

คู่มือการปฏิบัติงาน  
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด  
ตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านหาด  
จังหวัดเพชรบุรี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ทำให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วน  
ตำบลบ้านหาด

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล  | ๓    |
| การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม อบต.บ้านหาด                               | ๓    |
| สถานที่ตั้ง   | ๓    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ  | ๓    |
| วัตถุประสงค์  | ๓    |
| คำจำกัดความ   | ๔    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                    | ๕    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๖    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ                       | ๖    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๗    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๗    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน  | ๗    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๘    |
| มาตรฐานงาน  | ๘    |
| แบบฟอร์ม  | ๘    |
| จัดทำโดย  | ๘    |
| ภาคผนวก   |      |

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์

## ๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๑.๒ การบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้บริการ พนักงานอาจมีผลกระทบต่อประชาชน ผู้รับบริการ ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย หรือไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีการทุจริตในหน้าที่ หรือการบริการสาธารณะมีผลกระทบต่อประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้น

## ๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด ขึ้น

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และศูนย์ดำรงธรรม

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการจากสาธารณสุข มีความมั่นใจในการบริหารงานการปฏิบัติงานผู้รับบริการ พนักงานปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และระยะเวลาที่กำหนด

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

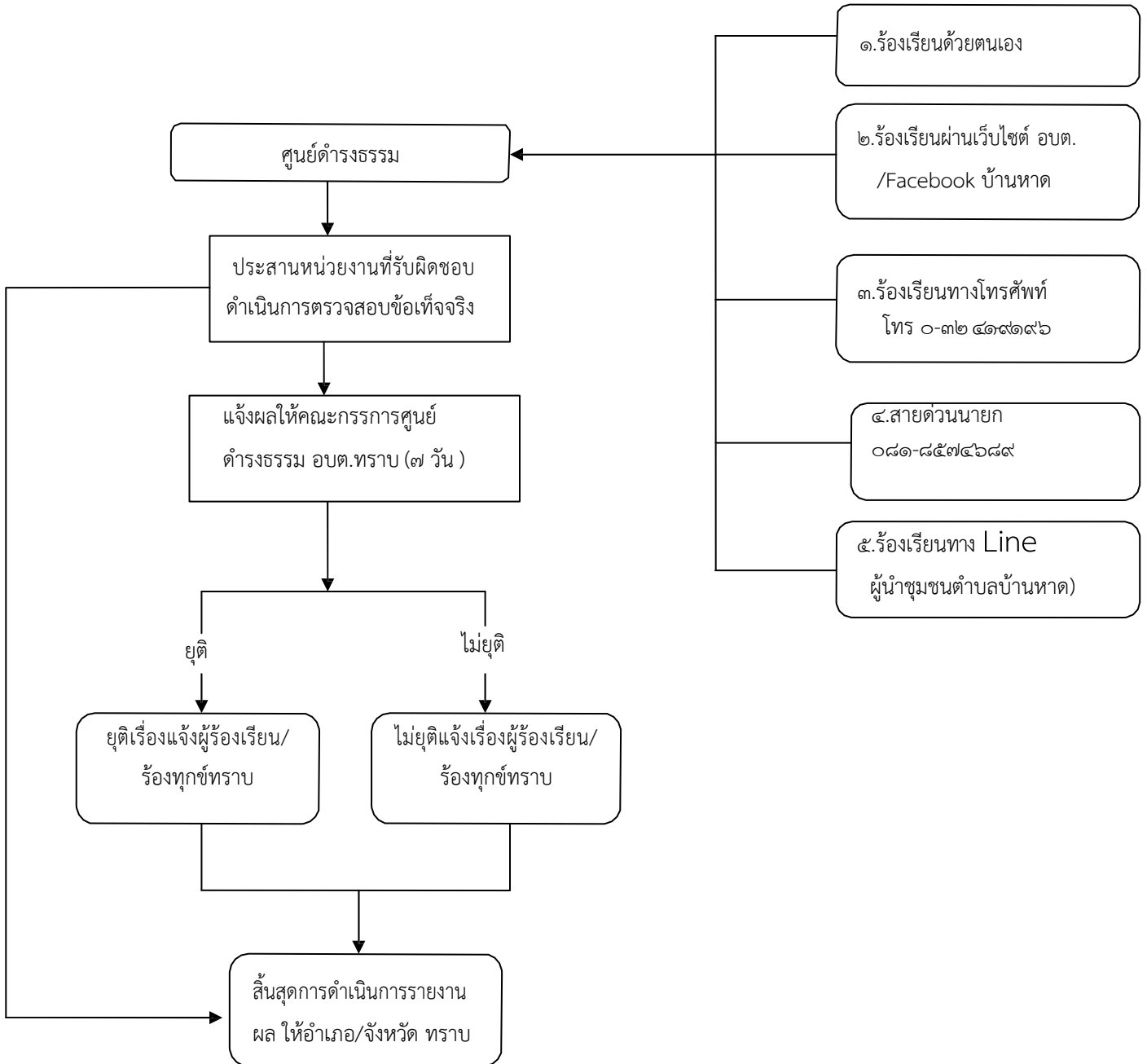
๓. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์มีการบริหารงาน และการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริการและพนักงาน

๔. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

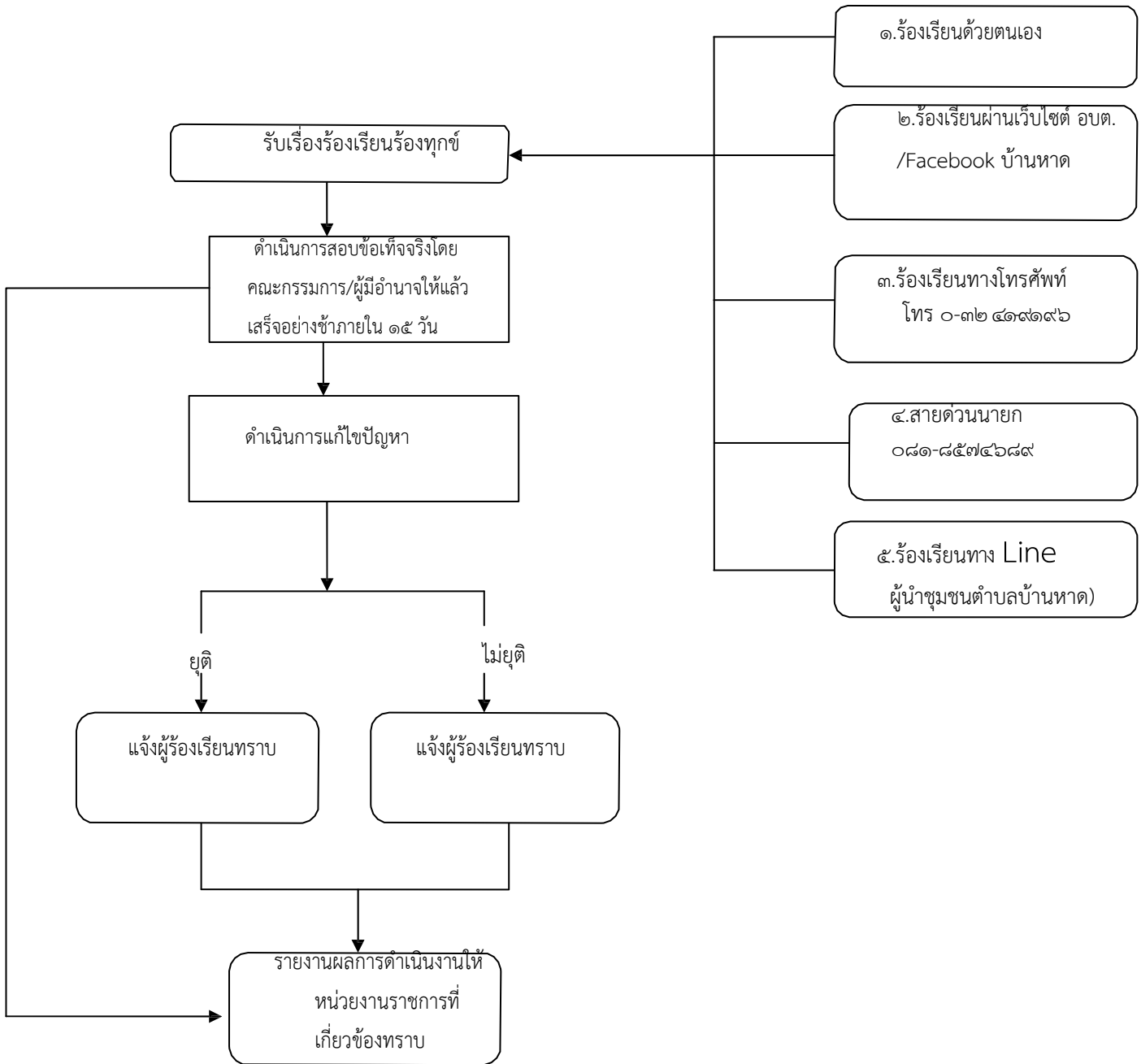
## ๗. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด
- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์
- ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม



### ๙ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดทรายเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง   | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ ศูนย์ดำรงธรรม<br>อบต.บ้านหาด/ศูนย์รับ<br>เรื่องราวร้องทุกข์ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                      | -        |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์<br>องค์การบริหารส่วน<br>ตำบลบ้านหาด                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      | -        |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>(๐๓๒) ๔๑๙-๑๙๖   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      | -        |
| ร้องเรียนทาง Face book  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |
| ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง<br>ปัญหา)   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                      |          |

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้บริการ พนักงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพอเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### ๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลงจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

#### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านหาด จังหวัดเพชรบุรี  
เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๒๔๑-๙๑๙๖

- เบอร์โทรสาร ๐-๓๒๔๑-๙๑๙๖
- เว็บไซต์ [www.banhadsoa.go.th](http://www.banhadsoa.go.th)
- Line ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- Face Book

