



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน  
ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่รัฐ

เทศบาลตำบลพรหมโลก  
อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพรหมโลก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพรหมโลก ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพรหมโลก

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑๑
ขอบเขต	๑๒
สถานที่ตั้ง	๑๒
<b>บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน</b>	
ช่องทางการร้องเรียน	๑๓
<b>บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	๑๔
<b>บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	๑๕
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบ รท.๑)	๑๘
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบ รท.๒)	๑๙
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๒๐
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๒๑

# บททั่วไป

## หลักการและเหตุผล

### บทนำ

ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นคู่กับสังคมของแต่ละประเทศเป็นเวลานาน เกิดได้ในหลากหลายรูปแบบ หลากหลายลักษณะ วิธีการป้องกันและแก้ไข ความรู้ความเข้าใจของแต่ละประเทศก็ต่างกันออกไป มีผลทำให้การกระทำบางการกระทำไม่จัดว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งนี้ ล้วนแต่เกิดจากปัจจัยด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ที่ขับเคลื่อนโดยผู้มีอำนาจเป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม การทุจริตคอร์รัปชัน และผลประโยชน์ทับซ้อน มีความสอดคล้องกันในแง่ของการกระทำที่เราสามารถเรียก การขัดกันของผลประโยชน์ส่วนตนกับ ผลประโยชน์ส่วนรวมนั้น เป็นหนึ่งในพฤติกรรมที่นำไปสู่การคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นมากมายในสังคมไทยขณะนี้

### ความหมาย

“**ทุจริตคอร์รัปชัน**” ในความจริงแล้วเป็นคำเดียวกัน โดยทุจริตนั้นตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “**Corruption**” ซึ่งคำว่า “**ทุจริต**” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายไว้ว่า ความประพฤติชั่ว ถ้าเป็นความประพฤติชั่วทางกาย เรียกว่า กายทุจริต ถ้าเป็นความประพฤติชั่วทางวาจา เรียกว่า วาจาทุจริต ถ้าเป็นความประพฤติชั่วทางใจ เรียกว่า มโนทุจริต

“**ทุจริตต่อหน้าที่**” หมายถึง การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่ง หรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตน หรือผู้อื่น ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้ ทำให้ตนเองได้ประโยชน์แต่เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม จากความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า การกระทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง ในขณะที่ปฏิบัติเพื่อส่วนรวมนั้น เป็นการขัดกันของผลประโยชน์ ส่วนตนและส่วนรวม ซึ่งหมายความว่า ผลประโยชน์ทับซ้อน (**Conflict of interest**) เป็นการทุจริตคอร์รัปชัน รูปแบบหนึ่งนั่นเอง

**คอร์รัปชัน (Corruption)** มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า **Corruption** เป็นคำที่รู้จักกันดีมานานแต่ความหมายแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่ใช้ หลักการหรือมุมมองด้านศีลธรรม การเมือง หรือด้านเศรษฐกิจ ในมุมมองของการกระทำนั้น คอร์รัปชันถือเป็นอาชญากรรม (**Crime**) ประเภทหนึ่ง ในบางกรณี คอร์รัปชัน อาจจะถูกมองในความหมายที่แคบและต่างจากการโกง ยักยอก รีดไถ การชู้ โดยมองว่าคอร์รัปชัน เป็นการกระทำของคนสองฝ่ายที่หาประโยชน์ร่วมกันจากฝ่ายที่สาม เช่น การติดสินบน หรือหมายถึงการฉ้อราษฎร์บังหลวง เบียดบังเอาโดยอำนาจหน้าที่ราชการ ซึ่งก็มีการโต้เถียงกันว่า คำว่า ฉ้อราษฎร์บังหลวงนั้นมีความหมายแคบกว่าคอร์รัปชัน เพราะคำว่าฉ้อราษฎร์บังหลวงนั้นเป็นการเบียดบังเอาทรัพย์สินของรัฐและสาธารณะเท่านั้น ต่อมาสำนักงาน คณะกรรมการกฤษฎีกาได้แปลคำว่าคำว่า การทุจริตและพฤติกรรมมิชอบในวงราชการให้ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า **Corruption** นั่นเอง

## รูปแบบการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การคอร์รัปชันที่เกิดโดยทั่วไป อาศัยปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นสภาพสังคมของประเทศนั้นๆ ระบบการเมืองการปกครอง โอกาสที่จะเข้าถึงข้อมูลที่น่าไปสู่การคอร์รัปชัน สามารถแบ่งรูปแบบการทุจริตได้ ดังนี้

๑. การคอร์รัปชันขนาดใหญ่ (Grand Corruption) หมายถึง การคอร์รัปชันที่โดยทั่วไปแล้ว มีขนาดของวงเงินจำนวนมาก

๒. การคอร์รัปชันขนาดเล็ก (Petty Corruption) หมายถึง การคอร์รัปชันในวงเงินจำนวนน้อย

๓. การคอร์รัปชันในเชิงของการบริหารหรือปฏิบัติการ (Administrative Corruption) หมายถึง การคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นจากลักษณะของการปฏิบัติ การบังคับใช้ระเบียบ การปฏิบัติงานอื่นๆ

๔. การคอร์รัปชันเชิงนโยบาย (Policy Corruption) หมายถึง การคอร์รัปชันที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบต่างๆ ในเชิงโครงสร้าง ทั้งด้านนโยบาย การดำเนินการ หรือการบริหารงาน โดยใช้ข้อกำหนดของกฎหมายรองรับ

จากรูปแบบต่างๆ ที่ได้กล่าวไปนั้น สามารถเกิดการคอร์รัปชันขึ้นได้หลายลักษณะ ในลักษณะที่เกิดพร้อมกัน หรือแยกกันเกิดก็ได้ โดยส่วนใหญ่รูปแบบที่เกิดขึ้นมักจะเป็นในรูปแบบ ระบบพวกพ้อง (Cronyism) การลอบบี้ (Lobbying) การติดสินบน (Bribery) และอีกมากมายอันได้แก่

หนึ่ง ฝ่าฝืน หลีกเหลี่ยง หรือบิดเบือน ระเบียบแบบแผน หรือข้อกฎหมายข้อบังคับ ตัวอย่างเช่น การแสดงราคาในบัญชีสินค้าเป็นเท็จ เพื่อประเมินอากรให้ต่ำกว่าอัตราที่เป็นจริง

สอง จูงใจ เรียกร้อง ข่มขู่ หน่วงเหนี่ยวหรือกลั่นแกล้ง เพื่อหาประโยชน์ใส่ตนหรือพวกพ้อง เช่น เมื่อมีประชาชนมาติดต่อบุคลากรที่ต้องเขียนคำร้อง เจ้าหน้าที่รับเขียนให้โดยเรียกเก็บเงินรายละ ๑๐-๒๐ บาท เป็นค่าอากรแสตมป์ซึ่งเกินอัตราจริง เป็นต้น

สาม สมยอม รู้เห็นเป็นใจ เพิกเฉย หรือละเว้นการกระทำในการที่ต้องปฏิบัติหรือรับผิดชอบตามหน้าที่ เช่น พนักงานสอบสวนรับสินบนเพื่อแปลงรูปคดีจากหนักให้เป็นเบา หรือทำหลักฐานให้อ่อนเพื่อให้ อัยการสั่งไม่ฟ้อง หรือเพื่อให้ศาลยกฟ้องผู้กระทำผิด

สี่ ยักยอก เบียดบังซึ่งทรัพย์สินของทางราชการ เช่น การยักยอกค่าอากรแสตมป์ โดยนำเอาอากรแสตมป์ที่ใช้แล้วมาใช้อีก

ห้า ปลอมแปลง หรือการกระทำใดๆ อันเป็นเท็จ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการเงินของสำนักงานที่ดินทำการปลอมแปลงลายมือเจ้าหน้าที่เพื่อยักยอกเงินค่าธรรมเนียมที่ดินและเงินมัดจำรังวัด

หก มีผลประโยชน์ร่วมในกิจการบางประเภทที่สามารถใช้อำนาจหน้าที่ของตนบันทึกลงประโยชน์ได้ เช่น การรับเงินค่านายหน้าเมื่อมีการจัดซื้อของใช้ในราชการ โดยมีเงื่อนไขเพียงขอให้ชื่อของที่ร้านนั้นๆ

เจ็ด การสมยอมเสนอราคา หรือการฮั้ว เพื่อกำหนดราคาอันเป็นการเอาเปรียบรัฐ เพื่อหลีกเหลี่ยงการแข่งขันอย่างแท้จริงทำให้รัฐเสียประโยชน์

นอกจากนี้ Heidenheimer ได้จำแนกรูปแบบการเกิดทุจริตออกเป็นเกณฑ์ของสี่ที่สะท้อนความอดทนของสังคม ต่อการกระทำต่างๆ ที่ส่อไปในทางทุจริต ได้แก่

**การทุจริตสีดำ (Black Corruption)** หมายถึง การเห็นพ้องต้องกัน ที่เป็นฉันทามติที่เกิดขึ้นระหว่างชนชั้นนำและของมวลชน ที่เห็นว่าการกระทำนั้นควรดำเนิน ติเตียน และควรได้รับการลงโทษ

**การทุจริตสีเทา (Gray Corruption)** หมายถึง การที่ความเห็นส่วนหนึ่งของชนชั้นนำเห็นว่าต้องได้รับการลงโทษ ส่วนอีกส่วนหนึ่งมีความเห็นต่างกันออกไป ทำให้ส่วนใหญ่ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นมักจะ ไม่ชัดเจน เช่น การให้ค่าน้ำชา การให้ค่านายหน้า การกระทำเหล่านี้สามารถลดหย่อนการใช้อำนาจระเบียบไปได้

**การทุจริตสีขาว (White Corruption)** หมายถึง การที่ชนชั้นนำและมวลชน เห็นว่าเป็นการทุจริตที่ไม่ร้ายแรงมากนัก สามารถยอมรับการกระทำนั้นได้ ทำให้ไม่มีความพยายามที่จะดำเนินการลงโทษ การละเลยของสังคม ที่ถือเอาการยอมรับของสังคมในลักษณะนี้ จะทำให้การทุจริตคอร์รัปชันสามารถเข้ามาแทรกซึมในสังคมจนเป็นเรื่องปกติ ซึ่งอาจนำไปสู่การฝังรากลึกในสังคมที่มีอาจแก้ไขได้ โดยส่วนใหญ่การรับผลประโยชน์จะอิงเรื่องขนบธรรมเนียม ประเพณี คือการได้มาแบบไม่ได้ร้องขอ เรียกว่าการแสดงน้ำใจ เช่น เป็นเจ้าภาพงานกุศลของผู้มีอำนาจ

### สาเหตุของการทุจริตคอร์รัปชันในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน นั่นคือ การใช้อำนาจซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่เป็นที่ต้องการของมนุษย์ โดยเฉพาะนักการเมือง ข้าราชการ เมื่อมีอำนาจจากการได้รับตำแหน่งแล้ว จึงเป็นหนทางนำไปสู่การแสวงหาผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ให้ตนเองและครอบครัวมีความร่ำรวย หรือได้ผลตอบแทนตามที่ตนต้องการ โดยไม่ได้คำนึงถึงว่าเป็นการได้มาโดยสุจริตหรือไม่

Lord Acton กล่าวว่า เมื่อมีอำนาจก็มักอยากจะทำอำนาจไปในทางที่ผิด และเมื่อมีอำนาจมาก ก็ยิ่งใช้ไปในทางที่ผิดมากขึ้น (Power tends to corrupt and absolute power corrupt absolutely) นอกจากอำนาจจะเป็นกลไกสำคัญในการก่อให้เกิดการทุจริตแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้เกิดการทุจริตด้วยเช่นกัน ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ระบบทุจริตคอร์รัปชันมีโครงสร้างรากฐานอันแข็งแกร่งและดำรงอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

- หนึ่ง ระบบการเมืองและระบบราชการมีเกราะกำบังแน่นหนา
- สอง ภาคประชาชนขาดความเข้มแข็งและขาดผู้นำในการต่อต้าน
- สาม ค่านิยมที่เป็นอุปสรรคฝังรากลึกในสังคม ค่านิยมของคนในสังคมที่เป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมคอร์รัปชัน เช่น ค่านิยมในสังคมอุปถัมภ์
- สี่ การขาดจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม ซึ่งปัจจุบันคนในสังคมยังขาดอุดมการณ์และขาดจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ กล่าวว่า Robert Klugaard คณบดีของ Rand Graduate School, California ได้คิดสูตรอธิบายการเกิดพฤติกรรมคอร์รัปชันไว้ว่า การทุจริตคอร์รัปชันจะเกิดขึ้นเมื่อมีการผูกขาด (Monopoly) หรือรวบอำนาจไว้ที่แหล่งเดียว ประกอบกับว่า การตัดสินใจใดๆ ขึ้นอยู่กับการใช้ดุลพินิจ (Discretion) ของผู้มีอำนาจนั้นๆ เป็นสำคัญ ดังนั้นหากมีมูลค่าธรรมเนียมของการผูกขาดและการเปิดโอกาสให้ใช้ดุลพินิจมากกว่าความรับผิดชอบ ตรวจสอบได้ (Accountability) โอกาสทุจริต ไม่โปร่งใสก็จะมามีมากขึ้น

$$Co = M + D - A$$

Corruption = Monopoly + Discretion - Accountability

การทุจริต = อำนาจผูกขาด + ดุลพินิจ - ความรับผิดชอบ

อย่างไรก็ดีนักวิชาการ ได้มีการจำแนกปัจจัยที่นำไปสู่การทุจริตคอร์รัปชันไว้ ๒ ปัจจัย ได้แก่

๑. ปัจจัยภายใน ที่อยู่ในใจหรือในตัวบุคคล มีองค์ประกอบด้วยกัน ๔ ประการ ได้แก่ โอกาส สิ่งจูงใจ การเสี่ยงภัย ความซื่อสัตย์ เช่น โอกาส ที่มีการเปิดโอกาสให้ทุจริตก็ควรที่จะทุจริต สิ่งจูงใจที่อยู่ในลักษณะของเงิน หรือสิ่งตอบแทนอื่นๆ การขาดคุณธรรมความซื่อสัตย์ ซึ่งปัจจัยภายในที่เกิดจากตัวบุคคลนั้น เราสามารถรับรู้ได้ว่า การทุจริตนั้นจะมาในลักษณะของผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest)

๒. ปัจจัยภายนอก ด้านเศรษฐกิจ เกิดขึ้นเพราะค่าครองชีพที่สูงขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้จำนวนเงินที่เป็นค่าตอบแทนในการทำงาน (เงินเดือน) มีไม่พอกับความต้องการใช้ในแต่ละเดือน รวมไปถึงความต้องการที่ไม่สิ้นสุด ด้านการเมือง เป็นการใช้จ่ายเงินในการหาเสียง จึงจำเป็นที่จะต้องถอนทุนคืน เมื่อได้รับตำแหน่ง ด้านการบริหารของรัฐที่ขาดประสิทธิภาพ ขาดการควบคุมดูแลในการทำงาน หย่อนกฎระเบียบจนเป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้มีการทุจริตเกิดขึ้น ตำแหน่งที่เอื้อต่อการทุจริต รวมไปถึงการอยู่ใต้อิทธิพลของบุคคลที่ทุจริต

## การทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจำแนกได้เป็น ๓ ลักษณะ ได้แก่

### ๑) ลักษณะการทุจริตที่จากตัวบุคคล

๑.๑ การทุจริตของบุคคล โดยเฉพาะผู้บริหาร และสมาชิกสภาท้องถิ่น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบของการใช้ตำแหน่งในการแสวงหาผลประโยชน์ มีญาติหรือพวกพ้องมาเป็นผู้รับเหมาก่อสร้างจัดซื้อจัดจ้างที่มีการเอื้อประโยชน์ให้กลุ่มของตน รวมถึงการเก็บรายได้แล้วไม่ส่งคลัง พร้อมทั้งมีการแก้ไขหลักฐานการเงิน เป็นต้น

๑.๒ การทุจริตที่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจและขาดคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด มีพนักงานท้องถิ่นที่มีความรู้ความสามารถที่ไม่ตรงกับงานหรือไม่มีความรู้เฉพาะด้านดีพอ ก็จะทำให้การปฏิบัติงานแต่ละครั้งอาจนำไปสู่ความผิดพลาดได้ง่าย และยังส่อไปในทางทุจริตอีกด้วย

๑.๓ การทุจริตที่เกิดจากอำนาจ บารมี อิทธิพล พบว่าในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง มีการครอบงำของอำนาจ อิทธิพลทางการเมืองของผู้บริหารท้องถิ่นอยู่เยอะ จึงทำให้เกิดการทุจริตได้ง่าย และยากต่อการตรวจสอบการใช้อำนาจโดยไม่ชอบนี้ และส่วนสำคัญอีกประการคือ วัฒนธรรมสังคมไทยได้หยั่งรากลึกลงไป ในสังคม เช่น การสำนึกบุญคุณผู้มีพระคุณ ความเกรงกลัวอิทธิพลของผู้มีบารมี สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นช่องทางให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีโอกาสใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์

## ๒) ลักษณะการทุจริตที่เกิดจากการบริหารงานและองค์กร

๒.๑ การทุจริตที่เกิดจากขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เป็นการปิดบังข้อมูล ทั้งทางด้านการเงิน งบประมาณ ช่องทางการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง จึงทำให้การใช้จ่าย งบประมาณเป็นไปได้ง่าย ไม่มีผู้ตรวจสอบ

๒.๒ การทุจริตที่เกิดจากการบริหารด้านงบประมาณ การทำบัญชี การจัดซื้อจัดจ้างและการเงิน การคลัง สาเหตุมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอ้างว่าไม่ทราบเรื่องการจัดทำ จัดซื้อจัดจ้าง โดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการไม่ทำทะเบียนยืมเงิน ไม่ทำบัญชีคุมรายรับรายจ่ายที่เป็นปัจจุบัน ไม่มีการทำ หลักฐาน การเบิกเงิน ไม่มีการตั้งประชาชนเข้ามาตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องต่างๆ เหล่านี้เป็นเรื่อง ที่ก่อให้เกิดการทุจริตแทบทั้งสิ้น

## ๓) ลักษณะการทุจริตที่เกิดจากการตรวจสอบและกฎระเบียบ

๓.๑ การทุจริตที่เกิดจากช่องว่างของกฎระเบียบและกฎหมาย พบว่าในกรณีที่กำหนดให้ ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถดำรงตำแหน่งได้ ๔ ปีนั้น เป็นการเปิดช่องว่างให้เกิดการทุจริตมากขึ้น เพราะหาก สมาชิกสภาท้องถิ่นกับผู้บริหารท้องถิ่นเป็นพวกเดียวกัน ก็เป็นช่องว่างในการทุจริตได้ เพราะขาดซึ่งการถ่วงดุล อำนาจที่เข้มแข็ง

๓.๒ การทุจริตที่เกิดจากตรวจสอบขาดความหลากหลายในการตรวจสอบจากภาคส่วนต่างๆ ภายนอก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินและ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ และมีจำนวนคนไม่เพียงพอในการตรวจสอบในทุกพื้นที่ เป็นเพียงการสุ่มตัวอย่างเท่านั้น จึงทำให้เกิดความไม่หลากหลายและไม่ทั่วถึง

## มาตรการป้องกันและแก้ไขการทุจริตคอร์รัปชัน

จากปัญหาการคอร์รัปชันที่กล่าวมาข้างต้น สามารถป้องกันและแก้ไขได้ จำเป็นต้องอาศัยการ ดำเนินของหลายๆ ฝ่ายเป็นสำคัญ ทางภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน รวมถึงองค์กรที่มีหน้าที่ ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย ทั้งนี้มาตรการแก้ไขปัญหาสามารถแยกได้เป็น ๓ ด้าน ดังนี้

ด้านที่ ๑ ปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัด จ้าง เสนอให้มีการแต่งตั้งประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างโดยเฉพาะในขั้นตอน การตรวจรับงาน รวมไปถึงการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดำเนินการเรื่องจัดซื้อจัดจ้างนี้ เพื่อป้องกันมิให้ เจ้าหน้าที่ที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับคู่ผู้ขายมากเกินไป และการบริหารบุคลากร ให้มีการลดอำนาจ ผู้บริหารท้องถิ่น โดยแบ่งอำนาจการบริหารบุคคลออกเป็น ๒ ระดับ กล่าวคือ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีอำนาจใน การบริหารระดับปลัดท้องถิ่น รองปลัดท้องถิ่น และหัวหน้าหน่วยต่างๆ นอกจากนั้นเป็นอำนาจการบริหารงาน บุคคลของปลัดท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีการเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีวุฒิการศึกษาและความรู้ ความสามารถตรงกับงานที่ทำ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดการทุจริตได้



ด้านที่ ๒ ความร่วมมือจากภาคประชาชน เช่น การให้ประชาชนรับรู้ข่าวสาร เสริมสร้างบทบาทของภาคประชาชนในการตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการจัดให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องกฎระเบียบที่ท้องถิ่นดำเนินการ หรือให้มีการจัดทำคู่มือประชาชนมอบให้ประชาชนที่เข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ซึ่งต้องมีเนื้อหาที่เข้าใจง่าย เนื้อหาที่ชัดเจน จะทำให้การตรวจสอบภาคประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านที่ ๓ ปรับปรุงโครงสร้างภายนอกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปรับปรุงบทบาทของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ให้มีการเพิ่มกำลังคนในการตรวจสอบ รวมถึงการประสานงานกับองค์กรที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลท้องถิ่น เพื่อแสวงหาแนวทางในการตรวจสอบให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## องค์กรที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับภารกิจในการป้องกันทุจริตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๑) การตรวจสอบองค์กรที่มีบทบาทในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

๑.๑ กระทรวงมหาดไทยผ่านการใช้อำนาจหน้าที่ในการแต่งตั้งและถอดถอนบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งปลาน้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการใช้อำนาจลงโทษทางวินัยต่อเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่น การให้ความเห็นชอบ การอนุมัติ อนุญาต เพิกถอน ระงับยับยั้ง สั่งการยกเลิกการกระทำที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายในงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควบคุมการออกกฎ ระเบียบต่างๆ รวมไปถึงการชี้แจง การกำหนด มาตรฐานต่างๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยึดถือปฏิบัติ

๑.๒ ผู้ว่าราชการจังหวัด ที่มีฐานะในการกำกับดูแลองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือเทศบาลเมือง

๑.๓ นายอำเภอ ที่มีฐานะในการกำกับดูแลเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล

### ๒) การตรวจสอบองค์กรที่มีบทบาทในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๒.๑ คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องและความมีอยู่จริงของทรัพย์สินและหนี้สิน ตรวจสอบการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับการเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ และทำการตรวจสอบในกรณีที่มีผู้กล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งมีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ร่ำรวยผิดปกติ ทุจริตต่อหน้าที่ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม

๒.๒ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ทำหน้าที่ตรวจสอบดูแลการใช้จ่ายเงินและทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบถึงความชอบด้วยกฎหมายและตรวจสอบถึงความมีประสิทธิภาพในการใช้จ่ายเงินทั้งในส่วนที่เป็นงบประมาณและรายได้จากส่วนอื่นๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๓ ผู้ตรวจการแผ่นดิน มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงในกรณีที่มีคำร้องเรียนว่า ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย หรือปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม

๒.๔ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เจ้าหน้าที่ของรัฐถูกกล่าวหาว่ากระทำฐานทุจริตต่อหน้าที่อาจถูกดำเนินการตามกฎหมายฟอกเงิน

๓) การตรวจสอบจากภาคประชาชน โดยประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายได้รับรองสิทธิไว้ ซึ่งการใช้สิทธิของประชาชนจะเป็นการช่วยให้เกิดการตรวจสอบการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทางหนึ่ง โดยกลไกการตรวจสอบจะประกอบไปด้วย การเข้าชื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ หรือการดำเนินการต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการควบคุมโดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

โดยสรุป ในประเทศไทยยังมีการทุจริตคอร์รัปชันอยู่มาก และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทำให้สถาบันการเงินและภาพรวมของประเทศมีความน่าเชื่อถือลดลง ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันนั้นไม่ได้เกิดเฉพาะในระดับประเทศ ในระดับการปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีปัญหาทุจริตคอร์รัปชันเช่นเดียวกัน ซึ่งปัจจัยสำคัญส่วนใหญ่ที่ทำให้เกิดปัญหานี้คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ รวมไปถึงการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์สาธารณะ ที่เราเรียกกันว่า ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interest) ที่สะท้อนให้เห็นในลักษณะของระบบเครือญาติ พวกพ้องหรือระบบอุปถัมภ์ เกิดการทุจริตคอร์รัปชันในรูปแบบต่างๆ ขึ้นมากมาย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผลประโยชน์ทับซ้อนเป็นการคอร์รัปชันอย่างหนึ่ง เป็นปัจจัยส่งเสริมทำให้เกิดกันและกัน

อย่างไรก็ตาม ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน สามารถป้องกันและแก้ไขได้ และจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือของทุกภาคส่วน ทั้งองค์กรต่างๆ ภาคประชาชน รวมถึงสังคมที่จำเป็นต้องมีความตระหนักถึงปัญหาและสาเหตุที่มาจากค่านิยมต่างๆ เพื่อปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน ทว่าสังคมยังมีแนวคิดหรือทัศนคติแบบเดิมๆ ก็ไม่สามารถจะป้องกันหรือแก้ไขปัญหาทุจริตคอร์รัปชันได้ ถึงแม้จะมีมาตรการหรือวิธีการที่ดีอยู่ก็ตาม

ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับหนังสือมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ ศธ ๖๖๓๒/ว๑๑๐๑ ลงวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๘ เรื่อง ขอเชิญร่วมประชุมชี้แจงขั้นตอน และกระบวนการสำรวจข้อมูลภายใต้โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ จังหวัดชลบุรี ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้

จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลพรหมโลก เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

### วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพรหมโลก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพรหมโลกมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลพรหมโลกได้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการดังกล่าว
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรหมโลก อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพรหมคีรี และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะประชาชน

### ขอบเขตการดำเนินงาน

#### กระบวนการการดำเนินการกรณีเรื่องร้องเรียน

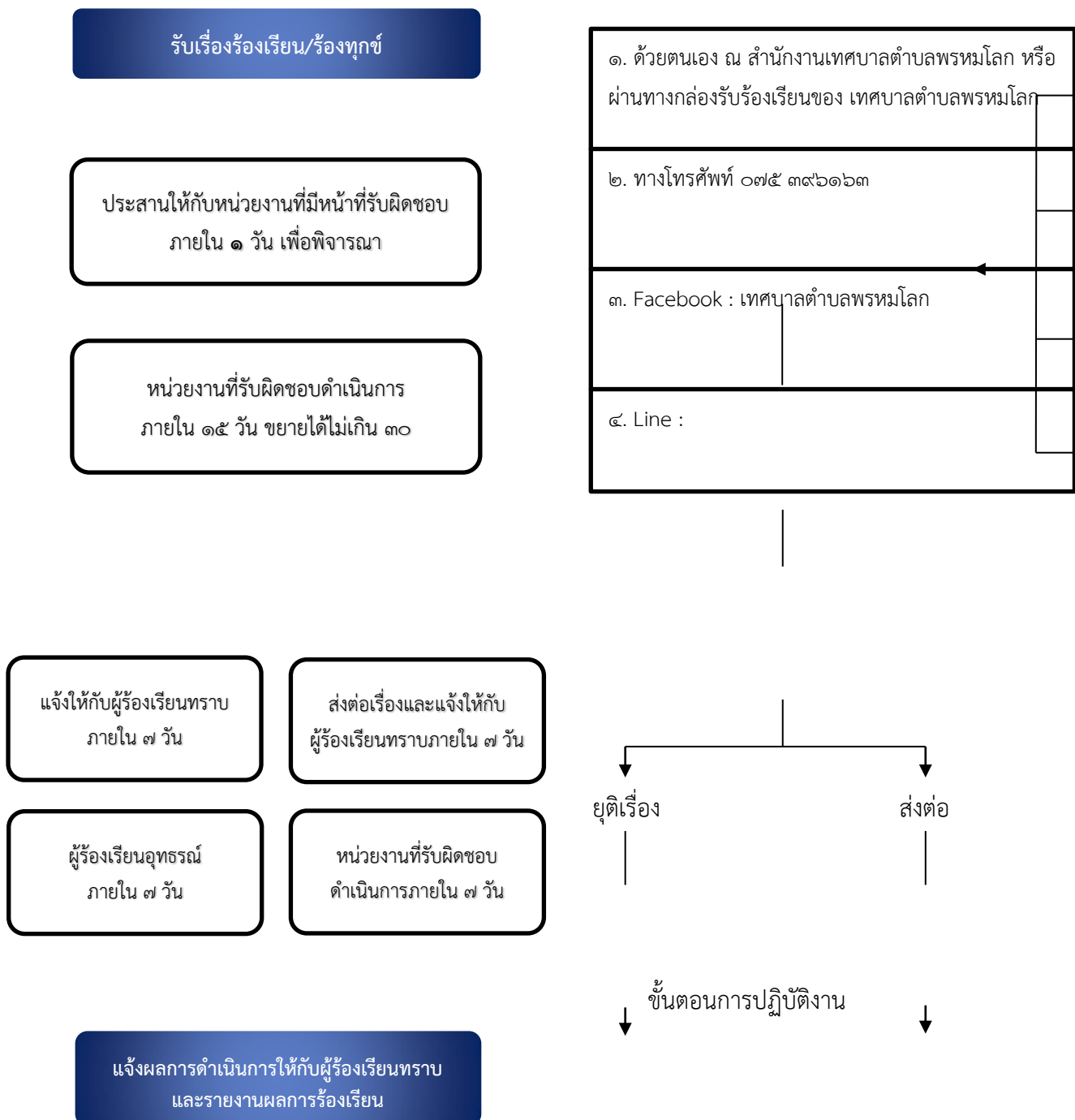
๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการรับบริการ
  ๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการศูนย์ฯ
  ๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
  ๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
  ๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษา เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพรหมโลก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลพรหมโลก โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๙๖๑๖๓

### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพรหมโลก หมู่ ๑ ตำบลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐ โทรศัพท์ ๐๗๕-๓๙๖๑๖๓

### แผนผังการดำเนินงาน



๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพรหมโลก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ระยะเวลาดำเนินการ หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทต.พรหมโลก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลพรหมโลก	ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๙๕-๓๙๖๑๖๓	ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน ภายใน ๑ วันทำการ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทุกครั้ง

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ทรงครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ไปแจ้งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ เทศบาลตำบลพรหมโลก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๗. มาตรฐานการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

๗.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๗.๒ จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ

## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ  
เทศบาลตำบลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมโลก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลพรหมโลก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง  
และทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด
- ๒) .....จำนวน.....ชุด
- ๓) .....จำนวน.....ชุด
- ๔) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

### แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ทำที่ ศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ  
เทศบาลตำบลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพรหมโลก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้เทศบาลตำบลพรหมโลก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้า  
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เวลา.....