ั ง ค ว า ม คิ ด เ ห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและ หน่วยงาน ของ รัฐ มาก ขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำ ไป สู่ การ แข่ง ชัน การเอา รัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

เทศบาลตำบลคำน้ำแซบ เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ประกอบกับ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ .ศ . ๒ ๕ ๔ ๖
ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดป
ร ะ ช า ช น เป็น ศูนย์ ก ล ำ ง
เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่
ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้ม
ค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก
และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ
สม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลคำน้ำแซบ
จึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น
เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและนำแนวทางการดำเนินการ
ของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการดำเนินงาน

2.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคำน้ำแซบ
ใช้ เป็น แ น ว ท ำ ง ใน ก ำ ร ป ฎิ บั ติ ง ำ น
ในการรับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดีย
วกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ

๒
รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำน
เนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

-2-

๓
เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย
างมีประสิทธิภาพ

๔
เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลคำน้ำแ
ซบทราบกระบวนการ

๕
เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจ้
ด ก ำ ร
ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3.ขอบ

คู่มือการดำเนินงาน ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ

4. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

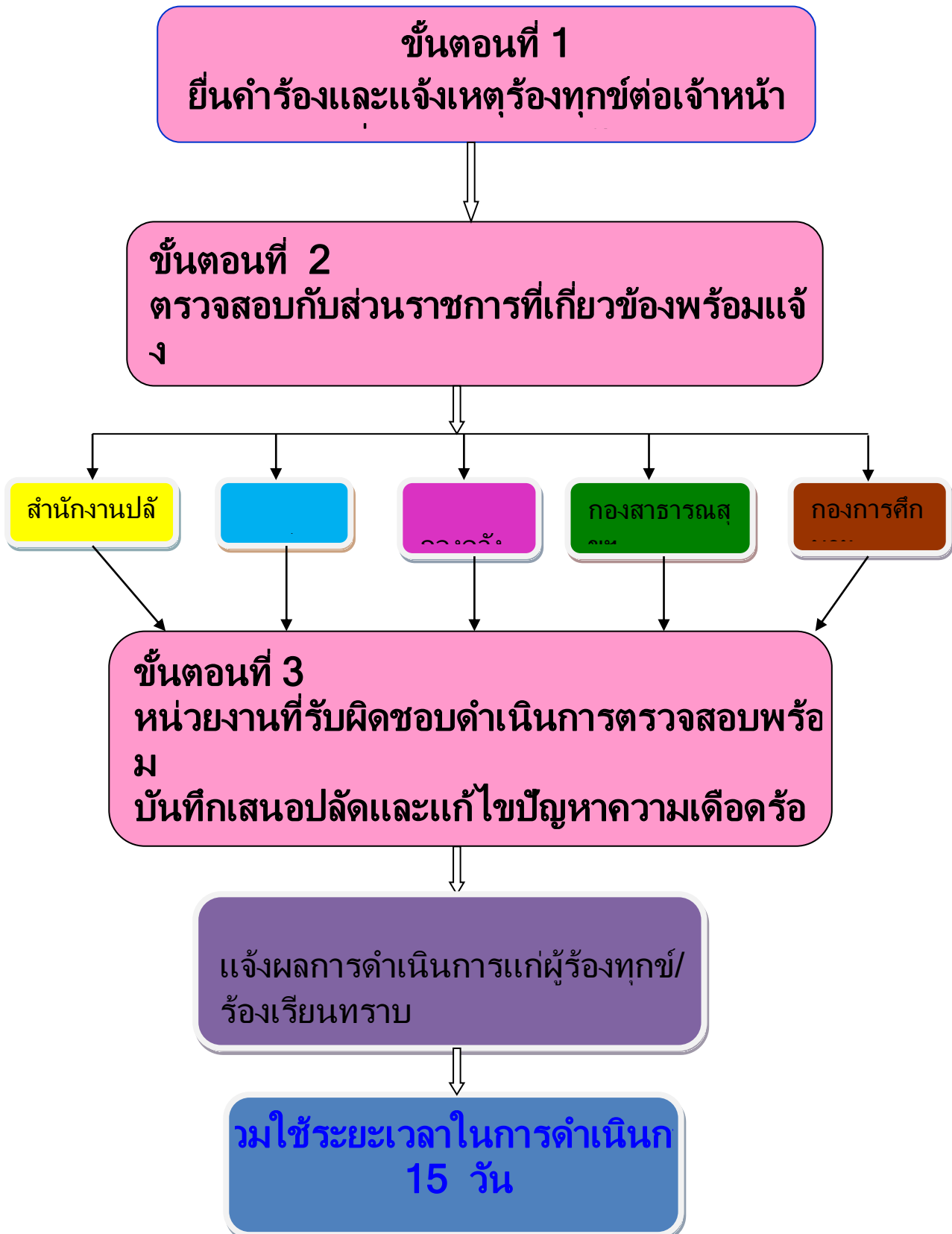
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำค้ำน้ำแซบ

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น

5.



5.1 ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางเว็บไซต์ <http://www.kamnamsab.go.th/> ทางเฟสบุ๊ก ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง

5.2 หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลลำน้ำแซบ จะเป็นผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และจะเป็นผู้พิจารณาแล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการต่อไป

5.3 หน่วยงานดำเนินการและการสั่งการ

สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลลำน้ำแซบ ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และทำความเข้าใจเสนอแนวทางแก้ไขปัญหากับเรื่องที่เกี่ยวข้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไป และนายกเทศมนตรีตำบลลำน้ำแซบตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

6.

6.1 การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1.1 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(1)

เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(2)

สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(3) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน

หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆด้วย

(4) เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กล่าวโทษ

ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541 และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(5) เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กล่าวโทษ

แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(6) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

6.1.2 เรื่องร้องเรียน...../

6.1.2 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

- (1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (2) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (3)

ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(4) พิจารณาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ว่า
สามารถดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประ
สานงานในนั้นทันที
หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(5) ถ้าเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที
ให้กรอกรายละเอียดในแบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์
แล้วส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(6)

ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่า
ได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า
ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ
หรือ อ้อ อาจเพิ่มเติมว่า
ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์ขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

6.1.3 เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(1) ผู้ร้องแจ้งชื่อ และที่อยู่ไม่ชัดเจน
โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็น
น บั ต ร ส น เท ห์ ต ำ ม ม ต ิ ค ณ ะ ร ัฐ ม น ต ร ี พ . ศ . 2 5 4 1
ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

(2)

ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี
พ . ศ . 2 5 4 1 แต่เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลง
แจ้งเบาะแส สก้า ร ค้า ยา เส พ ติ ด
หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา
า

(3) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ชัดเจน
แต่เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เป็นการกล่าวหาผู้อื่น
โดยปราศจากรายละเอียด ไม่สามารถดำเนินการได้
ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(4) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม
ขอความช่วยเหลือเมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้
ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(5)
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือ
สื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง
โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

6.1.4 คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(1) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว
แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและ
ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(2) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามกฎหมายมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.2541
แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจ
สอบได้ และเป็นปัญหาส่วนรวม
ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

(3) เรื่องสำคัญมาก
ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(4)
กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้
ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็น
อื่นอีกหรือไม่
หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือ
มาอีกครั้งหนึ่ง

(4) กรณีไม่สามารถ...../

(4)
กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้
ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็น
อื่นอีกหรือไม่
หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือ
มาอีกครั้งหนึ่ง

(5) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้
ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ
โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ
โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว
แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า
ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นอีกหรือไม่
หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(6) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ
ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

6.2 เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

6.2.1 ผู้รายบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

(1) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ

เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล
กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้
จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น
ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม
ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง
แต่ใช้เป็นลักษณะขมเขยยกย่องว่า
เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มิมีเหตุผลและจะส่งไปให้หน่วย
งานที่เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป

(2) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่าย
ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพุดคุยกับเจ้าหน้าที่และจะต้องสอบถามรายละเอียด
และสุดท้ายก็ให้กรอรายละเอียดในแบบร้องเรียน/ร้องทุกข์
แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนหนังสือให้
แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจหน้าที่ขององค์
การบริหารส่วนตำบลที่กฎหมายกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน
อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง
ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน
ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร

(3) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน
เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอาร
มณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า
ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ
ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอารมณ์โดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล
พยายามอดทนและตีสอนให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบว่า
เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า
มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา
แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่า
จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า
ผู้ร้องไม่ยินดียะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(4) ผู้ร้องมีลักษณะนี้มโน
เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดี
ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะ
มี อารมณ์ สงบ
ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในก
ารถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(5) ผู้ที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ลักษณะนี้
ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน
พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ ให้ดีขึ้น
บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ

แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(6) ผู้ร้องที่มีลักษณะ...../

-9

(6) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดเป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงถึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้อาจแสดงความคับเคยหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เพราะชีวิตใครใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

6.2.2 ผู้ร้องแบบกลุ่ม

มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชา เช่น นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศมนตรี หรือ หัวหน้าส่วนราชการ ก็ให้เจ้าหน้าที่ประสานเพื่อแจ้งผู้บังคับบัญชาที่ต้องการพบ หากบุคคลที่ต้องการพบไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงเสมือนตัวแทน ดังนั้น จึงยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลยเพื่อจะเสนอให้กับผู้บังคับบัญชาทราบภายหลัง

6.3 การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

6.3.1

พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องหน่วยงานพิจารณาแล้ว

ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น

เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล

หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

6.3.2

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

6.3.3

กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผยจะต้องคุ้มครองผู้ร้อง

เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

6.3.4

หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระตบสิทธิของผู้ร้องโดยตรงซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่องแต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำเป็นจะต้องเป็

ดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้น ไม่สามารถดำเนินการได้
ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

6.4

หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยก
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

6.4.1 เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า
มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง
มีความสำคัญหรือชั้นความลับหรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

6.4.2

พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใดและมอบหมายบุคคลและ
เจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(1) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับสาธารณูปโภค
เช่น ขอไฟฟ้า

(2) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนยุ่งยาก
(2.1) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ
(2.2) ร้องเรียน/ร้องทุกข์หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน
กรณีต้องดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อน
ถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(2.3)
ร้องเรียน/ร้องทุกข์พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

(3) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย
เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่
การได้รับความเดือดร้อนจาก

(3.1) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง
(3.2) การกักขัง/ถูกล่อลวง/ข่มเหงรังแก

-10

(4)
เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจ
พื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา
มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย
แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า
ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณา ได้แก่

(4.1) ข้อพิพาทต่างๆ
(4.2) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย
(4.3) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด
มองในภาพรวมถึงความลับและสาระแล้ว
จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่ที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย
โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้

อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทร และให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้ จ า ย ง า น ต อ ง วิ เค ร ะ ห์ ว่า เจ้าหน้าทีคนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน

6

5

การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ ในรูปของคณะกรรมการ มีนายกเทศมนตรีตำบลค่าน้ำแซบ เป็นประธาน รองนายกเทศมนตรีตำบลค่าน้ำแซบเป็นรองประธาน ปลัดเทศบาล หัวหน้าส่วนราชการต่างๆ และข้าราชการเป็นกรรมการและเลขานุการ

6.5.1 การบันทึกและการรับเรื่องร้องเรียน

1. กรณี ร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มีให้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลค่าน้ำแซบ เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

2. กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะ

ดังนี้

2.1 มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

2.2 ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

2.3 ใช้ถ้อยคำสุภาพ

2.4

มีลายมือชื่อของผู้ร้องถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

3.

เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ

ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดทันที

แล้วเสนอเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการต่อไป

แล้วหัวหน้าส่วนราชการเสนอรายงานต่อปลัดเทศบาลและนายกเทศมนตรีหรือรองนายกเทศมนตรีมอบหมาย พิจารณาสั่งการโดยทันที

4. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน นับแต่ได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าว ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

-11

6.5.2

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ข้อร้องเรียน

ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน

ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคำน้ำแซบ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

6.5.3 ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน 15 วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

6.5.4 การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน

หลังจากสิ้นปีงบประมาณ

เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

6.5.5 แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.5.6 จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ
สำนักงานเทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ 9 หมู่ที่ 9 ตำบลค่าน้ำแซบ
อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี รหัสฯ 34190
เว็บไซต์ <http://www.kamnamsab.go.th> หรือ [Facebook](#)
[เทศบาลตำบลค่าน้ำแซบ](#) โทรศัพท์สำนักงาน
โทร./โทรสาร 0-4542-4161

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลค่าน้ำแซบ

ข้าพเจ้าชื่อ

(นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

.....

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

ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

E-mail (ถ้ามี)

.....ID

Line.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลคำน้ำแซบ
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเรื่อง

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า
ข้อความเบื้องต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
เป็นความจริงทุกประการดำเนินการดังนี้และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริต พร้อมได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ (ถ้ามี)
มาด้วย คือ

- (1) สำเนาบัตรประชาชน จำนวนฉบับ (2)
สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
(3) บัญชีรายชื่อผู้เดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ (4)
เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
(.....)

แบบควบคุม
การร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองประเวศ

ลำดับ ที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะ แล้วเสร็จ	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยงานปฏิบัติ)	หมายเหตุ

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

