



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

เทศบาลตำบลบ้านข่า  
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

## คำนำ

คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและพฤติกรรมชอบของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเช่า จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเช่า ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตจำเป็นต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำบัดสุข ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและเกิดผล สัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด  
เทศบาลตำบลบ้านเช่า

## สารบัญ

หน้า

### บทที่ ๑ บทนำ

- |                     |   |
|---------------------|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์     | ๑ |
| ๓. ขอบเขต           | ๑ |

### บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน การทุจริต

- |  |   |
|--|---|
| ๑. คำจำกัดความ   | ๒ |
| ๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน  | ๒ |
| ๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๒ |

### บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- |  |   |
|--|---|
| ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๔ |
| ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ                      | ๔ |
| ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๔ |
| ๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๗ |
| ๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ                                       | ๗ |
| ๖. มาตรฐานงาน  | ๗ |

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน

แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดวิสัยทัศน์มุ่งสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติที่ ๖ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกำหนดไว้ ๒ เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ ๑ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป้าหมายที่ ๓ ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดภัย ทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกรูปแบบ

สำหรับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๘๐) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้กำหนดเป้าหมาย ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยการดำเนินการผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบ หล่อหลอมพฤติกรรมคนทุกกลุ่มให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต และพัฒนานวัตกรรมในการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ภาครัฐที่เหมาะสมกับบริบทสภาพปัญหา และพลวัตการทุจริตของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของกระบวนการและกลไกที่เกี่ยวข้องในการปราบปรามการทุจริต เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ประเทศไทยปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างแท้จริง

เทศบาลตำบลบ้านข่า จึงได้กำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ โดยการจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๒. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบ้านข่า ทราบกระบวนการ

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. ขอบเขต

- ๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา กฎหมายขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านข่า//แจ้งเบาะแส

## บทที่ ๒

### ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน การทุจริต

#### ๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม  
 จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลบ้านเช่า

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์  
 และประพตติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านเช่าข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอ  
 ข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ เทศบาลตำบลบ้านเช่า  
 ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริตและประพตติมิชอบของ  
 เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านเช่า/ การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ของ เทศบาลตำบลบ้านเช่า หมายถึง นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขาธิการ  
 นายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านเช่า พนักงานส่วนเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้อง  
 ทุกข์/ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน  
 หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนและประพตติมิชอบ  
 ของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านเช่า ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ  
 และการให้บริการของหน่วยงาน

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางาร้องเรียน  
 ต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่  
 ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือนร้อนจากการดำเนินงาน

#### ๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเช่า

๒) เว็บไซต์ เทศบาลตำบลบ้านเช่า <https://www.bkl.go.th/>

๓) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๕๒๕๔

๔) เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลบ้านเช่า”

๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในเทศบาลตำบลบ้านเช่า

๖) ตู้ไปรษณีย์ เลขที่ ๒๑๗ หมู่ ๑ ตำบลบ้านเช่า อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ๔๘๑๕๐

๗) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [bklocal๒๑๗@gmail.com](mailto:bklocal๒๑๗@gmail.com)

#### ๓. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพตติมิชอบ

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

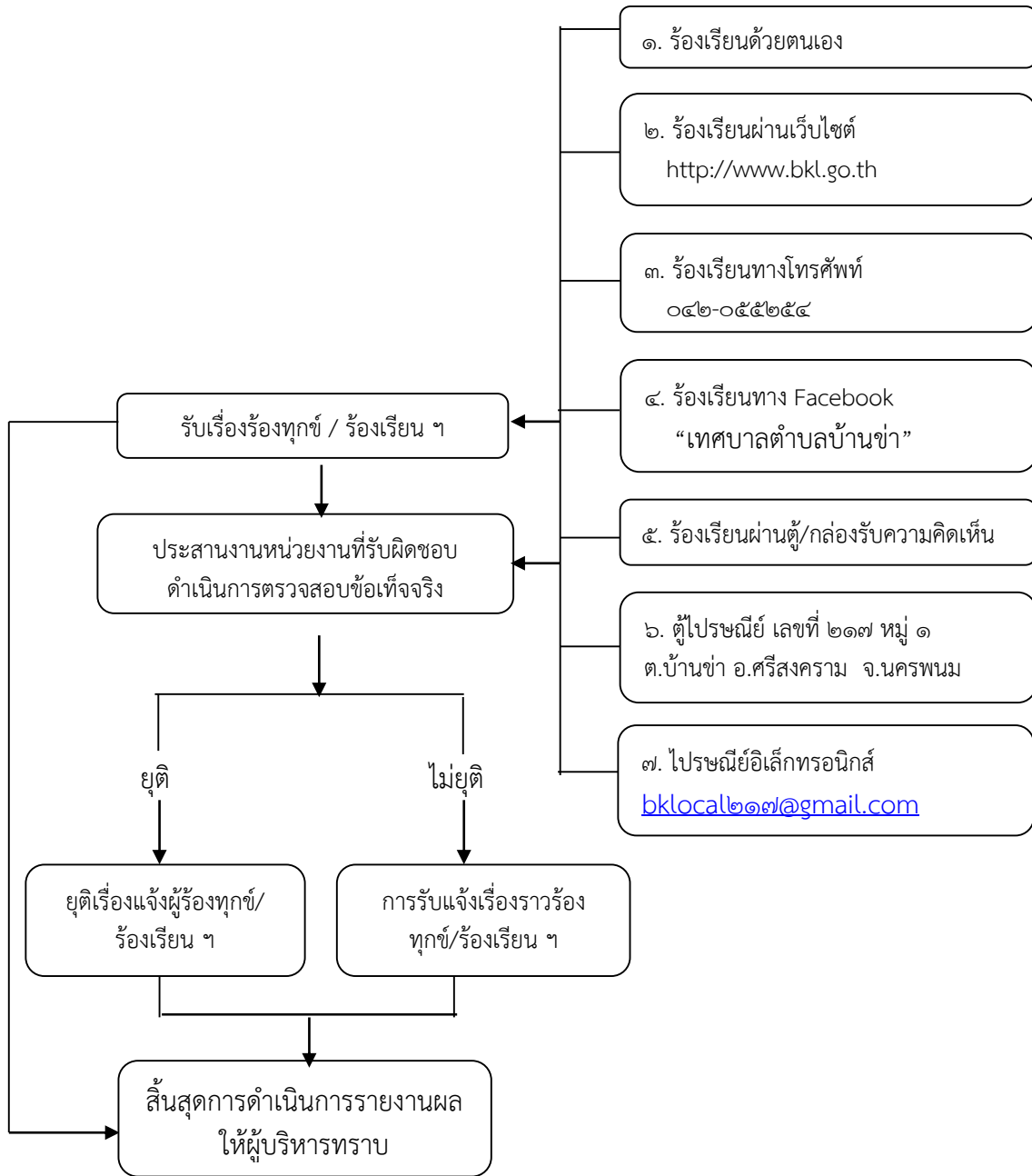
๓) รายละเอียด ข้อเท็จจริง หรือพดติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่าง  
 ชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียง  
 พอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

### บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านเช่า



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๒) เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียน
- ๓) เจ้าหน้าที่นำหนังสือ/เรื่องแจ้งเบาะแสไปลงเลขรับหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ/หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานนั้นดำเนินการ
- ๕) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาเรื่องร้องเรียนและทำความเข้าใจเสนอ ดำเนินการไปตามอำนาจหน้าที่ความถูกต้อง ชอบด้วยกฎหมายและมาตรฐานจริยธรรม
- ๖) หากเรื่องร้องเรียนมีประสานหน่วยงานภายในหรือภายนอกเพื่อเป็นการรวบรวมข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ต้องรีบ ดำเนินการประสานโดยเร่งด่วน
- ๗) เจ้าหน้าที่ดำเนินการไปตามข้อสั่งการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน และมีหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องทราบ (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการแต่ละ เรื่อง)
- ๘) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในงานนั้น จัดเก็บเรื่องเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

#### ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

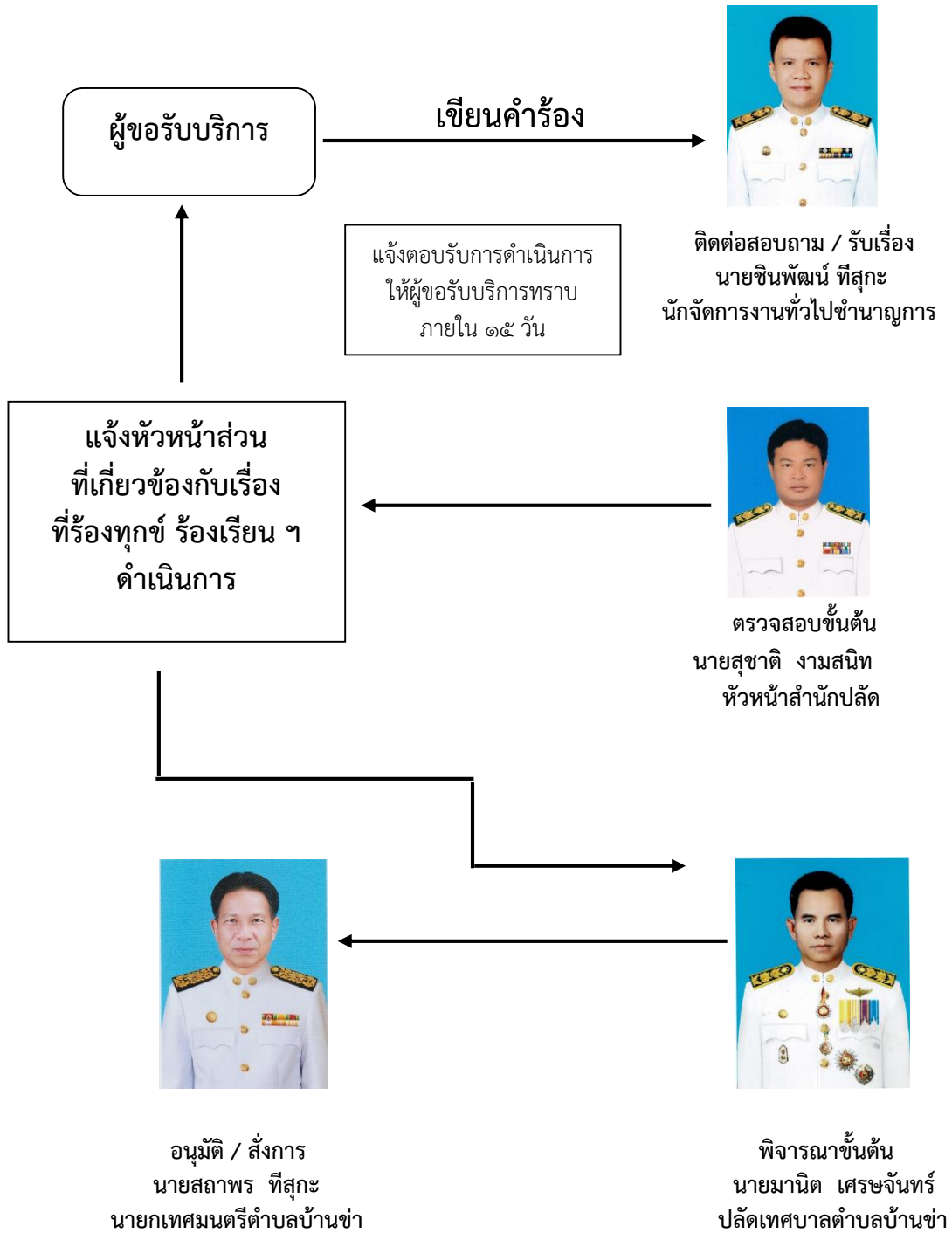
ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
เว็บไซต์ เทศบาลตำบลบ้านข่า	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
หมายเลขโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ

#### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

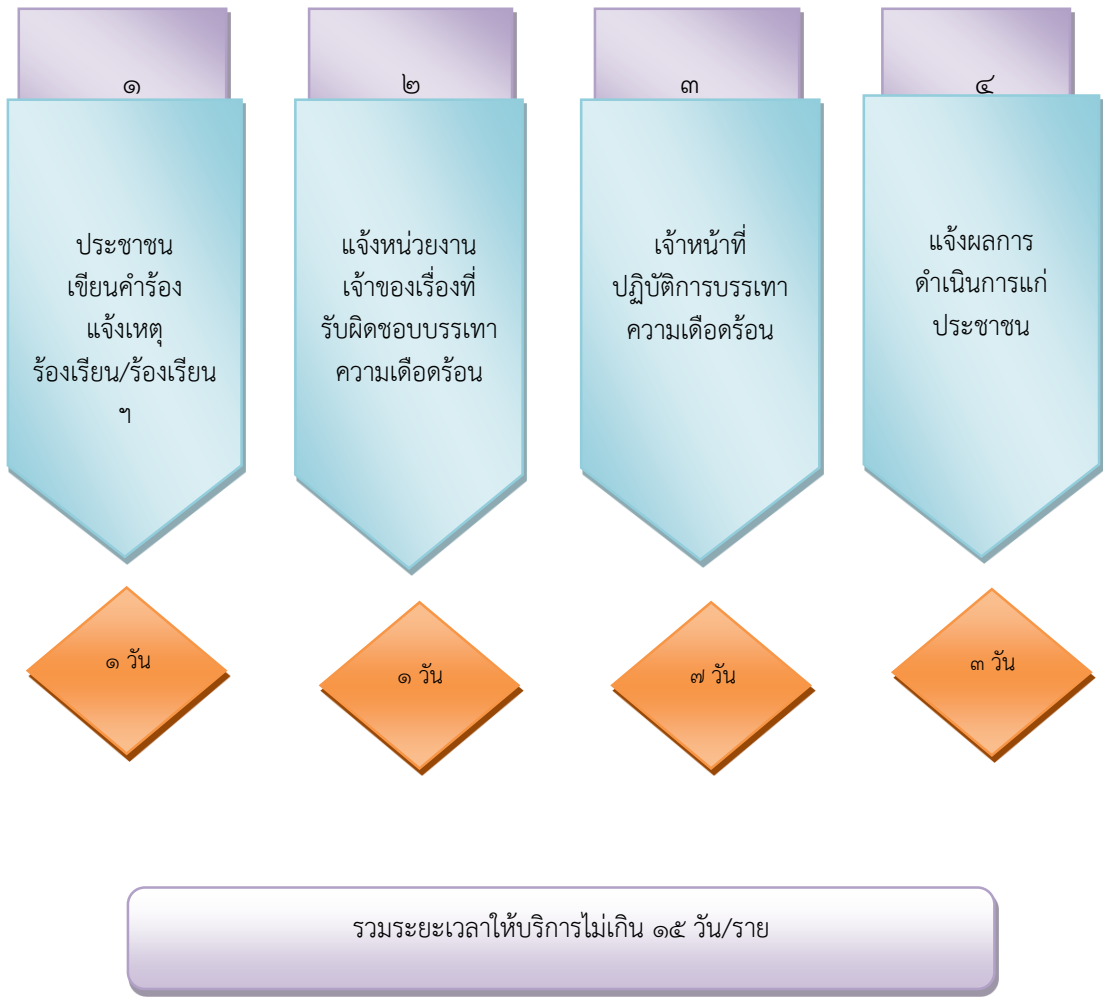
กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ ร้องทุกข์เรื่อง / ร้องเรียนฯ และสถานที่เกิดเหตุ

# การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านเช่า



ขั้นตอนการรับแจ้ง  
เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านข่า



**๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
อบต.คลองสี่**

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ  
และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

**๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้อง  
ทุกข์ / ร้องเรียน ฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

**๖. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด