



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง



องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง  
อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนนาชุมแสงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานกฎหมายและคดี  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง

## ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิด เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

## ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสงทราบกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติ

## ๓. การดำเนินการในการให้บริการ

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้รับบริการ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกป้องกฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

## ๒. กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๑. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

๒. กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง โทรศัพท์ ๐๔๒ - ๒๑๙๙๑๔

## ๓. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๓. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง โทรศัพท์ ๐๔๒ - ๒๑๙๙๑๔

## ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง ๒๐๕ หมู่ ๖ ตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

๖.๑ งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง

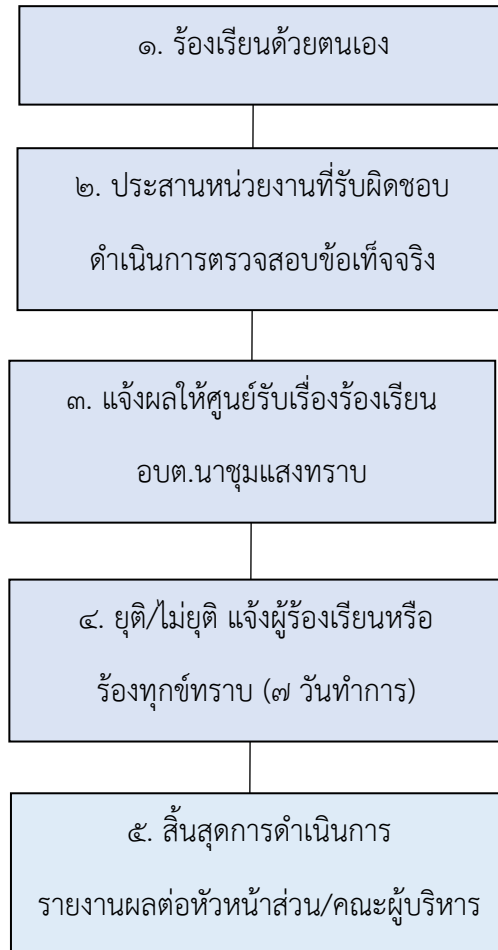
๖.๒ ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น ผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.nachumsaeng-ud.go.th/index/>

๖.๓ ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๒๑๙๙๑๔

๖.๔ Email ของหน่วยงาน [Nachumsaeng2021@gmail.com](mailto:Nachumsaeng2021@gmail.com)

๖.๕ ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : องค์กรบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
หรือขั้นตอนการขอรับบริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**



## ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

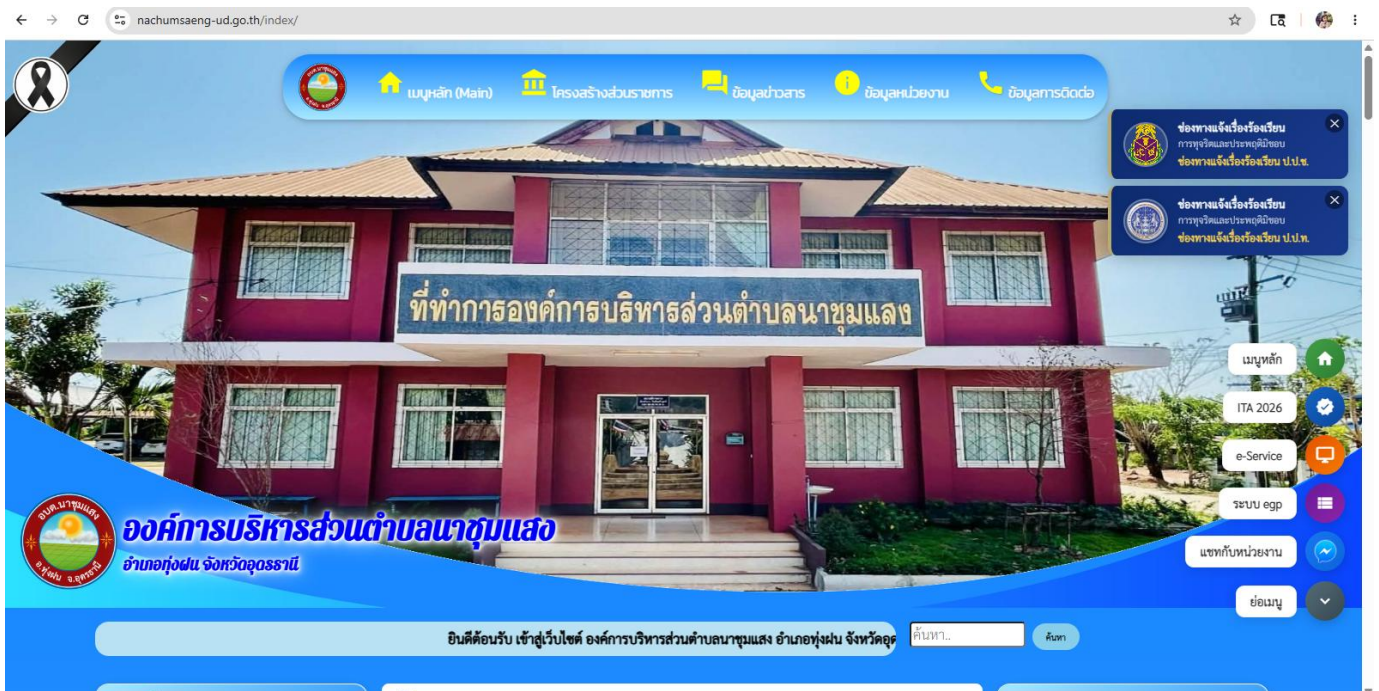
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาการดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๗ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	๗ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	๗ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	๗ วันทำการ	-

## ๘. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

## ๙. การกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง (๑)



## ๙. การกรอกข้อมูลผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง (๒)

The screenshot shows the homepage of the Nachumsaeng UD website. The page is organized into several sections:

- ระบบบริการออนไลน์ (E-services):** This section contains eight service tiles:
  - ช่องทางร้องเรียน การบริหารงานบุคคล
  - แบบคำร้อง ขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
  - ระบบขอความอนุเคราะห์ นำเพื่ออุปโภคบริโภค
  - แบบฟอร์มรับสมัคร นักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
  - แบบคำร้อง ขอตัดต้นไม้และจัดเก็บกิ่งไม้
  - แบบคำร้อง ขอรับบริการถังขยะ
  - แบบคำร้องขอซ่อมไฟฟ้า โคมไฟฟ้าสาธารณะ
  - จอคิวออนไลน์ เพื่อเข้ารับบริการจากหน่วยงาน
- ระบบ online/ข้อมูลข่าวสาร:** This section contains eight tiles:
  - ITA (2024) การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารปี 2567
  - ถาม-ตอบ Q&A สอบถามข้อมูลต่างๆ online
  - ร้องเรียน ออนไลน์ Online
  - ช่องทางกรรับฟัง ความคิดเห็นจากประชาชน
  - สมุดเยี่ยม ลงชื่อเข้าชมหน่วยงาน
  - ศูนย์บริการ ข้อมูลข่าวสาร
  - สายตรง ผู้บริหาร
  - กระดานสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
  - แบบสำรวจ ความพึงพอใจ
  - แบบสำรวจ ความคิดเห็น
  - ร้องเรียนการทุจริต เจ้าหน้าที่ประพฤติมิชอบ online
  - e-service ลงทะเบียนรับความช่วยเหลือ
- ระเบียบ/กฎหมาย:** This section contains three tiles:
  - พรบ./พรก. ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
  - กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงาน/การปฏิบัติงาน
  - คู่มือหรือมาตรฐาน การปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - คู่มือหรือมาตรฐาน การให้บริการ อบต.

The screenshot shows the online complaint form on the Nachumsaeng UD website. The page has a blue header with the website logo and navigation icons. The main content area is white and contains the following sections:

- แจ้งร้องเรียน จ้องเหตุฯ ONLINE — องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี**
- รายละเอียดคำร้องเรียน:** A text area for describing the complaint.
- ที่อยู่ / เบอร์โทร / อีเมล:** Fields for contact information.
- ชื่อ-สกุล:** A field for the complainant's name.
- เอกสารประกอบคำร้อง:** A file upload section with a "Choose File" button and a note "No file chosen". Below it, it says "ไฟล์ JPG ขนาดไม่เกิน 10 MB".
- แจ้งเตือน:** A checkbox for "ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ (ระบบจะทำการบันทึกหมายเลข IP ของท่านเพื่อการตรวจสอบข้อมูล)".

On the right side, there is a vertical sidebar with several icons and labels: "เมนูหลัก", "ITA 2026", "e-Service", "ระบบ egp", "แชทกับหน่วยงาน", and "ย่อเมนู". There are also two notification boxes at the top right, both titled "ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียน" and containing information about the complaint system.

## ๑๐. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอรับบริการ

## แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง  
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ .....ปี  
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(นางสาวณัฐริณีย์ คำสิม)

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....  
.....

พ.จ.ต.

(เอกวิทย์ ไพโรวิจารณ์)

นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง

.....  
.....

(นายธงศกร สรวงศิริ)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม รักษาการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

คำสั่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง

.....  
.....

(นายทองยศ นันทะจักร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง