



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ

โทร ๐ ๔๔๘๖ ๕๐๑๔

โทรสาร ๐ ๔๔๘๖ ๕๐๑๔

<https://www.samsuan.go.th>

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๔
๓. ขอบเขต	๕
๔. คำจำกัดความ	๕
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๘. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๘
๙. สถานที่ตั้ง	๙
๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๙
๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๑๑
๑๓. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๑๑
๑๔. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๑๑
๑๕. ระบบติดตามและประเมินผล	๑๑
๑๖. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๑
- ภาคผนวก	๑๒

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่าการบริหาร ราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและ ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะ เมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน ตำบลสามสวน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการ ให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงาน จึงได้จัดทำ คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวนทราบ กระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสระขวัญ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขั้นตอนรวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และ ขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการ ดำเนินงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือ หน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้ องค์การพิจารณาและดำเนินการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ทางไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ Facebook

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความผิดหรือไม่มีความผิดก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระขวัญ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับ เรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๕.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า มีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

(๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบ ต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๔๔๘๖ ๕๐๑๔

๖. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ใน แบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะ ประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการ กลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึก ข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ - สกุลผู้ร้องไม่มีที่ อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือเวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้ พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๓ วัน ทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอน ที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และ

แนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่อง ร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อใน วงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผล ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

๗.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการ ดำเนินการให้งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดทราบตามเวลาที่ กำหนด เพื่อให้งานกฎหมายและคดี เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานกฎหมายและคดี จะ พิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเอง แล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานกฎหมายและคดี ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือ ไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงใน ฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานกฎหมายและคดีจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือ ตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะ รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อส่งการต่อไป

๗.๗ การรวบรวมข้อมูล งานกฎหมายและคดี จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๘. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๘.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด (ชั้น ๑) องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน เลขที่ ๓ หมู่ ๙ ตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๔๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๘.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน เลขที่ ๓ หมู่ ๙ ตำบล สามสวน อำเภอบ้านแท่น จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๔๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๘.๓ ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐ ๔๔๘๖ ๕๐๑๔

๘.๔ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน :

<http://www.samsuan.go.th>

๘.๕ ทาง Facebook : อบต.สามสวน ชัยภูมิ

๘.๖ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : samsuan๑๙๙๖@gmail.com

๘.๗ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

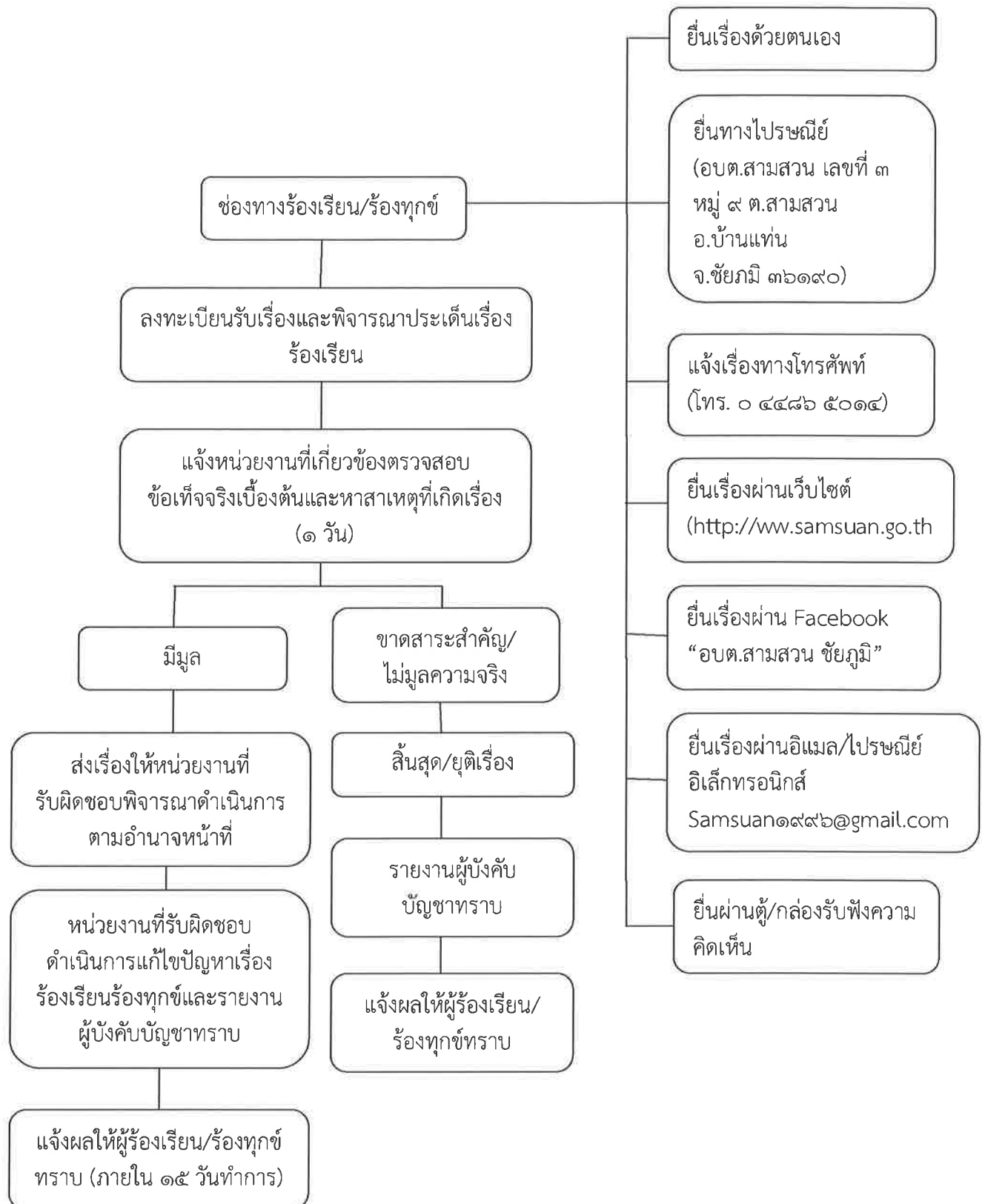
๙. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน เลขที่ หมู่ ๙ ตำบลสามสวน อำเภอบ้านแท่น
จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๙๐

๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ –
๑๖.๓๐ น.

๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

(๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

(๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลืนเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดำเนินการประสาน แจ้ง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

(๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดย เร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๕. ระบบติดตามและประเมินผล

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๑๖. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่อง ร้องเรียน ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน โทร.๐-๔๔๘๖-๕๐๑๔

ที่ ขย ๗๔๘๐๑ / ๑

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

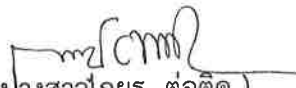
๑. เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวนขึ้น และได้ออกคำสั่งที่ ๕๑๐/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ นั้น (เอกสาร ๑)

๒. ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนภายในตำบลสามสวนได้อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง เพื่อมิให้เกิดความล่าช้าและความเสียหายต่อการปฏิบัติงานของราชการ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในคำสั่งแต่งตั้งฯ ที่แนบมาพร้อมนี้ เพื่อจักได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

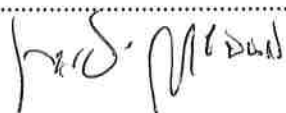

(นางสาวไกรยร ต่อติด)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

เห็นควรพิจารณา

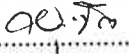
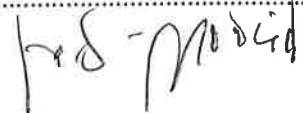

(นายศักดิ์ดา สूरพล)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



(นายไพฑูรย์ พฤกษ์พิทักษ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

คำสั่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายไพฑูรย์ พฤกษ์พิทักษ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

ที่ ๔๕๖/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวนขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และได้ออกคำสั่งที่ ๕๑๐/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ ดังนี้

- | | | |
|-------------------|------------|----------------------------------|
| ๑. นายศักดิ์ดา | สุรพล | หัวหน้าสำนักปลัด |
| ๒. นายสะอาด | คำทองเขียว | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ |
| ๓. นางสาวเกตุร | ต่อติด | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๔. จ.อ.อุเทน | แผ่นทอง | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๕. นางสาวณัฐพัชร์ | สงค์คำหงษ์ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน |
| ๖. นางสาววรรณภา | พุงดี | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

ให้มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, ผ่านทางเว็บไซต์ www.samsuan.go.th และทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๘๖-๕๐๑๔
๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน
๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง จึงให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวนทราบทันที เพื่อจักได้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป และขอยกเลิกคำสั่งที่ ๕๑๐/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ และคำสั่งอื่นใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้เสีย โดยให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายไพฑูรย์ พงษ์พิทักษ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

๑๐-๑๒

๑๐

๑๐-๑๒ ๒๕๖๔



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขและบรรเทาปัญหาต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน จึงประกาศใช้คู่มือฯ ดังกล่าว

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเชตชัย ภิญโญทรัพย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

Two Hand
Two Hand



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ ตำบลสามสวน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้อง กับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน จึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด (ชั้น ๑) องค์การ บริหารส่วนตำบลสามสวน เลขที่ ๓ หมู่ ๙ ตำบลสามสวน อำเภอบ้านแพ้น จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๙๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน เลขที่ ๓ หมู่ ๙ ตำบลสามสวน อำเภอบ้านแพ้น จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๙๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓. ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐ ๔๔๘๖ ๕๐๑๔

๔. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน :

<http://www.samsuan.go.th>

๕. ทาง Facebook : อบต.สามสวน ชัยภูมิ

๖. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : samsuan๑๙๙๖@gmail.com

๗. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๕

(นายเชิดชัย ภิญโญทรัพย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามสวน

ทศพร งามนอด
ทศพร งามนอด