



# คู่มือ

ขอรับบริการ

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช  
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

คู่มือแนวทางการขอรับบริการสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของประชาชน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ทั้งในเรื่องสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และเรื่องร้องเรียน ทั่วไป ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติ ราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความเป็น อยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน





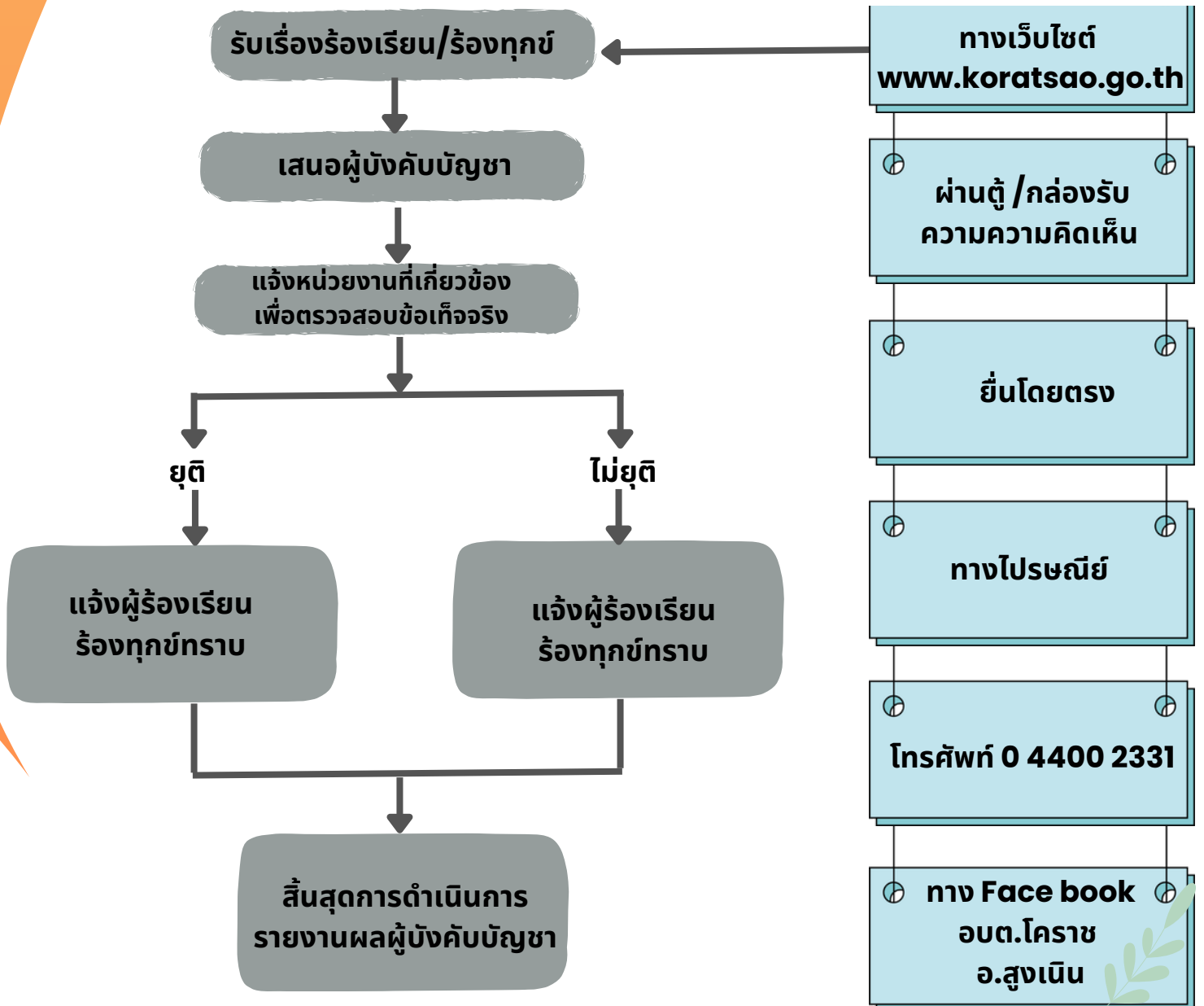
## ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

- 1) ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช [www.koratsao.go.th](http://www.koratsao.go.th)
- 2) ผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น
- 3) ยื่นโดยตรง
- 4) ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช บ้านหัวบึง หมู่ที่ 5 ตำบลโคราช  
อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา 30170
- 5) โทรศัพท์ 0 4400 2331
- 6) ทาง Face book “อบต.โคราช อ.สูงเนิน”

### ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคราช <a href="http://www.koratsao.go.th">www.koratsao.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ยื่นโดยตรง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
โทรศัพท์ 0 4400 2331	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ทาง Face book อบต.โคราช อ.สูงเนิน	ทุกวัน	ภายใน 1 - 2 วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม

# แผนผังกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



**ภาคผนวก**

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

ต.โคราช อ.สูงเนิน จ.นครราชสีมา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช

ด้วยข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบลโคราช

อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๑๗๐ ได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับปัญหาเรื่อง

..... เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนจากปัญหาดังกล่าว จึงขอความ

อนุเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลโคราช ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

๖.....

๗.....

๘.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ตำแหน่ง (ถ้ามี) (.....)

## การกรอกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ของ อบต.โคราช

### 1. เข้าเว็บไซต์ [www.koratsao.go.th](http://www.koratsao.go.th)



### 2. เลื่อนดูเมนูขวามือ เลือกเมนูเรื่องทุกข์/ร้องเรียน



### 3. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์/ร้องเรียนและรายละเอียดผู้ติดต่อ

รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

#### ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

กรุณาใส่ให้ครบตามที่เครื่องหมาย \* ระบุ

รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

รายละเอียด

ชื่อผู้ติดต่อ \*

โทรศัพท์

Email

บันทึกข้อมูล

#### 4. กดปุ่มบันทึกข้อมูล

\*\*\*หมายเหตุหากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล