



# คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยเทศบาลตำบลท่าช้าง  
อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา

โทร ๐๗๔-๕๘๑-๐๙๐  
[www.thachang.go.th](http://www.thachang.go.th)

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าช้าง ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าช้าง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้าง

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                          | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                                | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                                                     | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                                            | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                    | ๑    |
| คำจำกัดความ                                                                     | ๑    |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                                           | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                                  | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                            | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                                    | ๔    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                                           | ๔    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน               | ๔    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                                      | ๕    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                     | ๕    |
| มาตรฐานงาน                                                                      | ๕    |
| จัดทำโดย                                                                        | ๕    |
| แบบฟอร์ม                                                                        | ๕    |
| ภาคผนวก                                                                         |      |
| - ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์                                  |      |
| - ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทาง Face Book                                |      |
| - แบบฟอร์มแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน                                |      |
| - บันทึกการปฏิบัติงานตามคำร้องทั่วไป                                            |      |
| - คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้างและแต่งตั้งคณะกรรมการ |      |

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้าง

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลท่าช้าง หมู่ ๖ ตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา

### ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. วัตถุประสงค์

๔.๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลท่าช้าง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๕. คำจำกัดความ

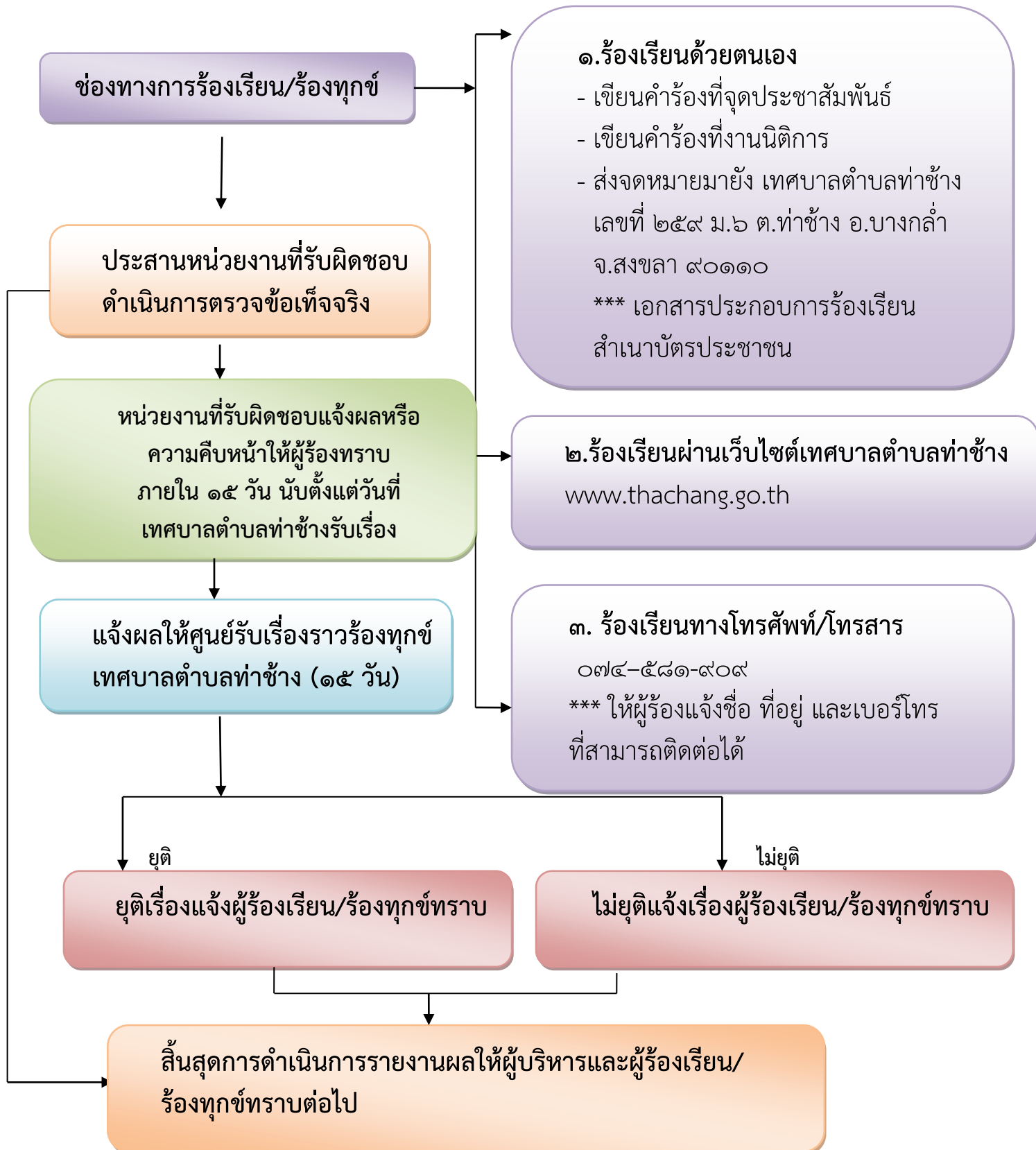
|                       |   |                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับบริการ          | = | ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป                                                                                                                                              |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | = | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลท่าช้าง                                                             |
| การจัดการข้อร้องเรียน | = | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล                                                                                 |
| ผู้ร้องเรียน          | = | ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าช้างผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล |

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง  
ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book (ศูนย์รับฟังปัญหา)  
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน  
ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น  
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล  
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน  
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

#### ๖.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐

## ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าช้าง



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของประชาชน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าช้างเพื่อสะดวกในการประสานงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                          | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้าง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าช้าง                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐๗๔-๕๘๑๐๙๐                               | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าช้าง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

๑๓.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง ทราบทุกสัปดาห์

๑๓.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face book (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๕. จัดทำโดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าช้าง หมู่ที่ ๖ ตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๑๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๔-๕๘๑๐๙๐
- เบอร์โทรสาร ๐๗๔-๕๘๑๐๙๐ ต่อ ๑๐๙๐
- เว็บไซต์ [www.thachang.go.th](http://www.thachang.go.th)

#### ๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องทุกข์



ภาคผนวก

## ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

The screenshot shows the 'Thachang' (ทำช้าง) website interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'ข้อมูลเทศบาล' (Municipal Information), 'ข่าว/กิจกรรม' (News/Activities), 'เอกสาร/รายงาน' (Documents/Reports), and 'ติดต่อเรา' (Contact Us). The main header features the 'ทำช้าง' logo and the text 'เทศบาลตำบล ทำช้าง จังหวัดสงขลา' (Thachang Sub-township, Songkhla Province). On the left, a vertical sidebar contains icons for 'ก ก ก', 'ปิ่นทาบ', 'ตัวอักษร', 'ค้นหา', 'เปลี่ยนภาษา', and a Facebook icon. The central area is titled 'แบบฟอร์มร้องเรียนร้องทุกข์' (Complaint Form). It includes several input fields: 'หัวข้อเรื่องเรียน' (Subject of Complaint), 'รายละเอียด' (Details) with a large text area, 'ชื่อ - นามสกุล' (Name - Surname), 'อีเมล/เบอร์โทร' (Email/Phone Number), and 'รหัสยืนยัน' (Confirmation Code) with a CAPTCHA image. At the bottom of the form are 'ตกลง' (Agree) and 'ยกเลิก' (Cancel) buttons. A small note at the very bottom states '\* กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียด' (Please fill in the details).

๑. เข้าเว็บไซต์ [www.thachang.go.th](http://www.thachang.go.th)

๒. เลือกติดต่อเรา

๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูแจ้งเรื่องราว ร้องทุกข์

๔. พิมพ์รายละเอียด หัวข้อที่ประสงค์ร้องเรียน

๕. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

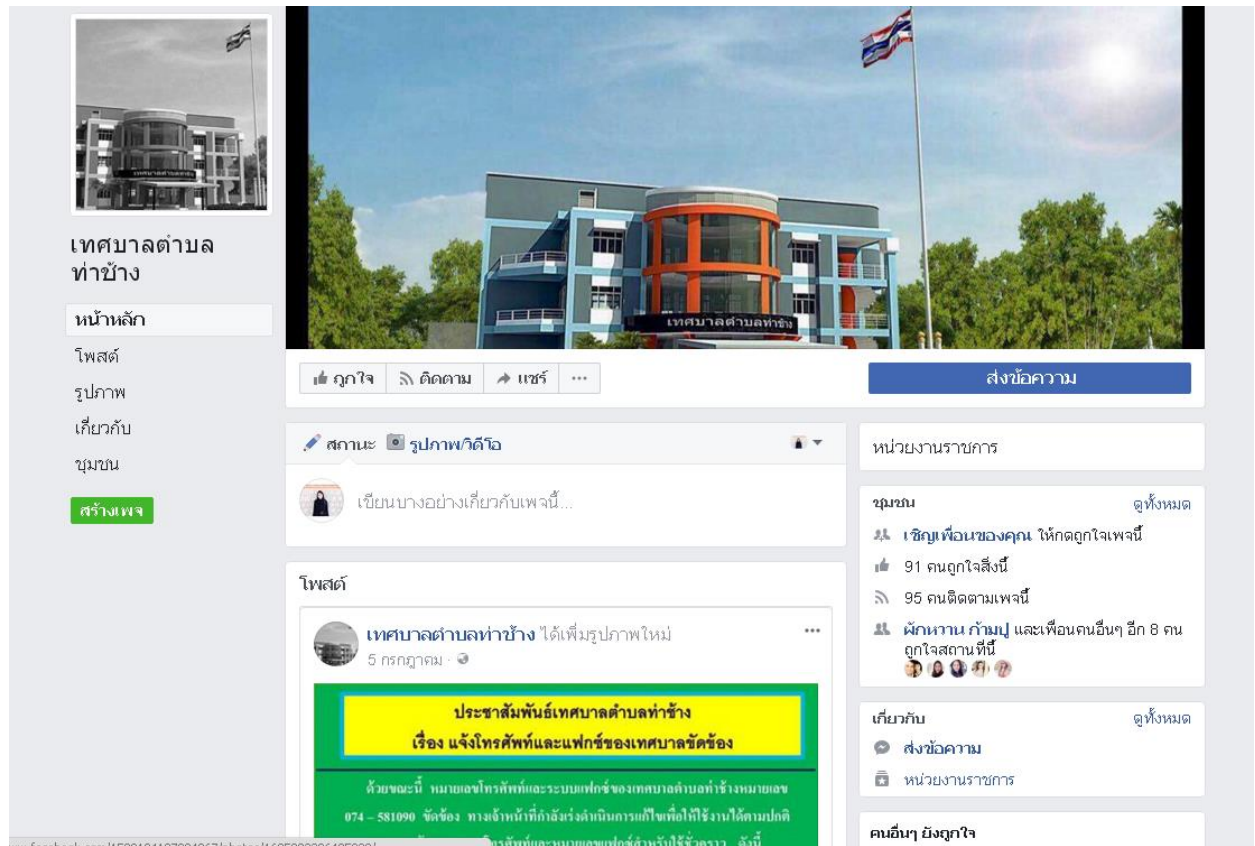
๖. กรอกช่องโทรศัพท์

๗. กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

### หมายเหตุ

หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

## ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทาง Face book



เทศบาลตำบลท่าช้าง

หน้าหลัก

โพสต์

รูปภาพ

เกี่ยวกับ

ชุมชน

สร้างเพจ

ดูถูกใจ ไลค์ ติดตาม แชร์ ...

ส่งข้อความ

สถานะ รูปภาพวิดีโอ

เขียนบางอย่างเกี่ยวกับเพจนี้...

โพสต์

เทศบาลตำบลท่าช้าง ได้เพิ่มรูปภาพใหม่ 5 กรกฎาคม · 🌐

**ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลท่าช้าง**  
**เรื่อง แจ้งโทรศัพท์และแฟกซ์ของเทศบาลชั่วคราว**

ด้วยขณะนี้ หมายเหตุโทรศัพท์และระบบแฟกซ์ของเทศบาลตำบลท่าช้างหมายเลข 074 - 581090 ขัดข้อง ทางเจ้าหน้าที่กำลังเร่งดำเนินการแก้ไขเพื่อให้ใช้งานได้ตามปกติ

โปรดใช้หมายเลขและแฟกซ์ชั่วคราวนี้ไว้ชั่วคราว ดังนี้

หน่วยงานราชการ

ชุมชน ดูทั้งหมด

👤 เชิญเพื่อนของคุณ ให้กดถูกใจเพจนี้

👍 91 คนถูกใจสิ่งนี้

👤 95 คนติดตามเพจนี้

👤 ผักหวาน กัมป และเพื่อนคนอื่นๆ อีก 8 คนถูกใจสถานที่นี้

เกี่ยวกับ ดูทั้งหมด

📧 ส่งข้อความ

🏢 หน่วยงานราชการ

คนอื่นๆ ยังดู



## แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าช้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....  
ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้าง ดังนี้

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

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๓. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

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

หมายเลขโทรศัพท์.....

## บันทึกการปฏิบัติงานตามคำร้องทั่วไป

ตามที่ นาย/นาง/น.ส. .... ได้ยื่นคำร้อง  
ทั่วไปเรื่อง.....ลงวันที่.....  
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้พิจารณา ตรวจสอบ คำร้อง ร่วมกับผู้ร้อง/ผู้แทนผู้ร้องแล้ว พบว่า

### ข้อเท็จจริง/สภาพปัญหา

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

### ข้อพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ

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

ลงชื่อ.....(ผู้ปฏิบัติ)  
(.....)

ตำแหน่ง.....  
วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....(ผู้ร้อง/ผู้แทนผู้ร้อง)  
(.....)

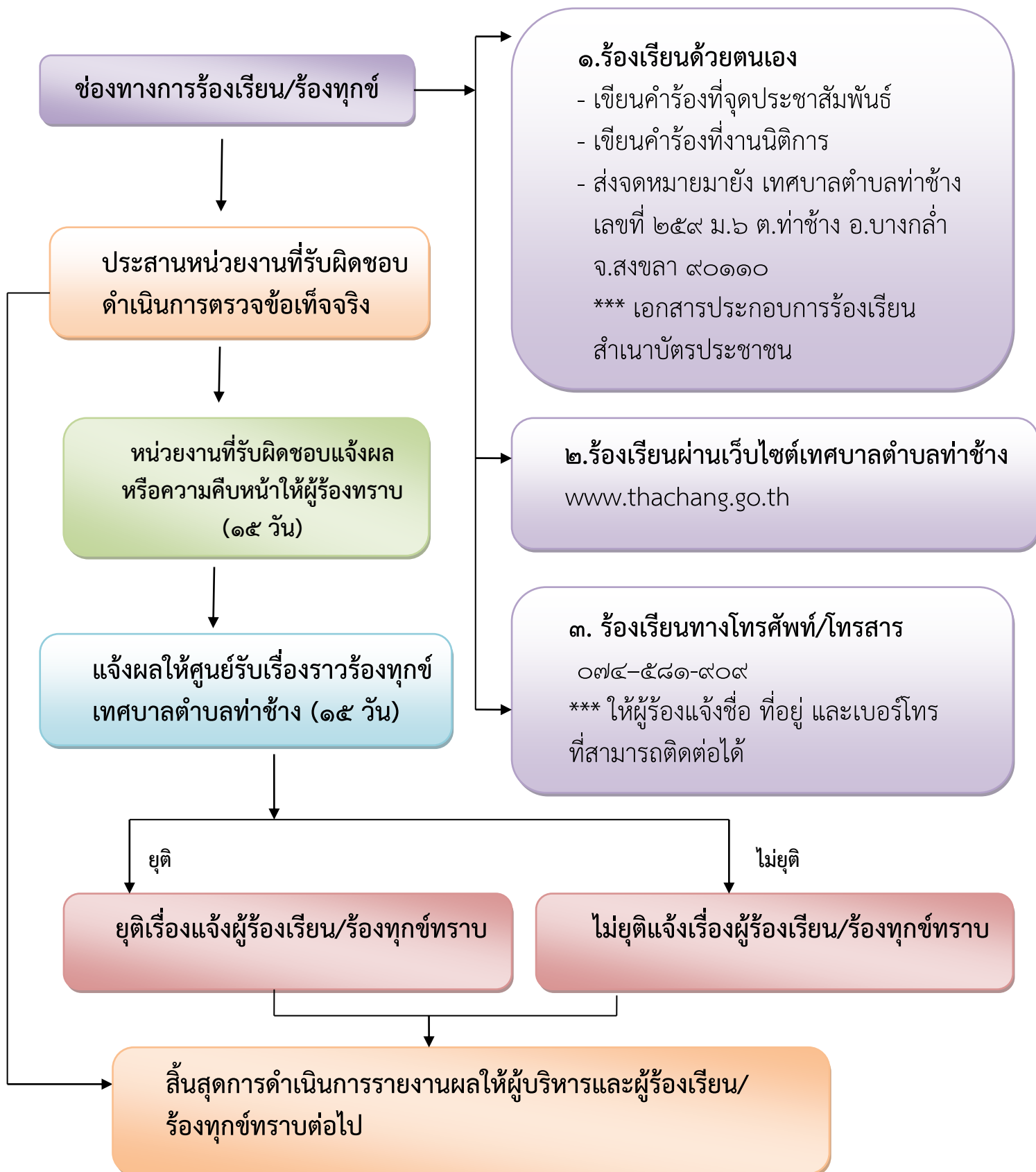
ตำแหน่ง.....  
วันที่...../...../.....

ลงชื่อ.....(พยาน)  
(.....)

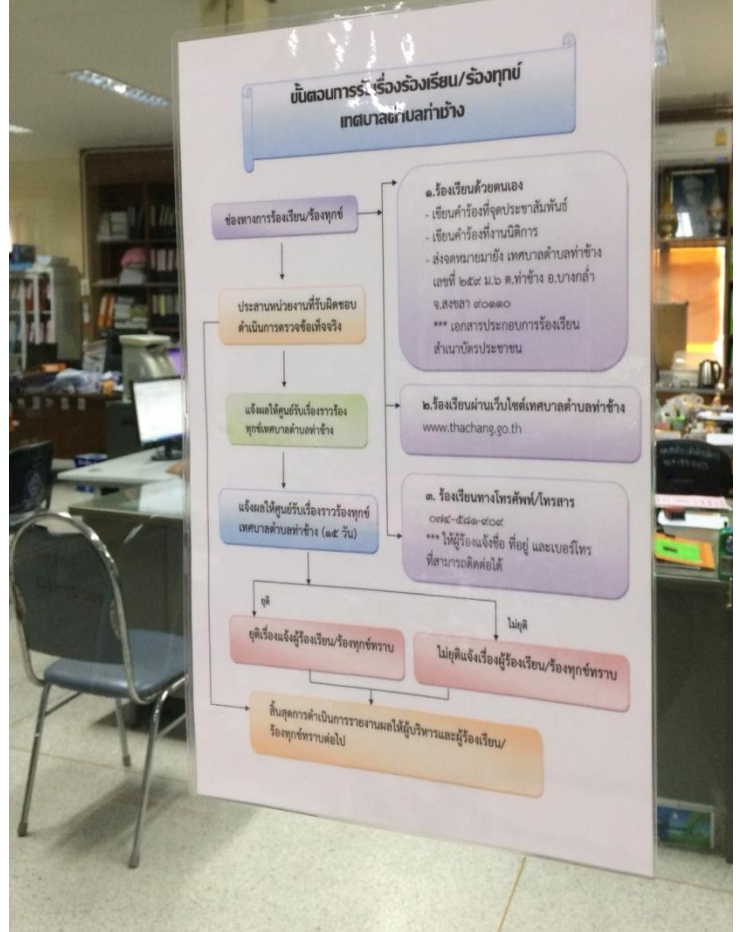
ลงชื่อ.....(พยาน)  
(.....)

- หมายเหตุ** ๑. ผู้ปฏิบัติงานตามคำร้องต้องดำเนินการแจ้งข้อพิจารณา/แนวทางการแก้ไขให้ผู้ร้องหรือผู้แทนทราบ ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่เทศบาลรับคำร้อง
๒. ภายหลังการดำเนินการตาม ๑ กรุณาส่งบันทึกฉบับนี้ให้แก่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวม ประกอบการติดตามการปฏิบัติงานโดยคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

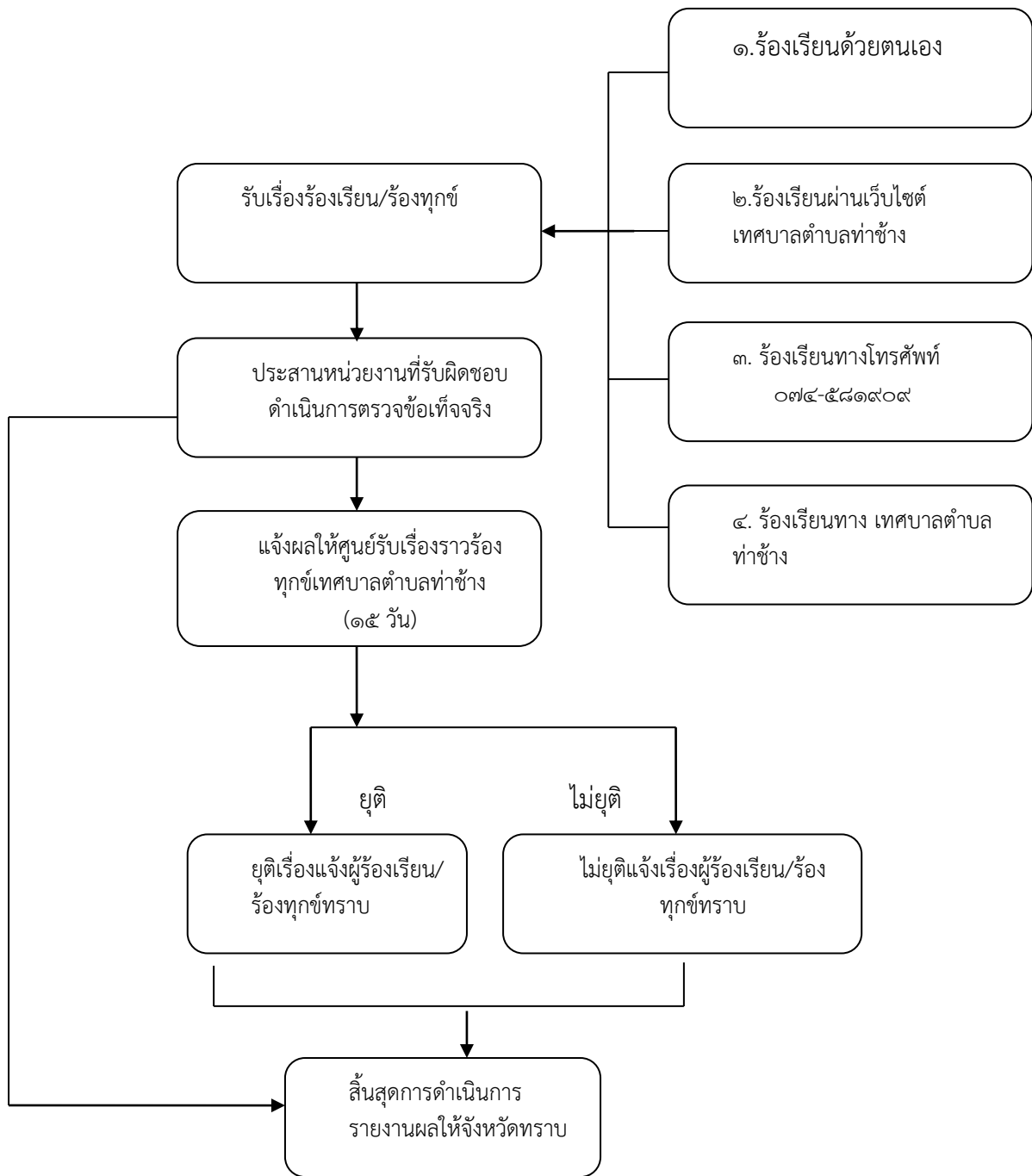
## ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าช้าง



## ติดป้ายประชาสัมพันธ์แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



รับเอกสาร คู่มือผลประโยชน์ทับซ้อน



| ลำดับที่ | กอง/สำนัก                  | ลายมือชื่อ |
|----------|----------------------------|------------|
| ๑        | สำนักปลัด                  |            |
| ๒        | กองคลัง                    |            |
| ๓        | กองช่าง                    |            |
| ๔        | กองศึกษา                   |            |
| ๕        | กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |

รับเอกสาร คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

| ลำดับที่ | กอง/สำนัก                  | ลายมือชื่อ |
|----------|----------------------------|------------|
| ๑        | สำนักปลัด                  |            |
| ๒        | กองคลัง                    |            |
| ๓        | กองช่าง                    |            |
| ๔        | กองศึกษา                   |            |
| ๕        | กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |
|          |                            |            |

ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ แผนผังขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



**ทำช้าง**  
❖ เมืองนำอยู่ ❖

๑ ตุลาคม แอร์ มีคนดูใจ 3 คน สมัครใช้งาน เพื่อสิ่งที่เป็นของทุกคนใจ  
18 พฤษภาคม 2561



ประชาสัมพันธ์ทาง Face Book เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา  
แผนผังขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

Facebook page for เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา. The page features a cover photo showing a group of people in traditional Thai attire. The main content area displays a post from 18 พฤษภาคม 2018, titled "THACHANG.GO.TH ประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าช้าง". The post includes a flowchart detailing the complaint handling process, starting from the receipt of a complaint, through investigation and resolution, to the final outcome. The flowchart is as follows:

```

graph TD
    A[มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์] --> B[รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์]
    B --> C[ตรวจสอบข้อเท็จจริง]
    C --> D[แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง]
    D --> E[ดำเนินการตามขั้นตอน]
    E --> F[แจ้งผลการดำเนินการ]
    F --> G[ปิดเรื่อง]
  
```

The post also mentions the website THACHANG.GO.TH and the date 18 พฤษภาคม 2018. The page has 54 friends and a post from 16 พฤษภาคม 2018, titled "เทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ได้แบร์...". The page also features a section for friends, listing names and their relationship status.

