



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ



โรงเรียนสรรพวิทยาคม
อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก

คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของโรงเรียนสรรพวิทยาคม โดยคู่มือการดังกล่าวได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงาน วิธีการดำเนินการ ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลา ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของโรงเรียนสรรพวิทยาคม ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงเรียนสรรพวิทยาคม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
รายละเอียดของข้อมูลให้ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
ข้อมูลให้ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน และการบันทึกข้อร้องเรียน	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๒
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๓
แผนผังขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์	๕
การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน	๖
หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๗
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๗
มาตรฐานงาน	๗

คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนสรรพวิทยาคม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๒.๑ สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ โรงเรียนสรรพวิทยาคม เลขที่๕๑ ถนนประสาธวิถี ตำบลแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก รหัสไปรษณีย์๖๓๑๑๐

๒.๓ ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายบริหารงานบุคคล โรงเรียนสรรพวิทยาคมเป็นศูนย์กลางในการรับ เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของข้าราชการครู ผู้บริหารโรงเรียน ประชาชน ผู้ปกครอง และเด็กนักเรียน เป็นต้น

๒.๔ ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน และการบันทึกข้อร้องเรียน

๒.๔.๑ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- ชื่อและนามสกุล ของผู้ร้องเรียน
- ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ร้องเรียน
- ชื่อผู้ถูกร้องเรียน
- พฤติการณ์อันนำไปสู่เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- พยานหลักฐาน ประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

๒.๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

๒.๕ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ของโรงเรียนสรรพวิทยาคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๖ คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ข้าราชการในสังกัด เด็กนักเรียน ครูผู้บริหาร สถานศึกษา ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด่วนตนเอง/ติดตามทางโทรศัพท์/โทรสาร/E-mail/ไปรษณีย์

๒.๗ การดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การร้องเรียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ใดจะเป็นผู้ร้องเรียนก็ได้ผู้ร้องเรียน ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหายจากการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้น ซึ่งแตกต่างจากกรณีการร้องทุกข์ในคดีอาญา เนื่องจากผู้ร้องทุกข์ในคดีอาญาต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหายจากการกระทำความผิดนั้น การร้องเรียนในทางวินัยจึงมีลักษณะเป็นการกล่าวหาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยหรือไม่ การร้องเรียนอาจทำเป็นหนังสือร้องเรียนโดยปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนในกรณีมีชื่อผู้ร้องเรียนผู้ได้รับคำร้องเรียนต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนตามสมควรเพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบในทางเสียหายต่อผู้ร้องเรียน หากเป็นหนังสือร้องเรียนที่ไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อร้องเรียน หนังสือดังกล่าวเรียกว่าหนังสือสนทน่หรือบัตรสนทน่ที่ซึ่งผู้รับเรื่องร้องเรียนอาจพิจารณาดำเนินการได้หากการร้องเรียนนั้นระบุหลักฐาน พยานแวดล้อมอย่างชัดเจน ชี้พยานบุคคลแน่นอนหาให้สามารถสืบสวนข้อเท็จจริงได้ ทั้งนี้ตามมติ คณะรัฐมนตรีที่ส่งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ และตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๗ และในส่วน มาตรการคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในเรื่องที่ร้องเรียนนั้น ได้แก่ การไปเป็นพยานให้ถือว่าไปราชการ การไม่กลั่นแกล้งผู้ให้ข้อมูลแก่ทางราชการ การให้บำเหน็จความชอบแก่ผู้ให้ข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้ตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

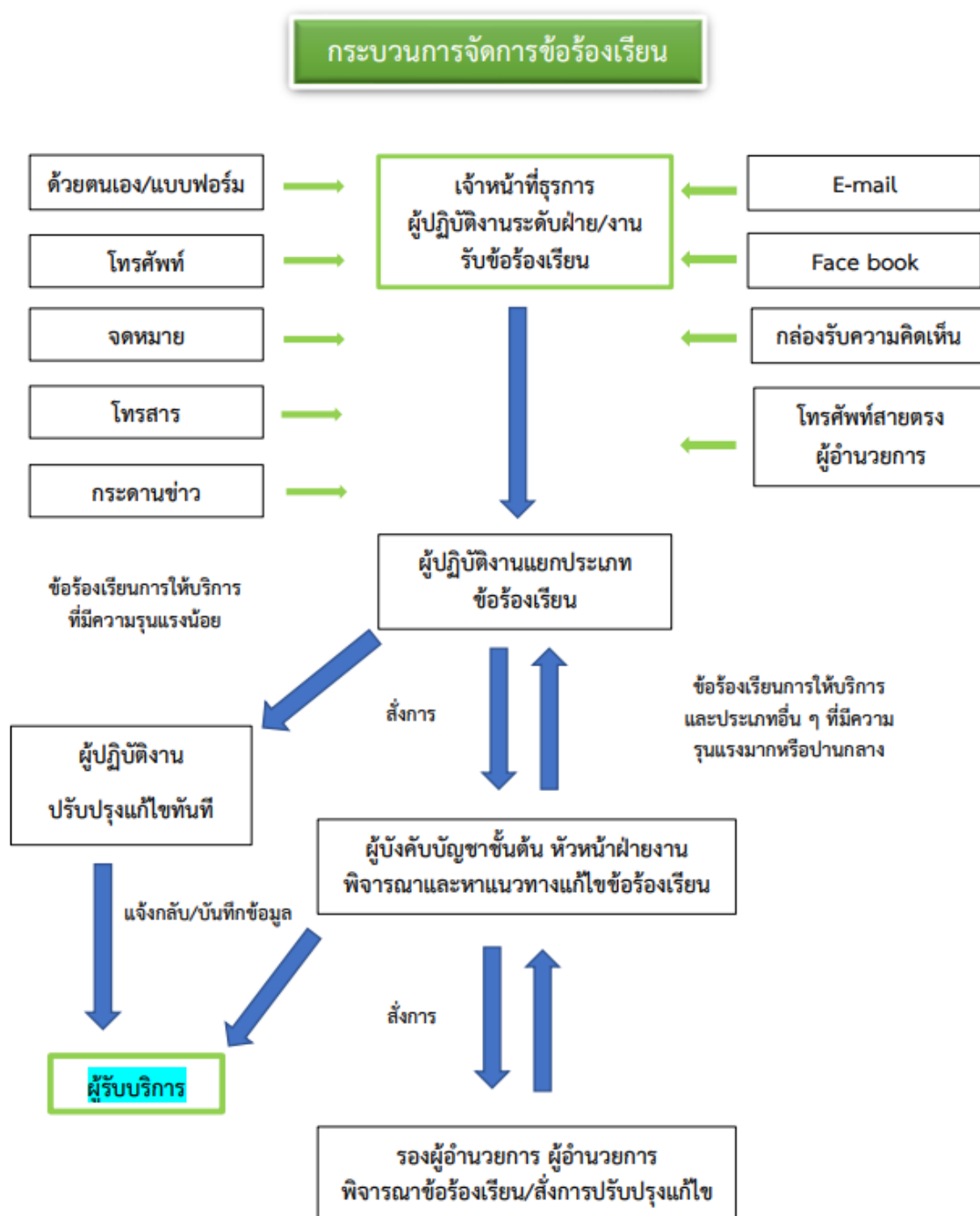
ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒ การดำเนินการภายหลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้ถือว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นความลับของทางราชการ หนังสือร้องเรียนดังกล่าวต้องเป็นเอกสารประทับ “ลับ” ถ้าผู้รับเรื่องร้องเรียนมิใช่ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับเหนือกว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียน ผู้บังคับบัญชาคนนั้นอาจรับดำเนินการเองหรือส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นเป็นผู้ดำเนินการก็ได้ตามที่เห็นสมควรแก่เรื่องร้องเรียนนั้น ได้แก่ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาขั้นต้นด้วยหรืออาจมีความยุ่งยากในการดำเนินการผู้บังคับบัญชาขั้นเหนือกว่าก็ควรรับดำเนินการ ผู้บังคับบัญชาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ดำเนินการต้องพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่หรือไม่อยู่แล้ว ได้แก่ พยานเอกสารได้แนบเรื่องร้องเรียนมาอยู่แล้วและพยานเอกสารนั้นมีความชัดเจนน่าเชื่อถือ ผู้บังคับบัญชาก็สามารถดำเนินการทางวินัยได้ทันที แต่หากไม่มีความชัดเจนหรือไม่มีพยานหลักฐาน ก็ต้องทำการสืบสวนข้อเท็จจริง หรือทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือทำการรวบรวมข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียนนั้นให้ได้ความชัดเจนเสียก่อน แต่อย่างไรก็ตามแม้เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีพยานหลักฐานพอที่จะดำเนินการทางวินัยได้ทันที ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ถูกกล่าวหาได้แก่ผู้ร้องเรียนมีตัวตนลงชื่อร้องเรียนในหนังสือร้องเรียน หรือเป็นกรณีที่ผู้บังคับบัญชาสงสัยว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ถูกร้องเรียนกระทำความผิดวินัย ผู้บังคับบัญชา ก็ต้องดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งการสืบสวนข้อเท็จจริงนั้น เพื่อให้ทราบว่าการร้องเรียนมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าข้าราชการผู้ถูกร้องเรียนนั้นได้ทำความผิดทางวินัยหรือไม่ หากมีมูลผู้บังคับบัญชาต้องดำเนินการทางวินัยทันที หากกรณีไม่มีมูลก็ให้ยุติเรื่อง ตามมาตรา ๔๕ วรรคสี่ และวรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗

๓. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการรับข้อร้องเรียน	กลุ่มงานที่รับผิดชอบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ โรงเรียนสรรพวิทยาคม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ร้องเรียนผ่าน E-Mail ของโรงเรียนสรรพวิทยาคม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕๕๓๐๑๙๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานบุคคล
ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์โรงเรียนสรรพวิทยาคม (http://www.sappa.ac.th/)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ฝ่ายบริหารงานบุคคล

๔. แผนผังขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

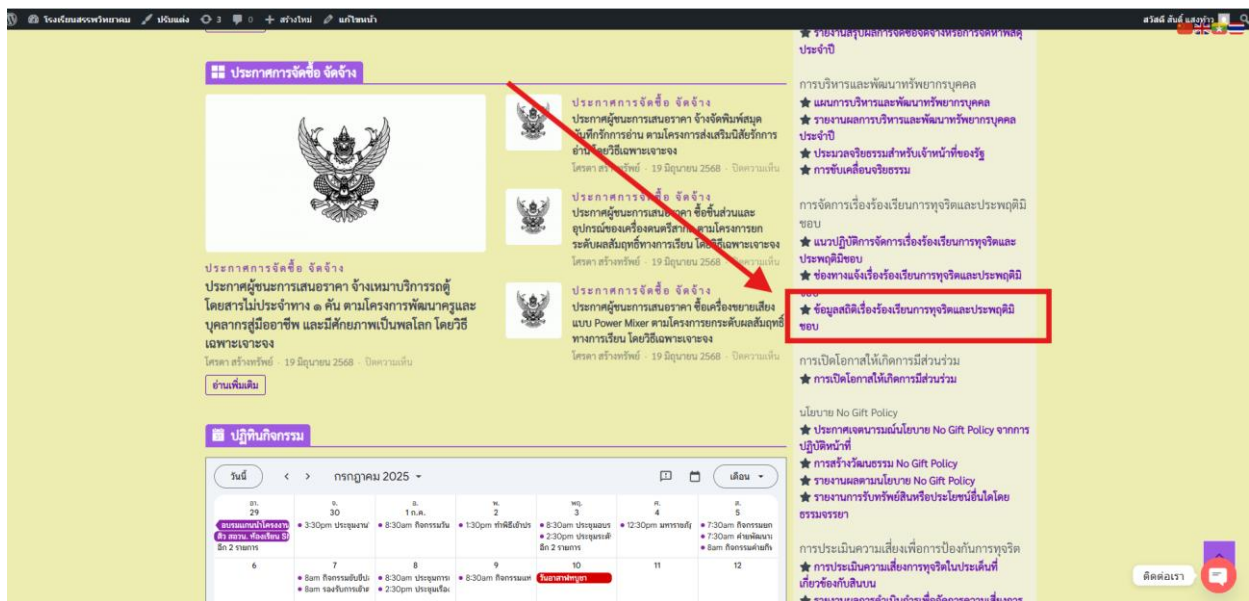


๕. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านเว็บไซต์ โรงเรียนสรรพวิทยาคม

๖.๑ ค้นหาหน้าเว็บไซต์ “http://www.sappa.ac.th/sappa/”



๖.๒ หาเมนู “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”



๕.๓ เมื่อกดเข้าไปแล้วจะพบหน้าต่าง “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” รกรายละเอียดให้ครบถ้วน และกด ส่ง เพื่อยืนยันข้อมูลทั้งหมด

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

โรงเรียนสรรพวิทยาคม จะถือว่าข้อมูลของท่านเป็นความลับ และจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

สก.ส@supha.ac.th สัมพันธ์
ไม่ไว้วางใจ

* จะระบุเป็นลายลักษณ์อักษร

ชื่อ-นามสกุล ของผู้ร้องเรียน *

ตำแหน่งของผอ.

หมายเลขโทรศัพท์ *

ตำแหน่งของผอ.

ประเภทการร้องเรียน *

- ☐ การทุจริต
- ☐ การประพฤติมิชอบ
- ☐ ละเมิดการปฏิบัติงาน
- ☐ การเรียกรับเงิน สิบบาท ค่าตอบแทนในการดำเนินการ

ข่าวสารล่าสุด

วารสารประจำปี 2567
วารสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ปีการศึกษา 2567
โรงเรียนสรรพวิทยาคม 2 มิถุนายน 2568
วารสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ปีการศึกษา 2567
โรงเรียนสรรพวิทยาคม อำเภอเมือต จังหวัดตาก
วารสารโรงเรียนสรรพวิทยาคม ปีการศึกษา 2567
Facebook/FacebookXTwitterLINEline

ข่าวสารล่าสุด

แผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ติดต่อเรา

๖. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๖.๑ เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนและตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการ ร้องเรียนโดยละเอียด

๖.๒ สรุปประเด็นการร้องเรียน โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนมีประเด็นเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

๖.๓ หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

๖.๔ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ ร้องเรียน และพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๖.๕ เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็น อันตรายต่อผู้ ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็น การกล่าวหาใน เรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสาร ทุกแผ่น

๖.๖ เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อ

เป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อนควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบ ข้อมูลเบื้องต้นแล้วรับจบการสนทนา

๗. หลักเกณฑ์วิธีการตอบสนองข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๗.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๗.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การใช้วาจาไม่สุภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กริยา มารยาทไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงเรียนสรรพวิทยาคม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๗.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๘. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๙.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๙.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

