

คู่มือปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์



งานกฎหมายและคดี  
สำนักงานปลัดอบต.

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก  
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

## คำนำ

การเปิดให้บริการร้องเรียน - ร้องทุกข์ เป็นการให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องเรียน - ร้องทุกข์มายังหน่วยงานได้โดยตรงและหลายช่องทาง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ และการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในด้านต่างๆ

งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดอบต. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก จึงกำหนดวิธีปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันต่อไป



## สารบัญ

| เนื้อหา  | หน้า |
|--|------|
| ส่วนที่ 1 บทนำ   | 1    |
| ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                   |      |
| กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน                                 | 2    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน   | 2    |
| ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | 2    |
| แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                       | 4    |
| กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นๆ                           | 5    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน   | 5    |
| ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | 5    |
| แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                       | 7    |
| กรณีประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ                                    | 8    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน   | 8    |
| ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | 8    |
| แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                       | 9    |
| ส่วนที่ 3 เบ็ดเตล็ด  |      |
| เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์                               | 10   |
| ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                           | 10   |
| <b>ภาคผนวก</b>   |      |
| ภาคผนวก ก  | ก    |
| ตัวอย่างใบคำร้องทั่วไป   | ก-1  |
| ตัวอย่างบัญชีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                        | ก-3  |
| ภาคผนวก ข  | ข    |
| ตัวอย่างเอกสารกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน                | ข-1  |
| ตัวอย่างเอกสารกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรม          | ข-2  |
| ตัวอย่างเอกสารกรณีประสานงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม                  | ข-3  |
| ภาคผนวก ค  | ค    |
| พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537       | ค-1  |
| กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2556          | ค-2  |
| พระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543                         | ค-3  |
| พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535                              | ค-4  |
| พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 | ค-5  |

## ส่วนที่ 1 บทนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มาตรา 69/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน - ร้องทุกข์ในด้านต่างๆ อาศัยอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552
2. กฎกระทรวงให้ใช้บังคับผังเมืองรวมจังหวัดนครปฐม พ.ศ. 2556
3. พระราชบัญญัติการขุดดินและถมดิน พ.ศ. 2543
4. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2550
5. พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของประชาชน เป็นไปตามกระบวนการ โดย อาศัยหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก จำเป็นต้องยึดหลักระเบียบข้อกฎหมายในการแก้ไข ปัญหาการร้องเรียน - ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่โดยเคร่งครัด ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และได้รับการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ อย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เกิดความปลอดภัยสงบสุขของสังคมส่วนรวม

## ส่วนที่ 2

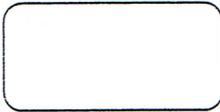
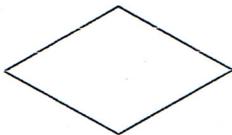
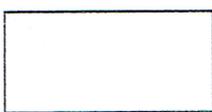
### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

##### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นใบคำร้องทั่วไป เพื่อแจ้งเรื่องที่ได้รับความสะดวก
2. เจ้าหน้าที่พิจารณาว่าคำร้องทุกข้ออยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ หากเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. จัดส่งคำร้องทุกขนั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป
3. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
4. คณะทำงานประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
5. ส่งหนังสือแจ้งขอเข้าตรวจสอบ หรือเชิญร่วมเจรจาระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน
6. บันทึกรายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
7. อาจมีการทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในบางกรณี
8. แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน ไม่ว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ อาจจะเป็นเพียงการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานก็ได้
9. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบอีกครั้ง
  - 9.1 กรณีประสานไปยังอปท.อื่น หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จะขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ 30 วัน
  - 9.2 กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะติดตามทวงถามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วัน
  - 9.3 กรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

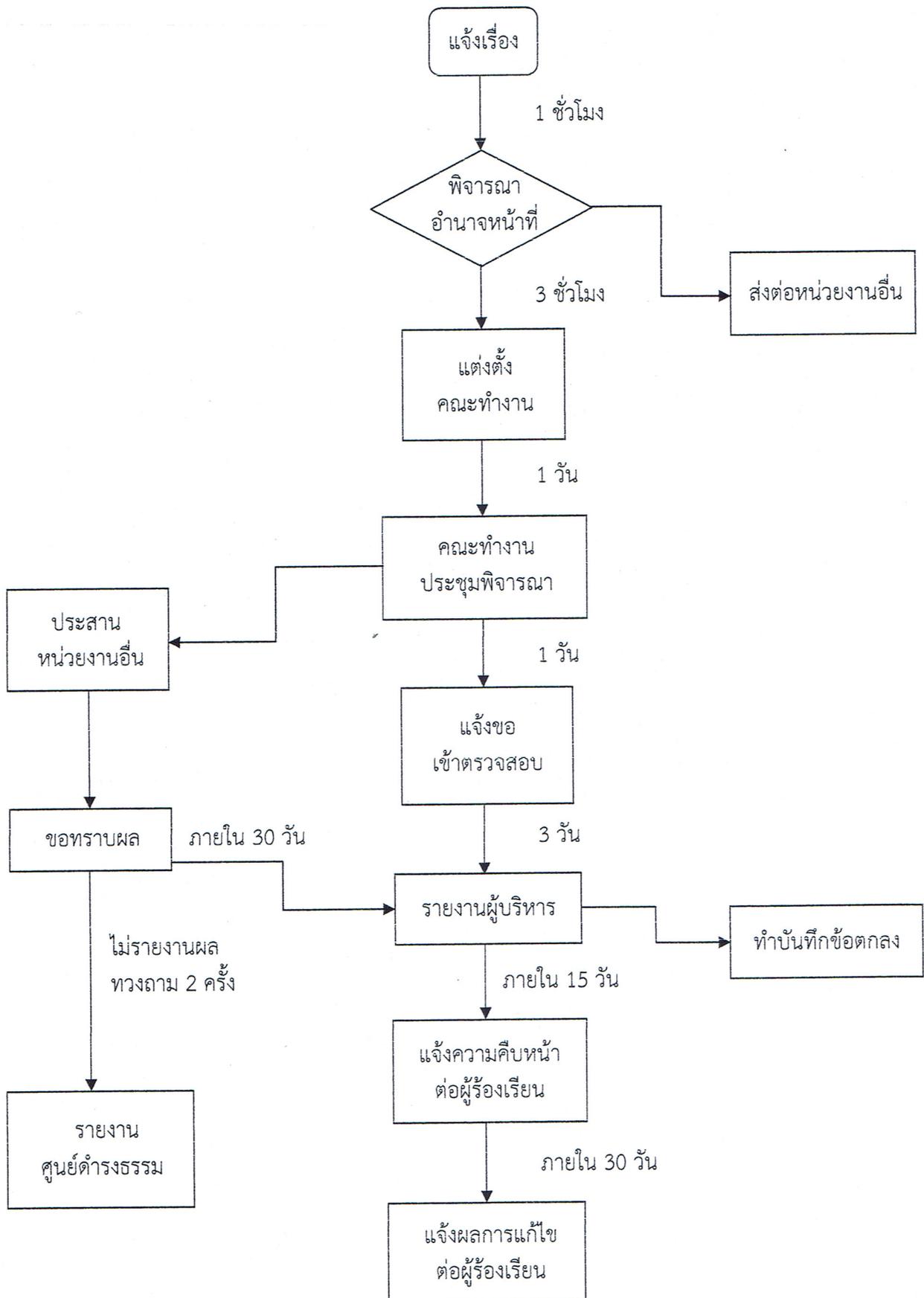
##### ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน

| ลำดับที่ | กระบวนการ   | รายการปฏิบัติ  | เวลาที่ใช้ |
|----------|---|--|------------|
| 1        |  | ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นใบคำร้องทั่วไป เพื่อแจ้งเรื่องที่ได้รับความสะดวก   | 1 ชั่วโมง  |
| 2        |  | เจ้าหน้าที่พิจารณาว่าคำร้องทุกข้ออยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ หากเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. จัดส่งคำร้องทุกขนั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป | 3 ชั่วโมง  |
| 3        |  | แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน   | 1 วัน      |

ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน(ต่อ)

| ลำดับที่ | กระบวนการ | รายการปฏิบัติ   | เวลาที่ใช้                              |
|----------|-----------|---|---|
| 4        |           | คณะทำงานประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา  | 1 วัน                                   |
| 5        |           | ส่งหนังสือแจ้งขอเข้าตรวจสอบ หรือเชิญร่วมเจรจา ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน   | 3 วัน                                   |
| 6        |           | บันทึกรายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย                                | 1 วัน                                   |
| 7        |           | อาจมีการทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ในบางกรณี   | 1 วัน                                   |
| 8        |           | แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน ไม่ว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ อาจจะเป็นเพียงการ แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานก็ได้ | 15 วัน<br>นับตั้งแต่วันที่<br>รับเรื่อง |
| 9        |           | ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผล ให้ผู้ร้องทราบอีกครั้ง  | 30 วัน<br>นับตั้งแต่วันที่<br>รับเรื่อง |

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน



### กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นๆ

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน่วยงาน
2. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
3. คณะทำงานประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
4. ส่งหนังสือแจ้งขอเข้าตรวจสอบพื้นที่กับผู้เกี่ยวข้อง
5. บันทึกรายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
6. อาจมีการทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในบางกรณี
7. แจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบ ภายใน 15 วัน ไม่ว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ อาจจะเป็นเพียงการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานก็ได้
8. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผลให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบอีกครั้ง
  - 8.1 กรณีประสานไปยังอปท.อื่น หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จะขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ 30 วัน
  - 8.2 กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะติดตามทวงถามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วัน
  - 8.3 กรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

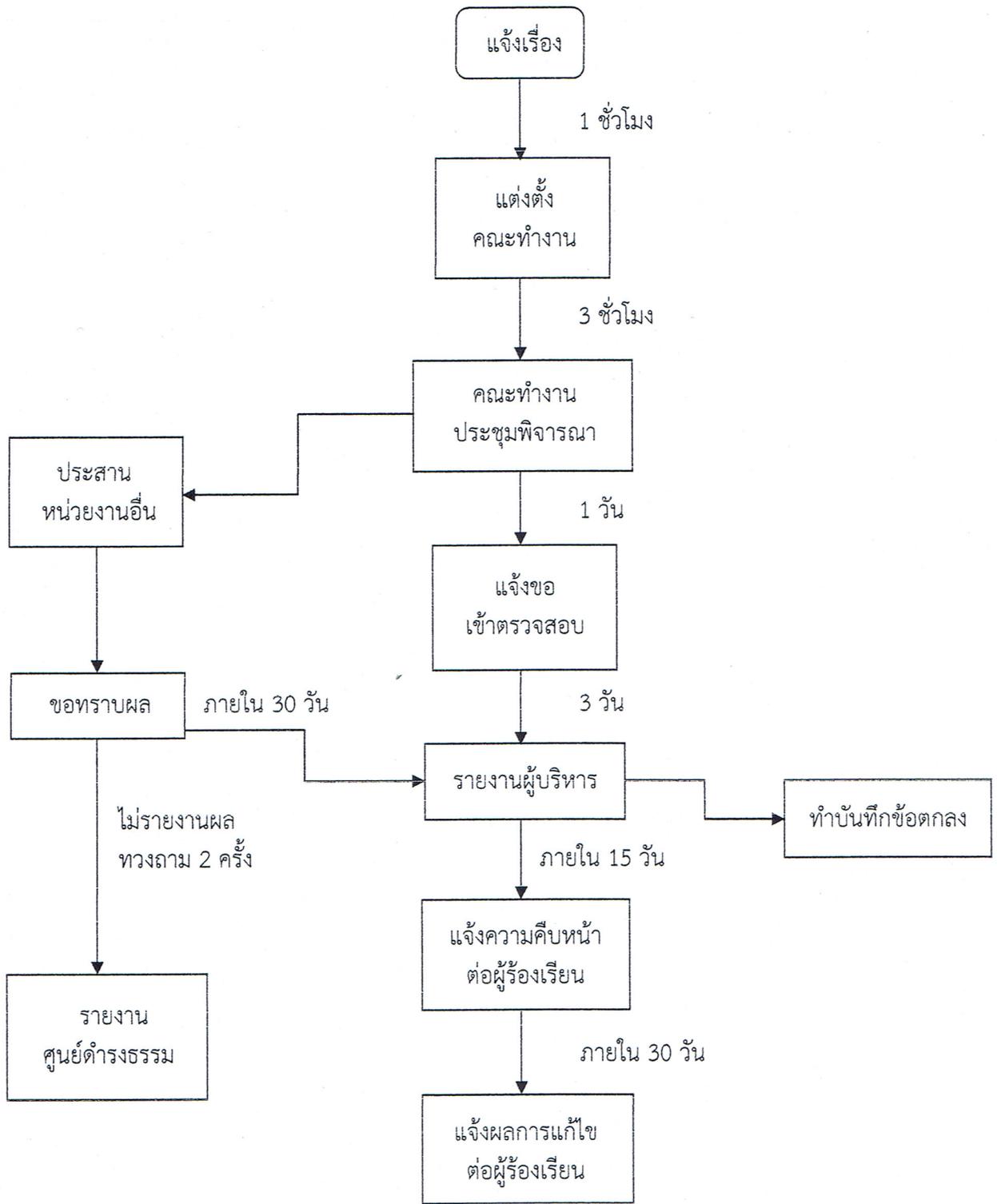
#### ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน

| ลำดับที่ | กระบวนการ            | รายการปฏิบัติ   | เวลาที่ใช้ |
|----------|----------------------|---|------------|
| 1        | <input type="text"/> | รับหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน่วยงาน  | 1 ชั่วโมง  |
| 2        | <input type="text"/> | แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน  | 3 ชั่วโมง  |
| 3        | <input type="text"/> | คณะทำงานประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา  | 1 วัน      |
| 4        | <input type="text"/> | ส่งหนังสือแจ้งขอเข้าตรวจสอบพื้นที่กับผู้เกี่ยวข้อง  | 3 วัน      |
| 5        | <input type="text"/> | บันทึกรายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย | 1 วัน      |

ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน(ต่อ)

| ลำดับที่ | กระบวนการ            | รายการปฏิบัติ  | เวลาที่ใช้                           |
|----------|----------------------|--|--------------------------------------|
| 6        | <input type="text"/> | อาจมีการทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท<br>ในบางกรณี   | 1 วัน                                |
| 7        | <input type="text"/> | แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 15 วัน ไม่ว่าจะ<br>จะดำเนินการแก้ไขปัญหาคือหรือไม่ อาจจะเป็นเพียงการ<br>แจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานก็ได้ | 15 วัน<br>นับตั้งแต่วัน<br>รับเรื่อง |
| 8        | <input type="text"/> | ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผล<br>ให้ผู้ร้องทราบอีกครั้ง  | 30 วัน<br>นับตั้งแต่วัน<br>รับเรื่อง |

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นๆ



## กรณีประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

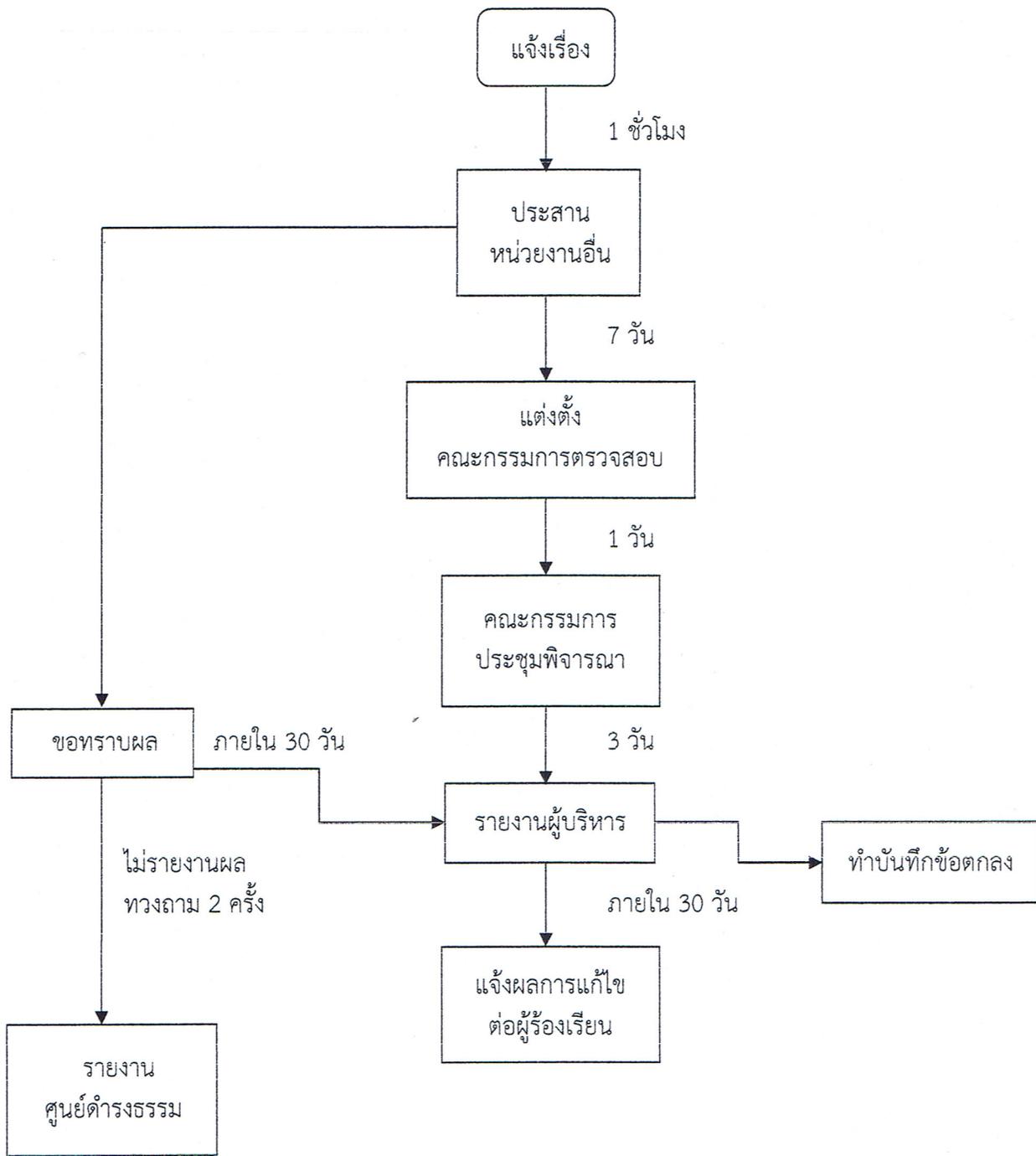
### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นใบคำร้องทั่วไป เพื่อแจ้งเรื่องที่ได้รับความสะดวก
2. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้ร่วมตรวจสอบหรือขอข้อมูลประกอบ
3. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
4. คณะกรรมการร่วมประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
5. รายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
6. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบอีกครั้ง
  - 9.1 กรณีประสานไปยังอปท.อื่น หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จะขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ 30 วัน
  - 9.2 กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะติดตามทวงถามครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 7 วัน
  - 9.3 กรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

### ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน

| ลำดับที่ | กระบวนการ            | รายการปฏิบัติ   | เวลาที่ใช้                           |
|----------|----------------------|---|--------------------------------------|
| 1        | <input type="text"/> | ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นใบคำร้องทั่วไป เพื่อแจ้งเรื่องที่ได้รับความสะดวก                | 1 ชั่วโมง                            |
| 2        | <input type="text"/> | ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้ร่วมตรวจสอบหรือขอข้อมูลประกอบ                                   | 7 วัน                                |
| 3        | <input type="text"/> | แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน   | 1 วัน                                |
| 4        | <input type="text"/> | คณะกรรมการร่วมประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา  | 3 วัน                                |
| 5        | <input type="text"/> | รายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย | 1 วัน                                |
| 6        | <input type="text"/> | ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ   | 30 วัน<br>นับตั้งแต่วัน<br>รับเรื่อง |

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
กรณีประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ



### ส่วนที่ 3 เบ็ดเตล็ด

#### เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- |   |              |
|---|--------------|
| 1. ใบคำร้องทั่วไป                                 | จำนวน 1 ฉบับ |
| 2. ใบมอบฉันทะ (ถ้ามี)                             | จำนวน 1 ฉบับ |
| 3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีมอบฉันทะ)        | จำนวน 1 ชุด  |
| 4. ภาพถ่ายสถานที่ (ถ้ามี)                         | จำนวน 1 ชุด  |
| 5. บัญชีรายชื่อผู้ร้อง (กรณีมีผู้เดือดร้อนหลายคน) | จำนวน 1 ชุด  |

#### ช่องทางการรับเรื่อง

1. ร้องเรียนด้วยตนเองที่
  - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
  - <http://www.thungluknok.go.th/helping>
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร
  - โทรศัพท์ 0 3437 5050, 0 3437 5051
  - โทรสาร 0 3437 5050
4. ร้องเรียนทาง Face Book
  - องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก
  - <https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก-518951384841580/?fref=ts>
5. ร้องเรียนทางไปรษณีย์
  - องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก เลขที่ 109 หมู่ที่ 13 ตำบลทุ่งลูกนก อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140

ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก  
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... นามสกุล.....

อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ตำบลทุ่งลูกนก  
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....  
.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งลูกนก ดำเนินการ ดังนี้

1. ....
2. ....
3. ....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)