



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์การปฏิบัติการตรวจสอบ  
ภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑, พ.ศ. ๒๕๖๒ และ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น  
ถือเป็นหน่วยงานของรัฐตามหลักเกณฑ์ และให้ใช้หลักเกณฑ์นี้ซึ่งกำหนดให้ผู้ตรวจสอบภายในของ  
หน่วยรับตรวจจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์กรฯ นั้น

เพื่อให้เป็นตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการ  
ตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑, พ.ศ. ๒๕๖๒ และ พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงประกาศใช้  
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางพื้นฐานในการดำเนินงานอันจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น  
อย่างสมเหตุสมผลต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘<sup>๖</sup> กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายมานพ กาวิละปัญญา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก



คู่มือการปฏิบัติงาน  
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
/การทุจริต/แจ้งเบาะแส  
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
องค์การบริหารส่วนตำบลไทยนคร  
อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของหน่วยตรวจสอบภายใน องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของพื้นที่ตำบลไทยชนะศึก หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
คำจำกัดความหมาย	๖
ภาคผนวก	

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ

และหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายใน สำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๑๗ (๖.๒) และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและวิธีปฏิบัติงานมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคุณภาพและมาตรฐานของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒) ประสาน เร่งรัด และกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕) ประสานงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรม เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ยื่นโดยตรง (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร)

๒. ตู้ไปรษณีย์ (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร) เลขที่ ๓๖๓ หมู่ ๒ ตำบลไทยชนะศึก อำเภอกุ่งเสียม จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๕๐

๓. เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริต คอร์รัปชัน องค์กรบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก <https://www.thaichanasuek.go.th>

๔. Face book “อบต.ไทยชนะศึก”

๕) กล่องรับฟังความคิดเห็น, ร้องเรียนผ่านตู้, กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์กรบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก

๖. โทรศัพท์ ๐-๕๕๖๕-๙๒๔๑ , โทรสาร ๐-๕๕๖๕-๙๓๘๗

### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

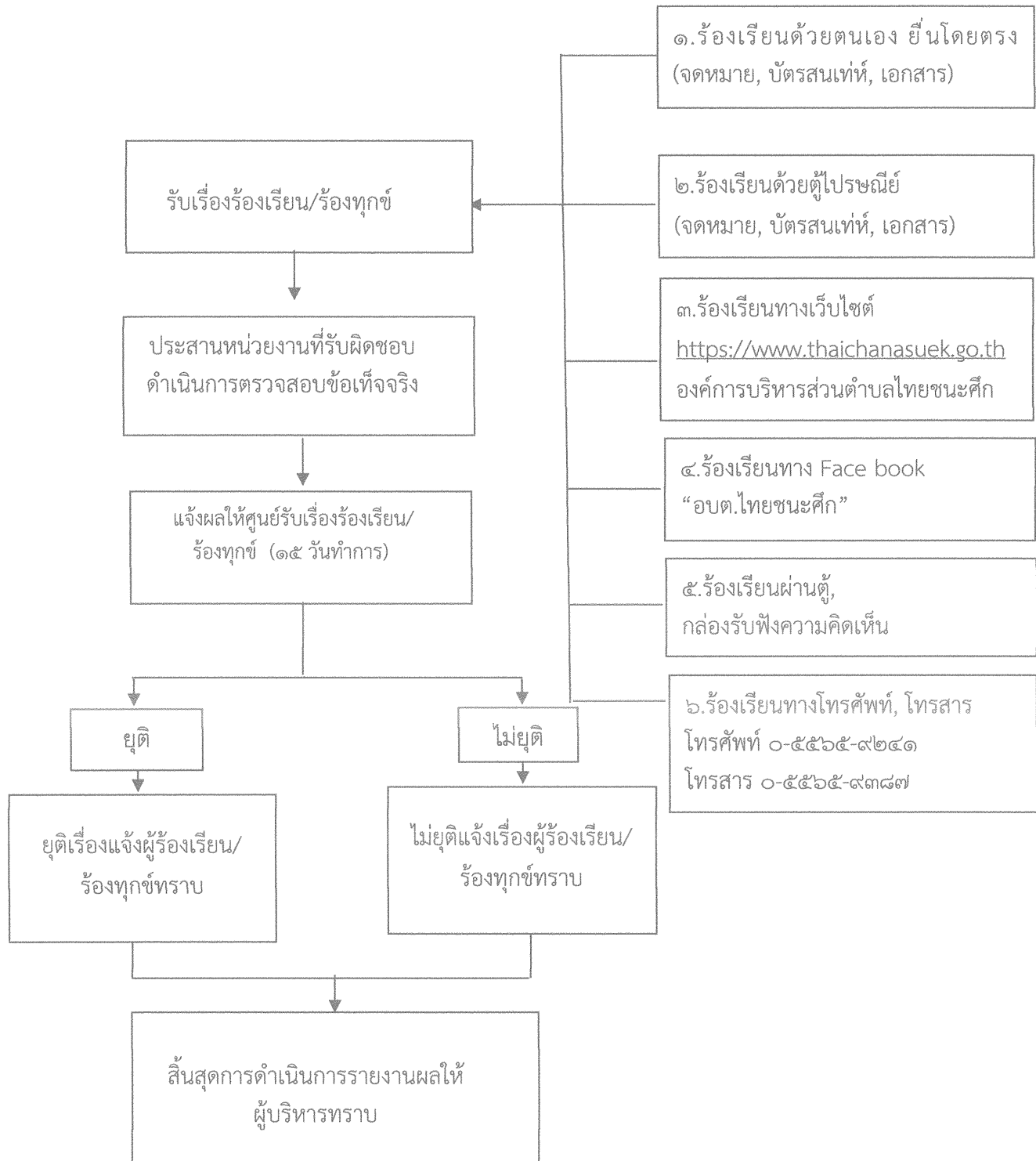
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต  
/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)  
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/  
การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา  
ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือ  
ถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
  - ๔) เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
  - ๕) เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบ  
เบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
  ๖. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า  
ผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  ๗. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ  
เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
  ๘. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก จัดเก็บเรื่อง



๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ ที่	ดำเนินการ รับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตาม ที่กำหนด ดังนี้ ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑	ร้องเรียนด้วยตนเอง ยื่นโดยตรง (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒	ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓	ร้องเรียนทางเว็บไซต์ <a href="https://www.thaichanasuek.go.th">https://www.thaichanasuek.go.th</a> องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔	ร้องเรียนทาง Face book “อบต.ไทยชนะศึก”	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕	ร้องเรียนผ่านตู้, กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖	ร้องเรียนทางโทรศัพท์, โทรสาร โทรศัพท์ ๐-๕๕๖๕-๙๒๔๑ โทรสาร ๐-๕๕๖๕-๙๓๘๗	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เป็น  
การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย  
ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก  
ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบผลการดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึกจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนา องค์กร เป็นต้น

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๔. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ\*\*/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กร มหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลไทยชนะศึก

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ยื่นโดยตรง (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร), ตู้ไปรษณีย์ (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร) เลขที่ ๓๖๓ หมู่ ๒ ตำบลไทยชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๕๐, เว็บไซต์”ศูนย์รับแจ้ง เบาะแส เรื่องทุจริตคอร์รัปชัน องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก <https://www.thaichanasuek.go.th>, Face book “อบต.ไทยชนะศึก”, กล่องรับฟังความคิดเห็น, ร้องเรียนผ่านตู้, กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก, โทรศัพท์ ๐-๕๕๖๕-๙๒๔๑ , โทรสาร ๐-๕๕๖๕-๙๓๘๗

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือเช่น

-ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

-การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ภาคผนวก

thaichanasuek.go.th/contact3.php

### ร้องเรียนทุจริต

**ข้อมูลผู้กล่าวหาหรือเรียน**

ชื่อ-นามสกุล :

หมายเลขบัตรประชาชน :

ที่อยู่ :

E-mail :

หมายเลขโทรศัพท์ :

---

**ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาหรือเรียน**

ชื่อ-นามสกุล :

ตำแหน่ง :

สังกัดหน่วยงาน :

จังหวัด :

รายละเอียด :

ฉันไม่ใช่โปรแกรมเมอร์ในดี

กรุณาเลือก "ฉันไม่ใช่โปรแกรมเมอร์ในดี"

33°C มีลมพัด

14:43 15/9/2565

thaichanasuek.go.th/contact4.php

### ร้องเรียนร้องทุกข์

เรื่อง

เรียน นาย อังการบริหารสวนศาล ไทยอะศึก

ชื่อและสกุลผู้ยื่นคำร้อง :

อายุ

ที่อยู่ผู้ยื่นคำร้อง

เบอร์โทรศัพท์ผู้ยื่นคำร้อง :

E-mail ผู้ยื่นคำร้อง :

รายละเอียดคำร้อง :

ฉันไม่ใช่โปรแกรมเมอร์ในดี

กรุณาเลือก "ฉันไม่ใช่โปรแกรมเมอร์ในดี"

ส่งข้อความ    ส่งข้อความ

33°C มีลมพัด

14:42 15/9/2565

ระบบส่งข้อความผ่าน e-mail x +

← → C thachanasuek.go.th/contact5.php

🏠 ITA LPA GP GP 👤 📧 📎

### ช่องทางรับฟังความคิดเห็น

#### องค์การบริหารส่วนตำบล ไทชนะศึก อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย

เรื่อง

เขียน นาย องค์การบริหารส่วนตำบล ไทชนะศึก

ชื่อ - นามสกุล :

เบอร์โทรศัพท์ :

E-mail :

รายละเอียด :

ฉันไม่ใช่โปรแกรมเมอร์อัตโนมัติ

กฤตนาเสถียร "ฉันไม่ใช่โปรแกรมเมอร์อัตโนมัติ"

RECAPTCHA

ส่งข้อความ ส่งข้อความ

## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่.....

.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่.....  
.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....  
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....  
ถือบัตร.....เลขที่.....  
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง .....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ) .....จนท.ผู้รับเรื่อง  
(.....)

วันที่.....

เวลา.....



## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน)/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก

หมู่ที่ ๒ ตำบลไทยชนะศึก

อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่ ..... และองค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก และได้จัดส่งเรื่องให้ .....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่กฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก

## แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน)/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก  
หมู่ที่ ๒ ตำบลไทยชนะศึก  
อำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ ที่.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับ  
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึกได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย  
สรุปว่า

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอได้แจ้งคัดค้านพร้อม  
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไทยชนะศึก

