



**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป
และที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่**

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

**งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน
อำเภอแก่ง จังหวัดระยอง**

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน เช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุข เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๒๒

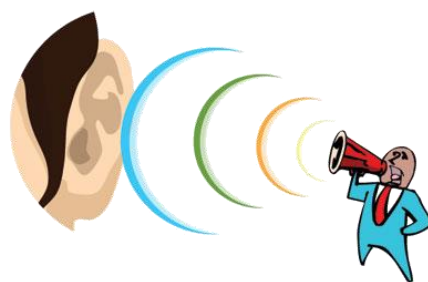
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว และองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติ

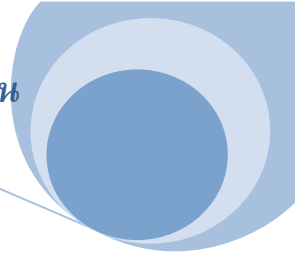
องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์ / ขอบเขต/ คำจำกัดความ/หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ผังกระบวนการทำงาน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ	๙
แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน	๑๐
ผู้รับผิดชอบ / มาตรฐานงาน / ระบบติดตามและประเมินผล	๑๑
เอกสารอ้างอิง	๑๒
แบบฟอร์มที่ใช้	๑๓
ผังขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน	๑๔





คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนดผู้รับบริการ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ เจ้าหน้าที่ทุจริตและหรือประพฤติชอบ รวมทั้งการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

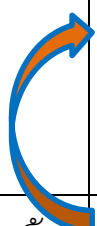
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน: อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

หัวหน้าสำนักงานปลัด : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงานผู้อำนวยการกองทุกกอง

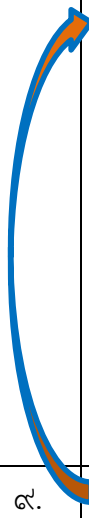
นิติกร : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน



๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน 	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่นคำร้อง/จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร/เว็บไซต์/Facebookติดต่อด้วยตนเองและจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง คำร้องทั่วไป	ถูกต้องครบถ้วน	-ธุรการ สำนักงานปลัด
๒.	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-ธุรการ สำนักงานปลัด
๓.	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายกระบวนและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	หัวหน้าสำนักงานปลัด /นิติกร
๔.	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕.	No เสนอนายก อบต. Yes 	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน พิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้องครบถ้วน	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

--	--	--	--	--

ลำดับ	ฝั่ง กระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๖.	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	-รุกรการของแต่ละกอง/ส่วน/ฝ่ายหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดส่งหนังสือ
๗.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง 	-ตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘.	รายงานผลเรื่องร้องเรียน  	- แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปยกเว้น ๒ กรณีได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรงอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. กรณีซับซ้อนต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมายอาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	-ภายใน ๑๕ วันทำการ -ภายใน ๗ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๑๕ วัน -แจ้งความคืบหน้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๙.	NO ติดตามผลเรื่องร้องเรียน Yes 	-หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	นิติกร
๑๐.	ลงทะเบียนรับรายงานผล	-ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	นิติกร/รุกรการ



	เรื่องร้องเรียน			
ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๑.	ตอบข้อร้องเรียน ↓	-แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๒.	No เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน Yes ↓	-หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินลงนาม	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓.	ส่งเก็บงานสารบัญรับเรื่อง ↓	-รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้วให้งานรับเรื่องรวบรวมเรื่องทุกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๔.	รวบรวม	-รวบรวมเรื่องร้องเรียนและจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน	ถูกต้องครบถ้วน	นิติกร/ธุรการ



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น คำร้อง/จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร/เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

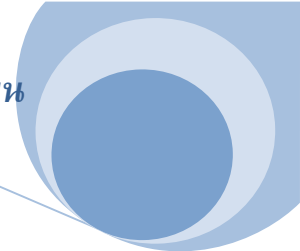
-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๖๖๙๐๐-๔ ต่อ ๑๐๗

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราວร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะหาหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะหาบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ





๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

-กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

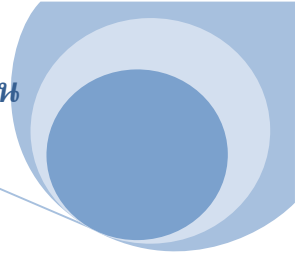
-กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่อง งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินเพื่อส่งการต่อไป



๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

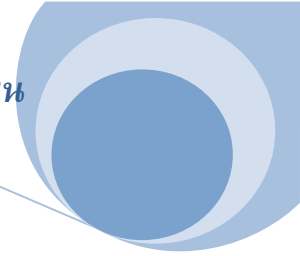
๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๔๖

๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๘

๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน





๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า(นาย,นาง,นางสาว).....อายุ.....ปี สัญชาติ.....
เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....
ตรอก/ซอย.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....

ขอยื่นคำร้องต่อ.....

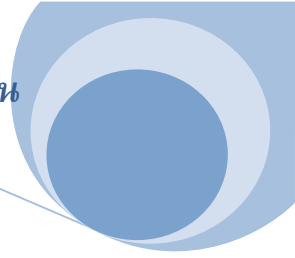
เนื่องด้วยข้าพเจ้ามีความต้องการ.....

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

ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อได้โปรดพิจารณาดำเนินการแก่ข้าพเจ้าด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)



๖.๔ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกิน

หัวหน้าสำนักงานปลัด

นิติกร

โทรศัพท์ ๐๓๘-๐๒๙๑๐๘-๙

๗. มาตรฐานงาน

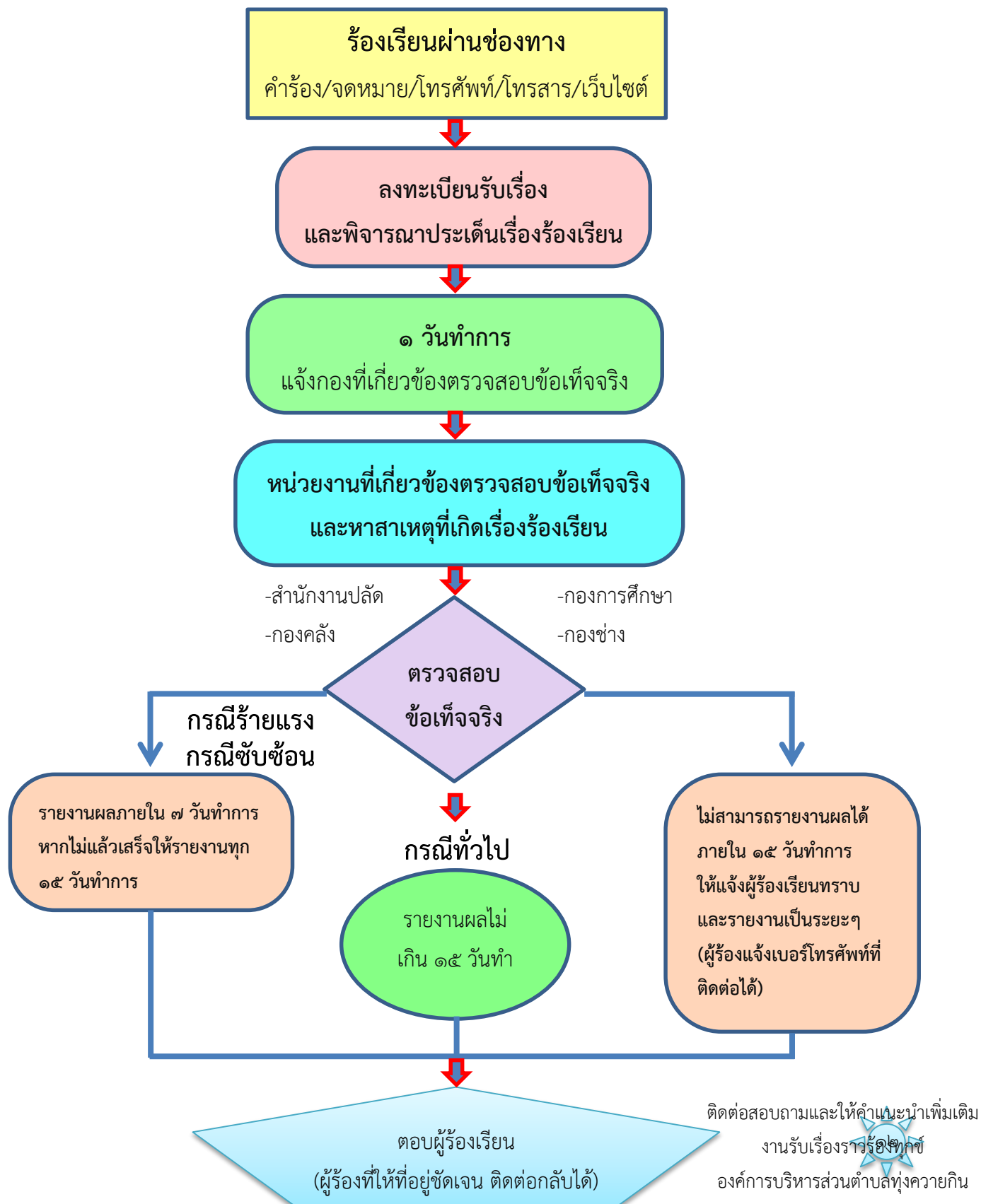
การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งควายกินจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน





งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร