



คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด  
อำเภอริ่อเสาะ จังหวัดนราธิวาส

## คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

### ตำบลโคกสะอาด อำเภอวิเศษ จังหวัดนราธิวาส

## คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตาม มีให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหา ที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อวินาศกรรมระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเสือข้างจึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์ วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัดดังต่อไปนี้

### หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแส หรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.โคกสะอาด ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

## วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน อบต.โคกสะอาด ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง

Web site : <https://www.obtkoksator.go.th/index/index.php>

## เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่อยู่หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต.โคกสะอาด หมู่ที่ ๒ ต.โคกสะอาด อ.เรือเสาะ จ.นราธิวาส (คลิกเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มร้องทุกข์)

๒. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.โคกสะอาด หมู่ที่ ๒ ต.โคกสะอาด อ.เรือเสาะ จ.นราธิวาส ๙๖๑๕๐

๓. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

\* นายก อบต. ๐๖๑๕๗๑๒๙๑๒

\* ปลัด อบต. ๐๘๖๔๙๒๐๙๔๘

๔. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side

<https://www.obtkoksator.go.th/index/index.php>

๕. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address :khosator@gmail.com

## การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางเว็บไซต์ (Webboard)

### เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กรุณำป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน ก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

---

## แผนผังร้องเรียน

วิธียื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์  
เขียนคำร้อง แจ้งเหตุร้องเรียน / ร้อง  
ทุกข์

สำนักงานปลัด อบต. รับเรื่องร้องเรียน / ร้อง  
ทุกข์  
แจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการภายใน อบต.  
ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา  
หรือแจ้งผลความคืบหน้าให้แก่  
ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ  
ภายใน 15 วัน

คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
สามารถส่งหนังสือโดยตรงที่  
เจ้าหน้าที่ธุรการ

หรือช่องทาง Web site :  
<https://www.obtkoksator.go.th/index/index.php>  
ของอบต.

## ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง  
ที่ทำการ อบต.โคกสะอาด หมู่ที่ ๒ ต.โคกสะอาด อ.เรือเสาะ จ.นราธิวาส

๒

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย  
ที่ อบต.โคกสะอาด หมู่ที่ ๒ ต.โคกสะอาด อ.เรือเสาะ จ.นราธิวาส ๙๖๑๕๐

๓

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน  
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์  
นายก อบต. ๐๖๑๕๗๑๒๙๑๒  
ปลัด อบต. ๐๘๖๔๙๒๐๙๔๘

๔

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Web site :  
<https://www.obtkoksator.go.th/index/index.php>

๕

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง e-mail address :  
[khosator@gmail.com](mailto:khosator@gmail.com)



## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบลโคกสะอาด

อำเภอศรีสาคร จังหวัดนราธิวาส ขอร้องทุกข์ – ร้องเรียน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

เนื่องจาก

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน  
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

| ลำดับที่ | ชื่อ - สกุล | ที่อยู่ | วันที่ | เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน | หมายเหตุ |
|----------|-------------|---------|--------|--------------------------------|----------|
| ๑.       |             |         |        |                                |          |
| ๒.       |             |         |        |                                |          |
| ๓.       |             |         |        |                                |          |
| ๔.       |             |         |        |                                |          |
| ๕.       |             |         |        |                                |          |
| ๖.       |             |         |        |                                |          |
| ๗.       |             |         |        |                                |          |
| ๘.       |             |         |        |                                |          |
| ๙.       |             |         |        |                                |          |
| ๑๐.      |             |         |        |                                |          |

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

| ลำดับที่ | เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>(หน่วยปฏิบัติ) | ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ<br>(คำนวณสัญญา) | ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ<br>(หน่วยปฏิบัติ) | หมายเหตุ |
|----------|-----------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------|
|          |                             |                                         |                                              |                                               |          |

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....