



คู่มือการปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
จัดทำโดย  
นางสาววีรยา จิตผ่อง

สำนักปลัด  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเจ้าสนุก  
ตำบลท่าเจ้าสนุก อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## คำนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

หลัก Good Governance การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล ( Good Governance) หมายถึง การปกครอง การบริหาร การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบด้วย ๙ หมวดตราขึ้นมาเพื่อเอื้อต่อการปฏิรูประบบราชการ ให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในแง่ของการให้บริการ แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและตอบสนองต่อการพัฒนาของประเทศ โดยพระราชกฤษฎีกานี้ได้กำหนดการบริหารราชการไว้เป็นประเด็นสำคัญจำนวน ๗ ประเด็น เพื่อให้ สอดคล้องกับมาตรา ๓/๑ ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ โดยหมวดที่ ๑ มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

โดยหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักการสำคัญ ๖ ประการ ดังนี้

- หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎ กติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้นการตรากฎหมายที่ถูกต้อง เป็นธรรม การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิก ระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน

- หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้อง ตั้งใจการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทนมีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต

- หลักความโปร่งใส การท างานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง

- หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้อง กับกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการของโครงการ รวมถึงได้รับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม

- หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวม คำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน

- หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการท างานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ ๖ ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพการจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบ การทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรอง การติดตามประเมินผลการท างาน

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในลักษณะสำคัญและขั้นตอนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในการออกแบบและการจัดการสาธารณะ ในแง่ของการมีส่วนร่วม ในการติดตามและประเมินผลการจัดบริการสาธารณะ ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

สรุปแล้วการร้องเรียน ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของ

รัฐ

เพื่อขอความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเจ้าสนุก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้นในหน่วยงาน และทางช่องทาง [WWW.thajaosanook.go.th](http://WWW.thajaosanook.go.th) เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

และเพื่อให้การปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรูปธรรมจึงได้จัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

นางสาววีรยา จิตผ่อง

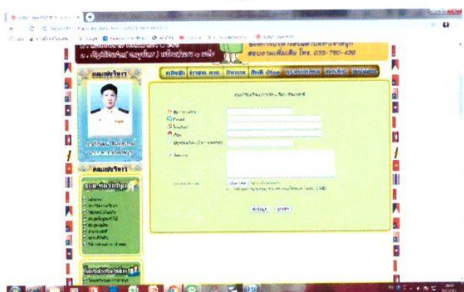
## แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ติดต่อด้วยตนเอง  
ณ สำนักปลัด อบต.ท่าเจ้าสนุก



๒. ผ่านระบบ Internet  
Web site อบต.ท่าเจ้าสนุก  
[www.thajaosanook.go.th](http://www.thajaosanook.go.th)



๓. ผ่านโทรศัพท์  
โทรศัพท์ ๐ - ๓๕๗๖ - ๐๔๓๖ ต่อ ๑๓



๔. ทางไปรษณีย์  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเจ้าสนุก  
๖๔ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่าเจ้าสนุก  
อำเภอท่าเรือ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
๑๓๑๓๐



# แบบยื่นคำร้องทั่วไป

เขียนที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเจ้าสนุก  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าเจ้าสนุก

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี  
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
มีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....  
(.....)

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

