



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด
อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด
<http://www.jompratud.go.th>
โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๒๗๔-๗๒๘๑-๒

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องทุกข์และร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัดฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการรับข้อเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจึงต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
การติดตาม การแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔

ภาคผนวก

- ① คู่มือสำหรับประชาชน
- ② แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ③ แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัดจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด เลขที่ ๑๒๙ หมู่ ๓ ตำบลจอมประทัด อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดราชบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อทางเว็บไซต์ การติดต่อทางไลน์ และการติดต่อทาง Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๗.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๗.๒ เว็บไซต์ ไลน์ และทาง Face Book ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินการ การรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จัดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียน เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
http://www.jompratud.go.th/site/index.php	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนช่องทางไลน์ (Line) องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๗๔-๗๒๘๑-๒ ต่อ ๑๐๖	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เหตุรำคาญ เป็นต้น เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จักได้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร : ๐-๓๒๗๔-๗๒๘๑-๒ ต่อ ๑๐๖

ภาคผนวก

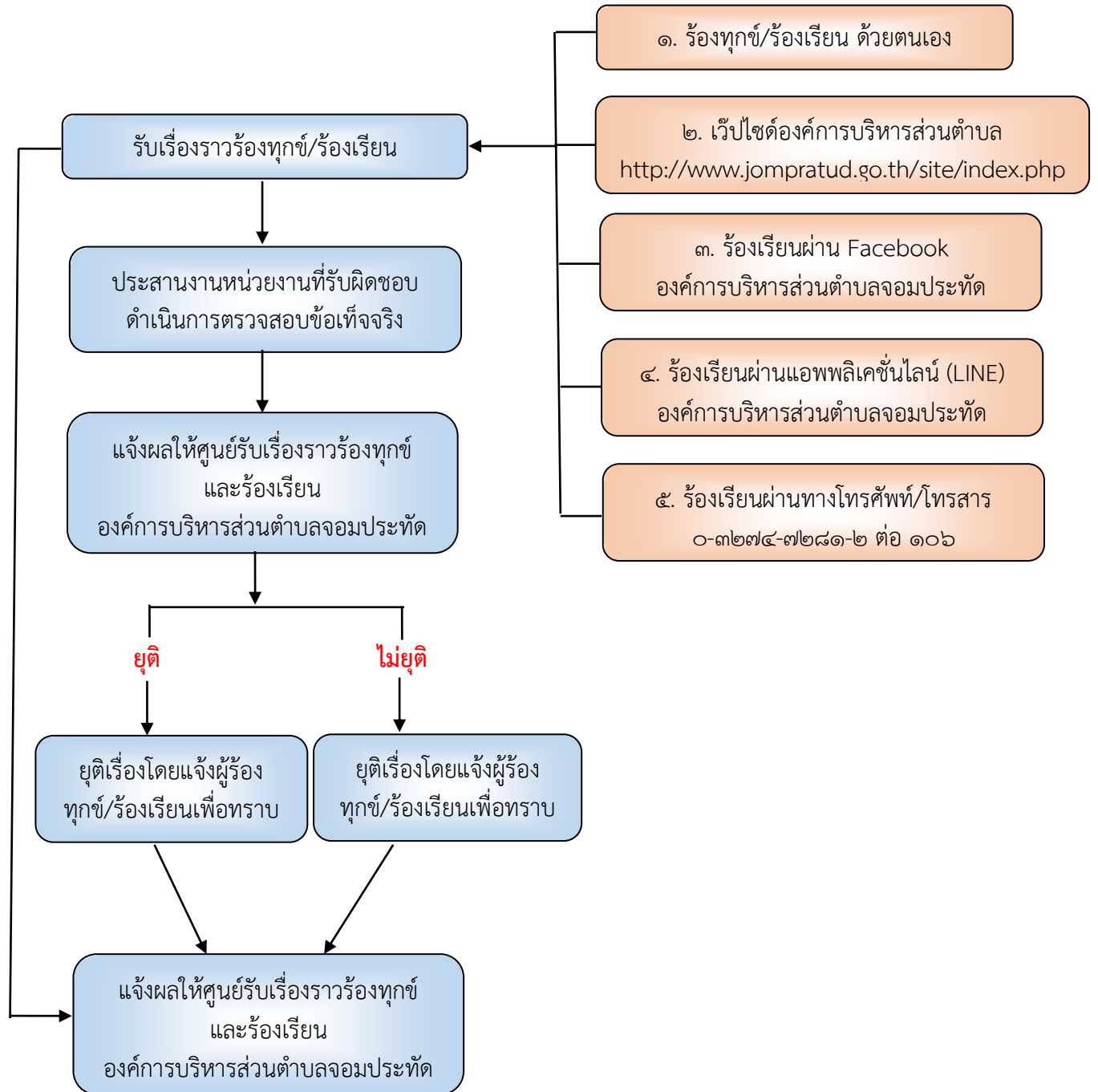
①

คู่มือสำหรับประชาชน

- ๑. งานที่ให้บริการ** การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
- ๒. หน่วยงานที่รับผิดชอบ** ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด
- ๓. ขอบเขตการให้บริการ**
- | สถานที่/ช่องทางการให้บริการ | ระยะเวลาเปิดให้บริการ |
|---|---|
| ๑. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด
โทรศัพท์/โทรสาร : ๐-๓๒๗๔-๗๒๘๑-๒ ต่อ ๑๐๖ | วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. |
| ๒. เว็บไซต์ http://www.jompratud.go.th/site/index.php | ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง |
| ๓. เพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด | ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง |
| ๔. แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด | ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง |
- ๔. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ**
- | ขั้นตอน | หน่วยงานผู้รับผิดชอบ |
|---|----------------------|
| ๑) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่
(ระยะเวลา ๑-๕ นาที) | สำนักงานปลัด |
| ๒) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง
(ระยะเวลา ๑๐ วัน/ราย) | สำนักงานปลัด |
| ๓) เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อผู้บริหาร
(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย) | สำนักงานปลัด |
| ๔) ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และสั่งการ
(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย) | สำนักงานปลัด |
| ๕) เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ
(ระยะเวลา ๑ วัน/ราย) | สำนักงานปลัด |
- หมายเหตุ :** ระยะเวลาดำเนินการรวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๕ วัน/ราย
- ๕. เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้**
- | | |
|---|--------------|
| ๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (พร้อมลงชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง) | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๒) สำเนาทะเบียนบ้าน (พร้อมลงชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง) | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๓) ภาพประกอบและหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) | |
- ๖. ค่าธรรมเนียม** - ไม่เสียค่าธรรมเนียม
- ๗. การรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน**
หากการบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนที่
สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด
โทรศัพท์/โทรสาร : ๐-๓๒๗๔-๗๒๘๑-๒ ต่อ ๑๐๖

2

แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน



3

แบบฟอร์มคำร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

ตามที่ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบลจอมประทัด อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี เบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้.....มีความประสงค์
จะร้องทุกข์/ร้องเรียน.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....หัวหน้าสำนักปลัด
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....
(.....)

(ลงชื่อ).....
(.....)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

ความเห็น/คำสั่ง นายกองค้การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(นายสมชาย ภิญโญ)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจอมประทัด

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้จำนวน ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบและจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับคำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร : ๐-๓๒๗๔-๗๒๘๑-๒ ต่อ ๑๐๖ ในวันและเวลาราชการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง (ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)
วันที่..... วันที่.....

(สำหรับผู้ยื่นคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน)

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ (ถ้ามี) จำนวน.....ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสาร ให้กับผู้ยื่นคำร้องไว้จำนวน ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่ง เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบและจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับคำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร : ๐-๓๒๗๔-๗๒๘๑-๒ ต่อ ๑๐๖ ในวันและเวลาราชการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง (ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)
วันที่..... วันที่.....