



**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต**  
**และประพฤตินมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน**  
**ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง**

โดย

**องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง**  
**อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**

โทรศัพท์ ๐๓๔-๔๙๙๔๗๗-๘

โทรสาร ๐๓๔-๔๙๙๔๗๙

<http://www.bangyang.go.th>

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง เป็นการส่งเสริมการคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามทุจริต และมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ รวมถึงการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางยางทุกระดับ กำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อีกทั้งประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น ศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ภาคีดัชนี ภาพลักษณ์ของประเทศไทย

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. คำนิยาม	๒
๖. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๓
๗. ขั้นตอนการทำงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๔
๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
๑๒. การติดตามผลการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน	๗
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางยาง	๗
๑๔. มาตรฐานงาน	๘
๑๕. แบบฟอร์ม	๘
๑๖. ภาคผนวก	๙

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบางยาง เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาล ระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (good governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง สำนักงานปลัด เลขที่ ๙๙ หมู่ ๔ ตำบลบางยาง อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๑๑๐

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงด้านการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (good governance)

## ๕. คำนิยาม

ผู้รับบริการ	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ/ประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้เสีย	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ /ประชาชนในชุมชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง ผ่านช่องทางต่าง ๆ
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ โทรสาร ทางFACEBOOK หรือเว็บไซต์
การจัดการข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการใน เรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/ข้อคิดเห็น /คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น -ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล -การร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อน -การร้องเรียนบุคลากรของหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

## ๖. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสาน เฝ้าระวังและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมายของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๗. ขั้นตอนการทำงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง

ผู้มาติดต่อ



อบต.



เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ



ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน/ราย

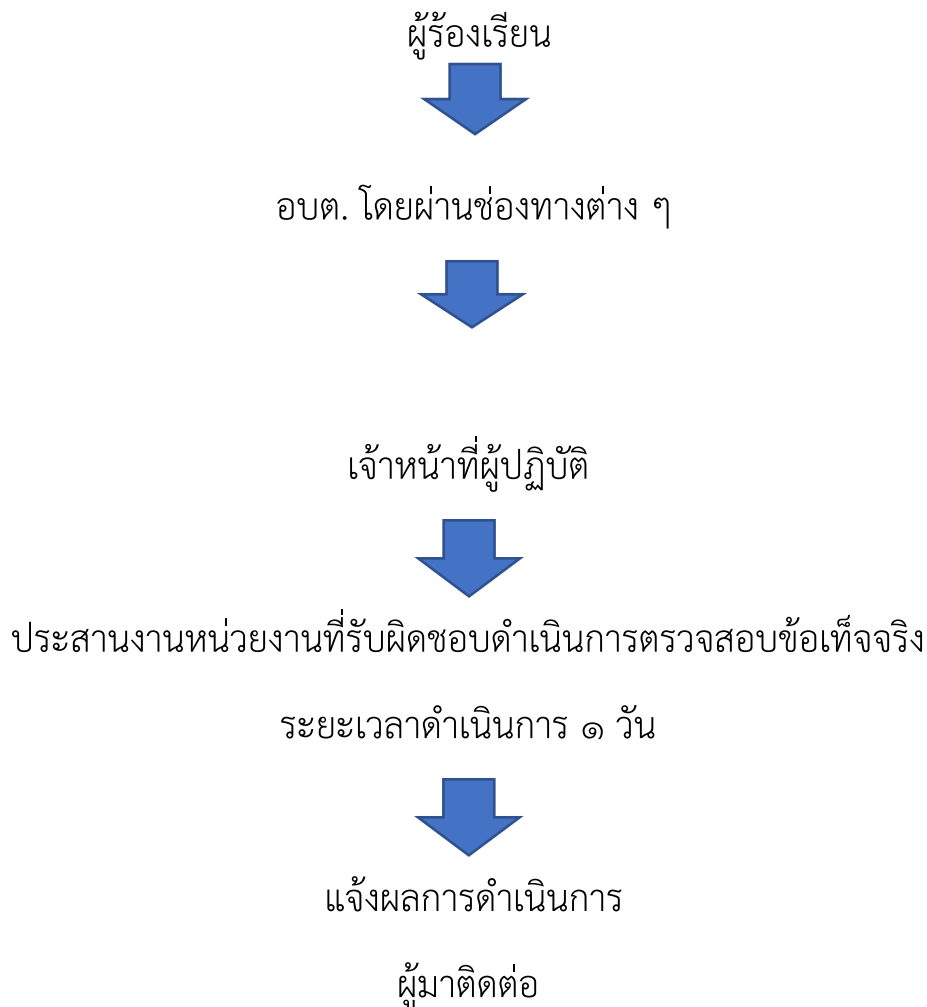


แจ้งผลการดำเนินการ

ผู้มาติดต่อ

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่าง จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

กรณีร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์/จดหมาย/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์/โทรสาร/โทรศัพท์  
๐๓๔-๔๙๙๔๗๗ และ๐๓๔-๔๙๙๔๗๘/สายตรงนายกฯ ๐๓๔-๔๙๙๕๓๓ ทาง Social  
media Facebook/และเว็บไซต์ อบต.บางยาง <http://www.bangyang.go.th>  
E-mail : [bangyang๒๐๑๐@gmail.com](mailto:bangyang๒๐๑๐@gmail.com)



ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่าง  
จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น



## ๘. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๘.๑ ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียด ดังนี้

- ๑) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๒) ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน อบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
- ๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๘.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงที่เจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทางเว็บไซต์ อบต.บางยาง <http://www.bangyang.go.th>

## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ที่เข้ามา โดยมีแนวทางปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ระยะเวลาในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน	การแจ้งผู้ร้องเรียน
ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต. บางยาง	ทุกครั้งที่มีผู้เข้ามาร้องเรียน	๑ วัน	๑ วัน
ทางไปรษณีย์/จดหมาย/แผ่นพับ/สิ่งพิมพ์/โทรสาร/	ทุกวันทำการ	๑ วัน	๑ วัน
โทรศัพท์ ๐๓๔๔๙๙๔๗๗-๘	ทุกวันทำการ	๑ วัน	๑ วัน
ทาง Social media Facebook	ทุกวันทำการ	๑ วัน	๑ วัน
เว็บไซต์ อบต.บางยาง <a href="http://www.bangyang.go.th">http://www.bangyang.go.th</a>	ทุกวันทำการ	๑ วัน	๑ วัน
E-mail : bangyang๒๐๑๐@gmail.com	ทุกวันทำการ	๑ วัน	๑ วัน

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ในการติดต่อกลับเพื่อแจ้งผล เรื่องร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุ (กรณีมาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ) และรายละเอียดพอส่งเซป

๑๑.๒ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียนทุกช่องทาง

## ๑๒. การติดตามผลการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบ ภายใน ๓ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางยาง

๑๓.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเป็นรายเดือน

๑๓.๒ กรณีไม่มีข้อร้องเรียนให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเป็นรายเดือนเพื่อทราบ

๑๓.๓ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงต่อไป

#### **๑๔. มาตรฐานงาน**

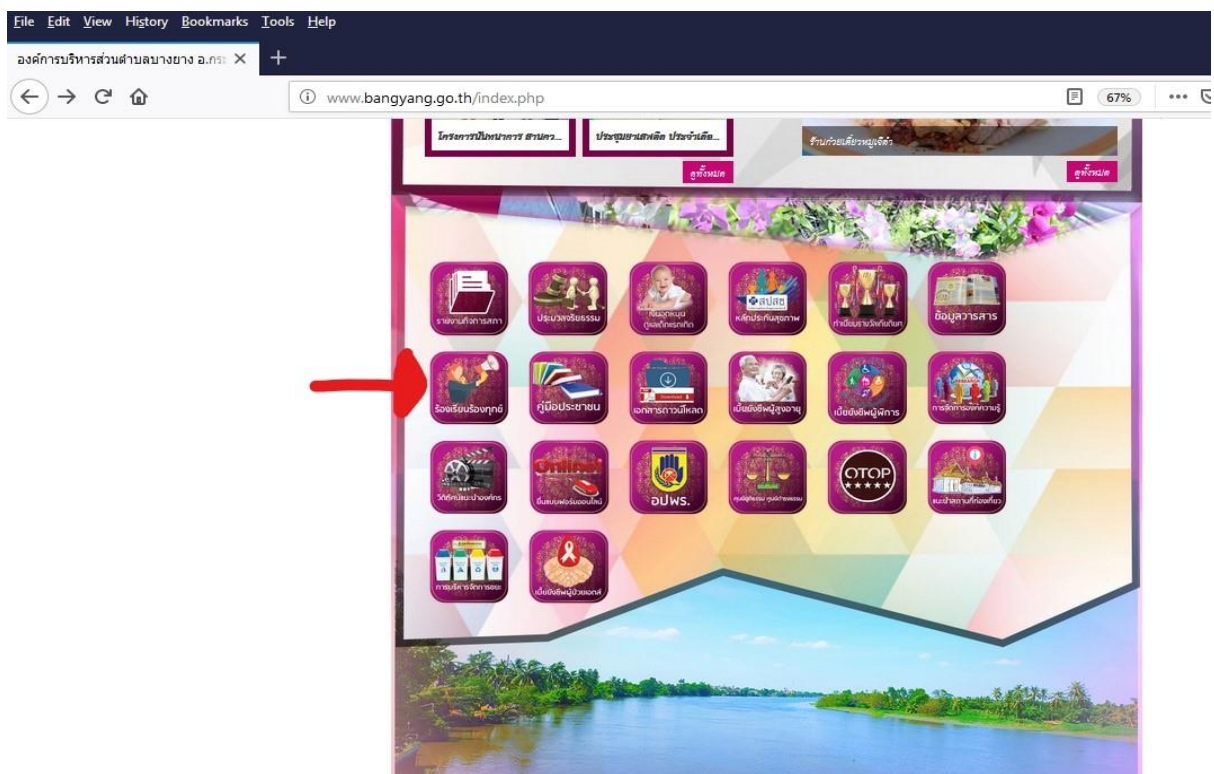
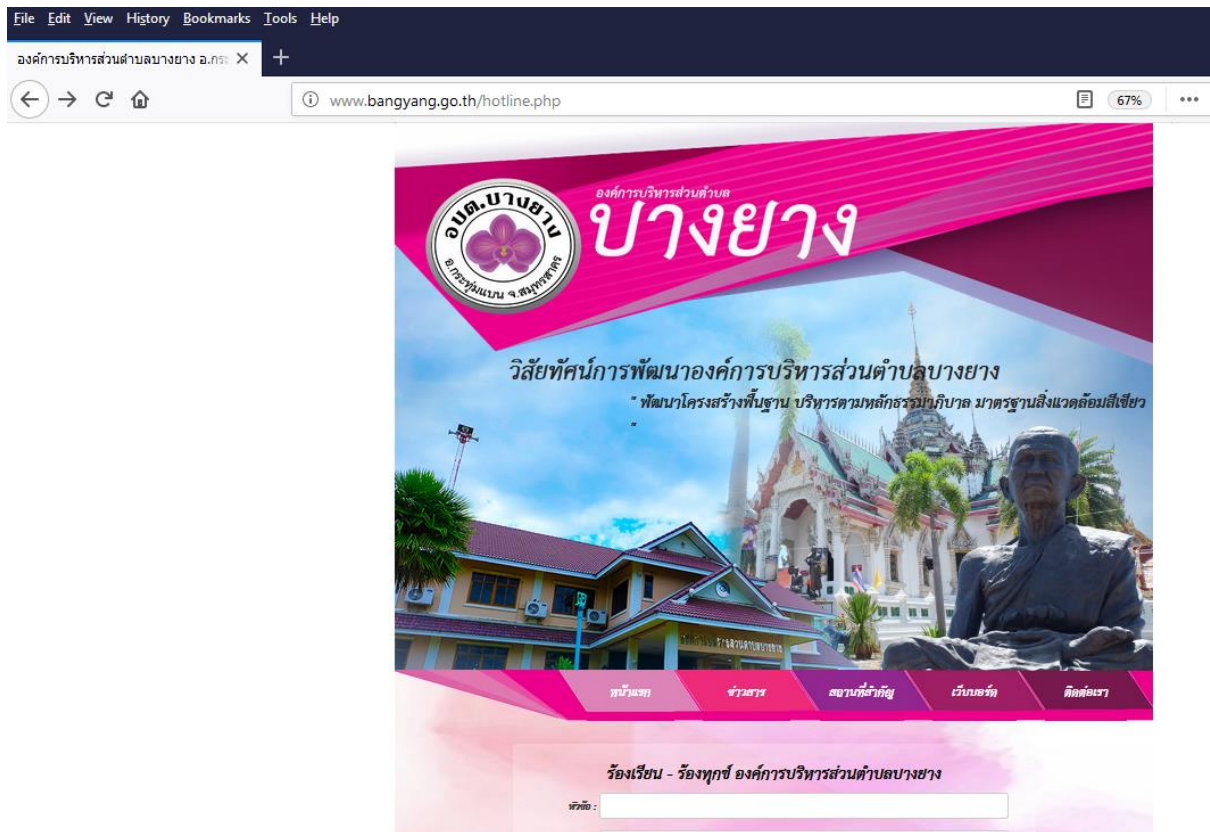
การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด รับข้อร้องเรียนภายในวันที่รับแจ้ง ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ และไม่ควรถูกเกินกว่า ๑๕ วันทำการ

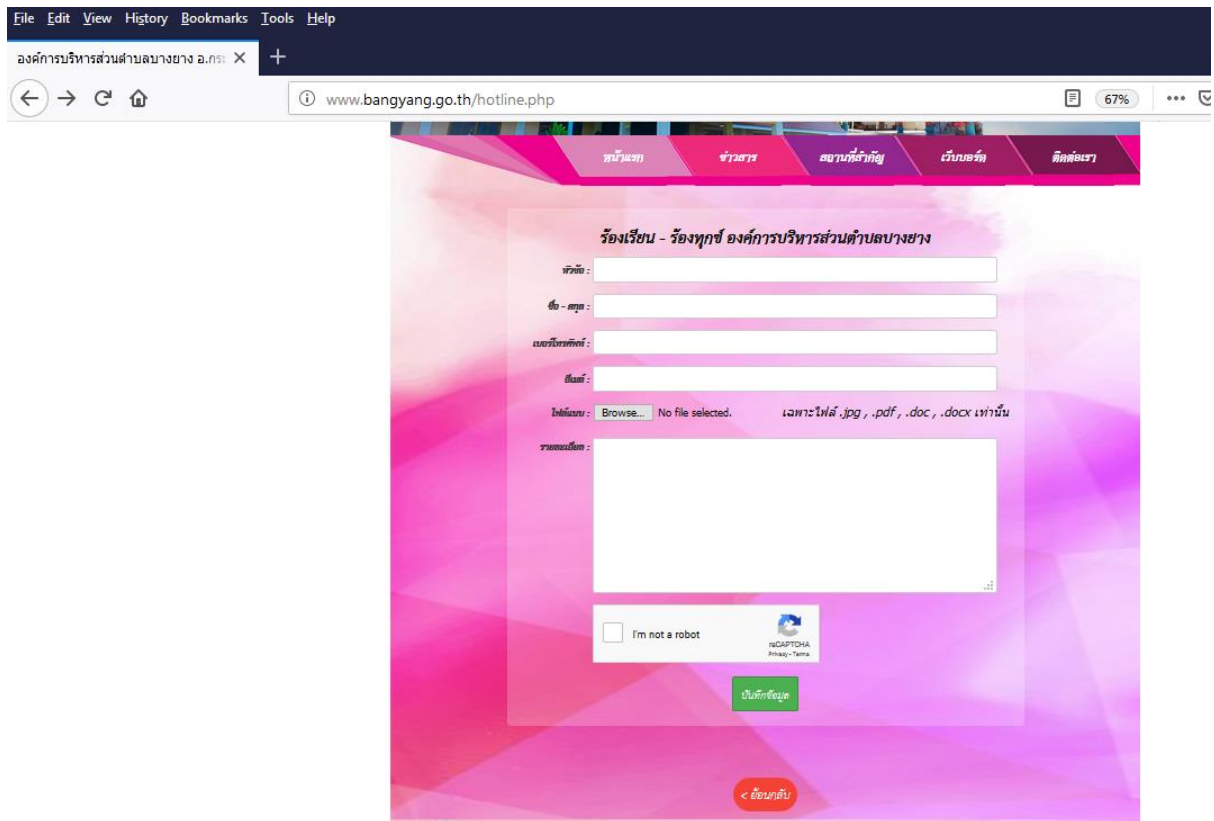
#### **๑๕. แบบฟอร์ม**

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง <http://www.bangyang.go.th>

ภาคผนวก

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง  
<http://www.bangyang.go.th>





ขั้นตอนกรอกข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง <http://www.bangyang.go.th>

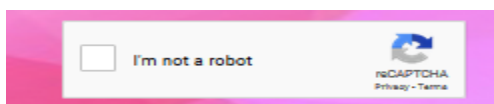
๑. เข้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง <http://www.bangyang.go.th>

๒. เลือกเมนูหลักร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. พิมพ์รายละเอียดข้อความที่ต้องการร้องเรียนร้องทุกข์

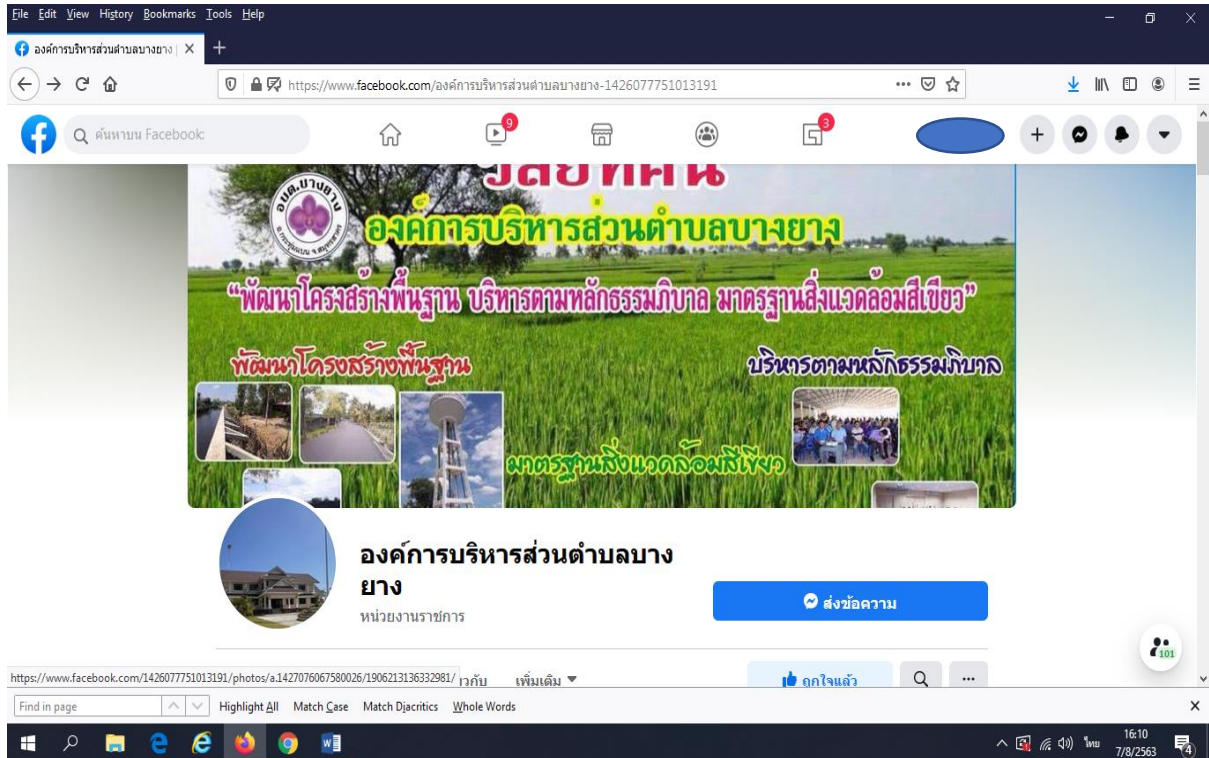
๔. โดยกรอกรายละเอียด หัวข้อ ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์ ดาวันโหลดรูปภาพ และรายละเอียดพอสังเขป เพื่อให้ทราบถึงเรื่องที่ต้องการจะร้องเรียน เช่น สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน เรื่องที่ได้รับการรบกวน เป็นต้น

๕. กดช่อง



๖. บันทึกข้อมูล

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง  
<http://www.Facebook.com> : องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง



ขั้นตอนกรอกข้อมูลผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง

๑. เข้าโปรแกรม Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง
๒. ค้นหาชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยาง
๓. ส่งข้อความรายละเอียดข้อความที่ต้องการร้องเรียนร้องทุกข์