



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพหุติมิชอบ



โดยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน  
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส  
โทร ๐๗๓-๕๔๑๑๐๑  
<https://www.khokkhan.go.th>

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑ หลักการและเหตุผล	๓
๒ สถานที่ตั้ง	๓
๓ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๔ วัตถุประสงค์	๓
๕ คำจำกัดความ	๓
๖ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ	๔
๗ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๘ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๙ การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ	๕
๑๐ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบน และประพฤติมิชอบและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๑ ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ	
๖	
๑๒ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบของ หน่วยงาน	๖
๑๓ มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่ำวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ	

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตพ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน หมู่ ๒ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ และให้บริการ

ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วน

ตำบลโคกเคียน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/

ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

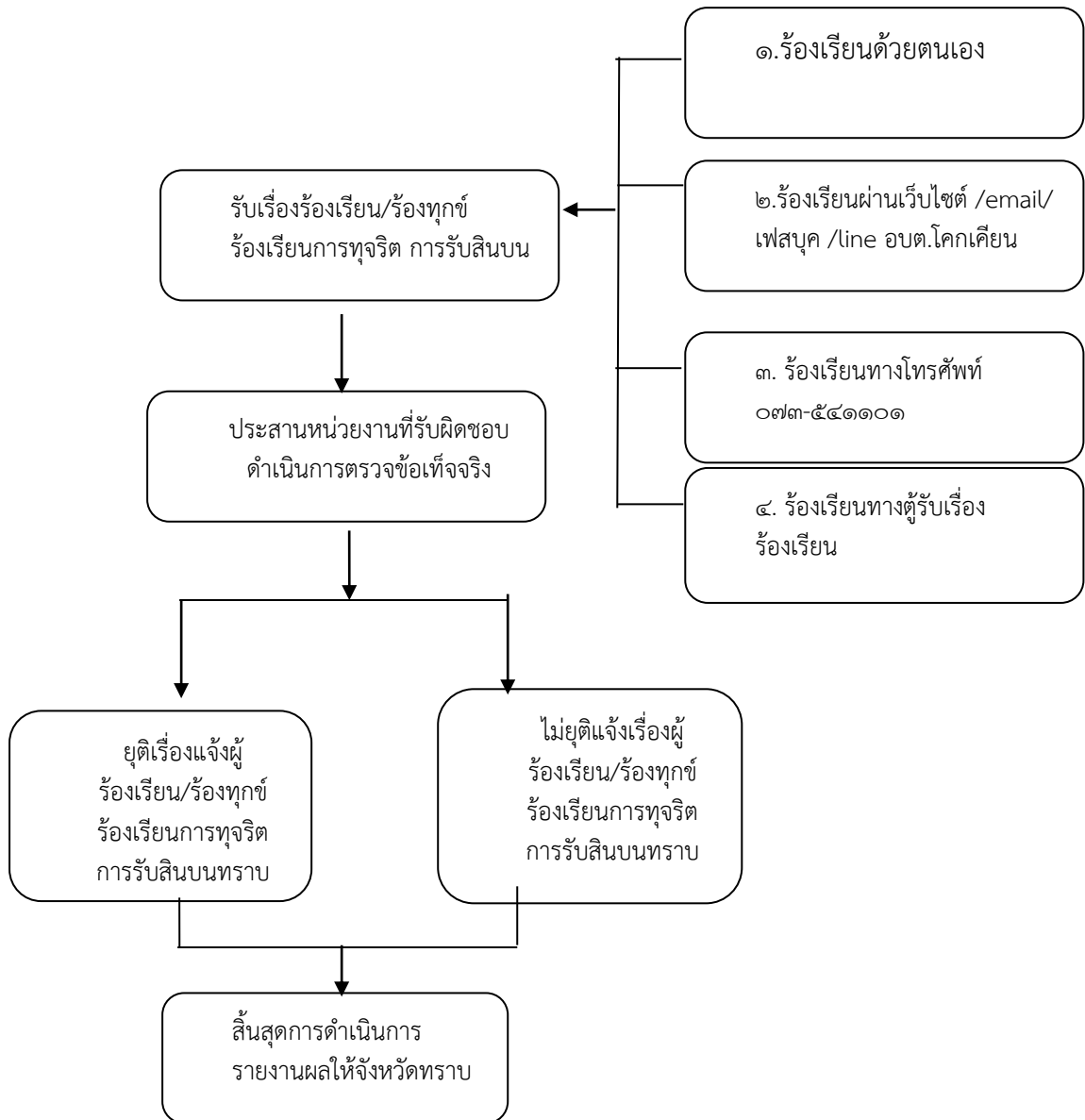
## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล และในการร้องเรียนผู้ร้องเรียนต้องระบุ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบุชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้องเรียน</li> <li>- ระบุช่วงเวลากระทำผิด</li> <li>- ระบุพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ</li> </ul>
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริต การรับสินบน เป็นต้น</li> <li>- การทุจริตในการปฏิบัติงานของ นายกองค้บริหารส่วนตำบล สมาชิกสภา อบต. ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของตำบล พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล</li> </ul>

**๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ**



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ ของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน เพื่อสะดวกในการประสานงาน

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๗๗๔๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินมิชอบ

๙.๑ กรอบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินมิชอบ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินมิชอบ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินมิชอบและการแจ้งกลับ

##### ผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินมิชอบที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินมิชอบ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำปี รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบทุกปี

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินมิชอบในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤตินมิชอบ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๔. ระเบียบ / ข้อกฎหมาย

- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

**๑๕. จัดทำโดย**

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๔๑๑๐๑
- เบอร์โทรสาร ๐๗๓-๕๔๑๑๐๒
- เว็บไซต์ [WWW.Khokkhan.go.th](http://WWW.Khokkhan.go.th)



ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบ  
(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ร้องเรียน การทุจริต การรับสินบน  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน  
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ  
บัตร.....เลขที่.....ออกโดย  
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอ  
ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติมิชอบเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน พิจารณาเนิการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต การรับสินบนและประพฤติ  
มิชอบตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ร้องเรียนการทุจริต การรับ  
สินบนและประพฤติมิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ร้องเรียน การทุจริต การรับสินบน และ  
ประพฤตินิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน  
อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ

บัตร.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง  
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียน การทุจริต การรับ  
สินบน และประพฤตินิชอบ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

Facebook profile page for องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน (Ban Thon Sub-township Administration Office). The profile picture shows a building with a sign that says "WELCOME TO BAN THON". The cover photo features a boat and a building. The name is "อบต.โคกเคียน อ.เมือง นราธิวาส" (Ban Thon Sub-township Administration Office, Mueang Narathiwat District, Narathiwat Province). It has 4.9 likes and 24 members.

Official website of องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน (Ban Thon Sub-township Administration Office). The website features a banner with the organization's name and logo. Below the banner, there is a navigation menu and a main content area. The main content area includes a "หน้าหลัก" (Home) section with a "NO Gift Policy" announcement and an "INTEGRITY AND TRANSPARENCY ASSESSMENT 2024" section. The website also displays the name of the organization and the district: องค์การบริหารส่วนตำบลโคกเคียน จังหวัดนราธิวาส.