



# คู่มือสำหรับประชาชน การร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ  
อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา



## คำนำ

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาตรา 7 ได้กำหนดให้ “ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้การกระทำใดจะต้องได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตจะต้อง จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน” โดยมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนลดระยะของประชาชน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของภาครัฐ สร้างให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เปิดเผย ขั้นตอนระยะเวลาให้ประชาชนทราบ

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจและทราบขั้นตอนการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้องและเกิดผลสัมฤทธิ์ ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ อำเภอยะบะระ จังหวัดนครราชสีมา จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ

ข

## สารบัญ

| เรื่อง                             | หน้า |
|------------------------------------|------|
| คำนำ                               | ก    |
| สารบัญ                             | ข    |
| การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ | 1- 2 |

# การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

งานที่ให้บริการ การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ

ขอบเขตการให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

โทรศัพท์ 044-756295

## หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

การร้องเรียนร้องทุกข์ เป็นเรื่องที่ประชาชนขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมายและรวมถึงความขัดแย้ง ระหว่างประชาชนกับประชาชน วิธีการยื่นเรื่องการร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ สามารถยื่นหนังสือได้ที่

1. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ
2. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ [www. bungprue.go.th](http://www.bungprue.go.th)
3. โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 044-756295
4. ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ ส่งมาที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ

99 หมู่ที่ 5 ตำบลบึงปรือ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา

5. ผ่านทาง Facebook : อบต.บึงปรือ

## ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

| ขั้นตอน   | ระยะเวลาที่ใช้ |
|---|----------------|
| 1.รับเรื่องราวร้องเรียนทุกข้ ผ่านช่องทางดังนี้  |                |
| 1.1 สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ   | 5 – 10 นาที    |
| 1.2 เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ <a href="http://www. bungprue.go.th">www. bungprue.go.th</a>  | 1 ชั่วโมง      |
| 1.3 โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 044-756295  | 5 – 10 นาที    |
| 1.4 ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ ส่งมาที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ 99 หมู่ที่ 5 ตำบลบึงปรือ อำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา | 1 วัน          |
| 1.5 ผ่านทาง Facebook : อบต.บึงปรือ  | 1 ชั่วโมง      |
| 2. แจ้งเรื่องไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ  |                |
| 3 .เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์  | 2 – 3 นาที     |
| 4. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง   | 3 – 5 วัน      |
| 5. ประชุมคณะกรรมการ/ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา   | 3 – 5 วัน      |
| 6. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่  | 3 – 5 วัน      |
| 7. ตอบกลับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์  | 7 – 15 วัน     |

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ ภาพถ่าย สถานที่/เหตุที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม ไม่เสียค่าธรรมเนียม

#### กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการทำงานของบริการสม่ำเสมอ

ภาคผนวก

# ช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์

1. ด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ



2. เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ [www.bungprue.go.th](http://www.bungprue.go.th)

A screenshot of the Bungprue District Office website's complaint form. The form is titled 'ร้องเรียนร้องทุกข์' (Complaint) and includes fields for: 'รายการติดต่อ' (Contact List) with a dropdown menu, 'ชื่อ - สกุล' (Name - Surname), 'อายุ (Age)' (Age) with a dropdown and 'วัน/เดือน/ปีเกิด (Date Of Birth)' (Date of Birth) with a date picker, 'เลขบัตรประจำตัวประชาชน 4 ตัวท้าย' (4-digit ID card number), 'ที่อยู่ (Address)' (Address), and 'เบอร์โทรศัพท์ (Phone)' (Phone). The form also includes a warning: 'ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ' (Your information will be kept confidential) and a note: '\*\*กรุณากรอกข้อมูลที่แท้จริงเพื่อประโยชน์ของท่าน' (Please enter accurate information for your benefit). The website's navigation menu includes 'หน้าหลัก' (Home), 'ข่าวกิจกรรม' (News/Activities), 'ข่าวประชาสัมพันธ์' (Public Relations News), 'กระดานถาม-ตอบ' (Q&A Board), and 'ติดต่อ-สอบถาม' (Contact/Inquiry).

3. โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 044-756295



4. ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ ส่งมาที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ 99 หมู่ที่ 5 ตำบลบึงปรือ อำเภอทวารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา



5. ผ่านทาง Facebook : อบต.บึงปรือ



**อบต.บึงปรือ อ.ทวารักษ์ โคราช**

เพื่อน 418 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปรือ อำเภอทวารักษ์  
จังหวัดนครราชสีมา

[เพิ่มเป็นเพื่อน](#)

[ส่งข้อความ](#)

...

โพสต์ รูปภาพ

**รายละเอียด**

[📍 อาศัยอยู่ที่ โคราช ประเทศไทย](#)

[📶 มีผู้ติดตาม 183 คน](#)

[... ดู "ข้อมูลเกี่ยวกับ" ของ อบต.บึงปรือ](#)