



คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับการร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล  
ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล และจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

มกราคม 2567

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| วัตถุประสงค์  | 1    |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง   | 1    |
| หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน   | 1    |
| เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา  | 2    |
| ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน   | 2    |
| เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <a href="http://www.abtmuangphon.go.th">www.abtmuangphon.go.th</a> | 2    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  | 3    |
| แผนผังช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน   | 4    |
| แบบฟอร์มร้องทุกข์/ร้องเรียน   | 5    |

**คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**  
**องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล**  
**ตำบลเมืองพล อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น**

**วัตถุประสงค์**

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

**กฎหมายที่เกี่ยวข้อง**

- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

**หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล ในเรื่องดังต่อไปนี้
  - 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
  - 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
  - 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
  - 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
  - 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน**

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
  - (1) วัน เดือน ปี
  - (2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
  - (3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

-2-

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://abtmuangphon.go.th> ของ อบต.

### เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้แจงเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

### ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

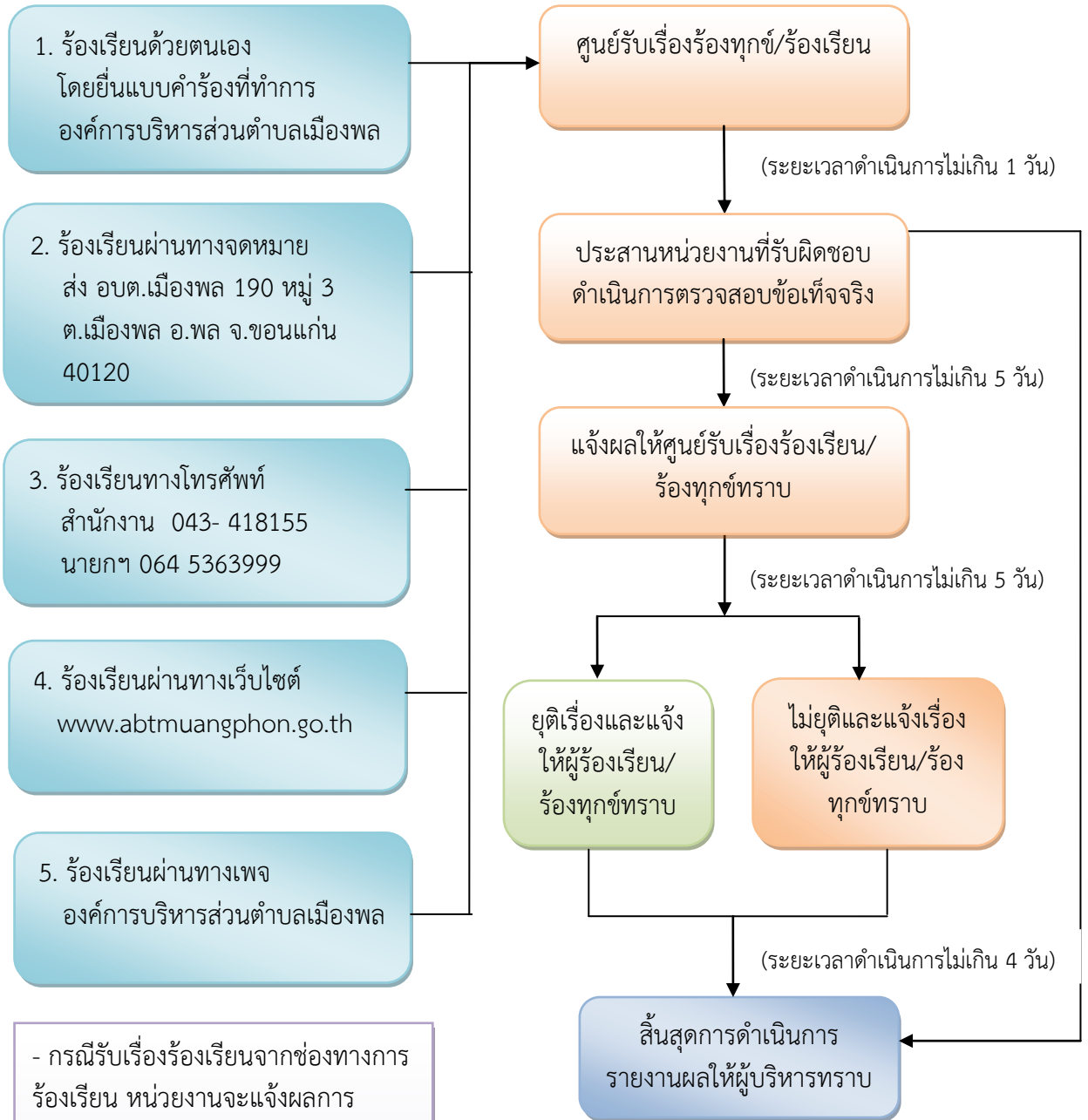
1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.เมืองพล 190 หมู่ที่ 3 ต.เมืองพล อ.พล จ.ขอนแก่น
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.เมืองพล 190 หมู่ที่ 3 ต.เมืองพล อ.พล จ.ขอนแก่น 40120
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์  
\* สำนักงาน 043-418155  
\* นายก อบต. 064-5363999
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน [www.abtmuangphon.go.th](http://www.abtmuangphon.go.th)
5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านเพจ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

### เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านทางเว็บไซต์ [www.abtmuangphon.go.th](http://www.abtmuangphon.go.th)

กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

.....

### แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



- กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน หน่วยงานจะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

- เมื่อดำเนินการตามกระบวนการจัดการร้องเรียนแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องฯ ทราบ ภายใน 5 วันทำการ หลังจากรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

แผนผังช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

- 1 ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง  
ที่ทำการ อบต.เมืองพล เลขที่ 109 หมู่ที่ 3 อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น
- 2 ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย  
ที่อยู่ เลขที่ 109 หมู่ที่ 3 อำเภอพล จังหวัดขอนแก่น 40120
- 3 ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน  
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์  
\* สำนักงาน 043-418155  
\* นายก อบต. 064-5363999
- 4 ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Web site :  
<http://abtmuangphon.go.th>
- 5 ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทางเพจ  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล เมืองพล  
อำเภอ พล จังหวัด ขอนแก่น ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....





ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล | ที่อยู่ | วันที่ | เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน | หมายเหตุ |
|----------|-------------|---------|--------|--------------------------------|----------|
| 1.       |             |         |        |                                |          |
| 2.       |             |         |        |                                |          |
| 3.       |             |         |        |                                |          |
| 4.       |             |         |        |                                |          |
| 5.       |             |         |        |                                |          |
| 6.       |             |         |        |                                |          |
| 7.       |             |         |        |                                |          |
| 8.       |             |         |        |                                |          |
| 9.       |             |         |        |                                |          |
| 10.      |             |         |        |                                |          |

**แบบควบคุมการร้องทุกข์ / ร้องเรียน**  
**ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพล**

| ลำดับที่ | เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>(หน่วยปฏิบัติ) | ระยะเวลาที่คาดว่าจะ<br>แล้วเสร็จ<br>(คำนวณสัญญา) | ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>(หน่วยปฏิบัติ) | หมายเหตุ |
|----------|-----------------------------|---|--|---|----------|
|          |                             |   |  |   |          |

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....