



# คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลมโนะ  
โทรศัพท์. ๐-๗๓๖๒๑๐๒๐-๒  
โทรสาร. ๐-๗๓๖๒๑๐๒๐-๒  
<http://www.munok.go.th>

จัดทำโดย  
องค์การบริหารส่วนตำบลมโนะ  
อำเภอสุโขทัย-ลก จังหวัดนราธิวาส

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ เช่น การให้บริการด้านงานสวัสดิการสังคม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียนที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราว	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
ภาคผนวก	๑๒
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๓
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๔
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๕
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๖
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล	๑๗

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสืออำเภอสุโขไทยโก-ลก ที่ นธ ๐๐๒๓.๑๗/ว ๓๑๗๖ ลงวันที่ ๑๗ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสุโขไทยโก-ลก และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส จัดตั้งเพื่อ

เป็นศูนย์ในการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ๔. ขอบเขต

##### ๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก ศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย, ขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ บริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อร้องเรียนถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับ บริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่อง ดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอกการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะโทรศัพท์ ๐๗๓- ๖๒๑๐๒๐-๒

##### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอ เรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อร้องเรียนถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๒๑๐๒๐-๒

#### **๕. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ อาคารเลขที่ ๔๙/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลมูโนะ อำเภอสุโขทัย โกลก จังหวัดนครราชสีมา

#### **๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ ๒**  
**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**คำจำกัดความ**

**ผู้รับบริการ**

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

\* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน

\*\* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือ ฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน ของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลหมู่ โนะ

**การจัดการข้อร้องเรียน**

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน**

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การ บริหารส่วนตำบลหมู่ โนะผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน**

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

**เจ้าหน้าที่**

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน**

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**คำร้องเรียน**

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง

ทุกซ์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือ  
มีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อ  
ทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้  
ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## ช่องทางการร้องเรียน





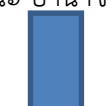
### ๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด



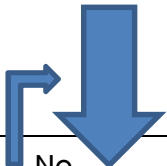

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.munok.go.th](http://www.munok.go.th)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๗๓-๖๒๑๐๒๐-๒
- ๗) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน
- ๙) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- ๑๐) ร้องเรียนทาง Facebook

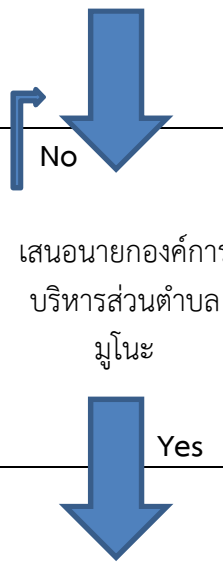
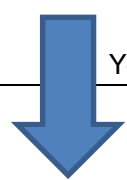
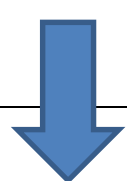


บทที่ ๓  
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน 	-ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ web portal ของสำนักงานปลัด สี่ อีเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆที่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	ธุรการ สำนักงานปลัดอบต.
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน 	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	นิติกร นายวิทยา วรรณทอง
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	นิติกร นายวิทยา วรรณทอง
๔	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมุโนะเพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	No เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมุโนะ อำนาจหน้าที่ Yes 	-นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมุโนะพิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมุโนะ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๖	จัดส่งบันทึกไปยัง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง 	-ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	ธุรการของแต่ละกอง/ ส่วน/ฝ่าย หรือผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องในการ จัดส่งหนังสือ
๗	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง 	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิด ปัญหาได้อีก	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘	รายงานผล เรื่องร้องเรียน 	-แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันที ที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑.กรณีร้ายแรง อาจสร้างความ เสียหายต่อประชาชนและส่งผล กระทบในวงกว้างหรือส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร ๒.กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาใน การวิเคราะห์หรือกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง อาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	-ภายใน ๑๕ วันทำการ -ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้ รายงานทุกๆ ๕ วัน -แจ้งความคืบหน้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๙	No ติดตามผล เรื่องร้องเรียน 	-หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่อง ร้องเรียนไม่รายงานผลภายใน เวลาที่กำหนดจะมีการติดตาม เรื่องทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	นิติกร นายวิทยา วรรณทอง
๑๐	Yes ลงทะเบียนรับ รายงานผลเรื่อง ร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่อง ร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	นิติกร นายวิทยา วรรณทอง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	ตอบข้อร้องเรียน	-แจ้งผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน ได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๒	 <p>No</p> <p>เสนอนายกองค์การ บริหารส่วนตำบล มูโนะ</p> <p>Yes</p>	-หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือ ตอบเสนอนายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลมูโนะลงนาม	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓	 <p>ส่งเก็บงานสารบัญ รับเรื่อง</p>	-รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียน แล้วให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกองค์การบริหารส่วน ตำบลมูโนะ	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๔	 <p>รวบรวม</p>	-รวบรวมเรื่องร้องเรียนและ จัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน	ถูกต้อง ครบถ้วน	นิติกร นายวิทยา วรรณทอง

## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

#### ๑. การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ web portal ของที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๖๒๑๐๒๐-๒

#### ๒. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจึงจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้น เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

๑. กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

๒. กรณีซับซ้อน เป็นกรณีต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

#### ๔. การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมุโนะทราบตามเวลาที่กำหนดเพื่อ งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมุโนะ จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๕. การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงาน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมุโนะเพื่อส่งการต่อไป

#### ๖. การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลมุโนะ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

##### ๖.๑ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๑.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗

๖.๑.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๖.๑.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๖.๑.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๖.๑.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๑.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๖.๑.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๑.๘ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ  
ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อ  
ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบล	ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การ บริหารส่วนตำบล	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๖๒๑๐๒๐-๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

# ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

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

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

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน..... ชุด

๒) ..... จำนวน..... ชุด

๓) ..... จำนวน..... ชุด

๔) ..... จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

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

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

.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะพิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....  
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า  
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

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

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ นธ ๗๒๖๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ  
หมู่ที่ ๑ ตำบลมูโนะอำเภอสุโขทัย-ลก  
จังหวัดนครราชสีมา ๙๖๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์  
( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....  
..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ  
บริหารส่วนตำบลมูโนะ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่  
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

สำนักงานปลัด อบต.  
งานกฎหมายและคดี  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
โทร. ๐๗๓-๖๒๑๐๒๐-๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ นธ ๗๒๖๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ  
หมู่ที่ ๑ ตำบลมูโนะอำเภอสุโขทัย-ลก  
จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.มูโนะ ที่ นธ ๗๒๖๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....  
๒. ....  
๓. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง  
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย  
สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

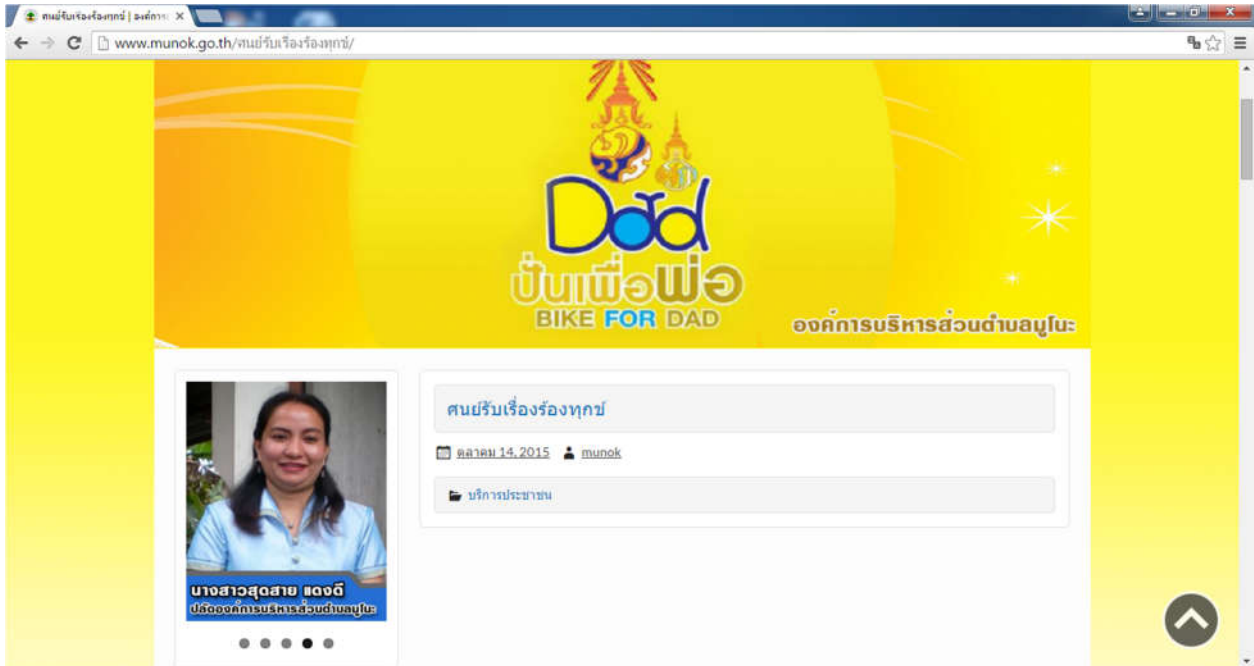
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมูโนะ

สำนักงานปลัด อบต.  
งานกฎหมายและคดี  
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
โทร. ๐๗๓-๖๒๑๐๒๐-๒



### ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.munok.go.th>
  ๒. เลือกเมนูหลัก
  ๓. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูร้องทุกข์
  ๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
  ๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน
  ๖. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)
  ๗. กรอกช่องโทรศัพท์
  ๘. กรอกอีเมลล์
- กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

### หมายเหตุ

หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล