

คู่มือการปฏิบัติงานกองช่าง



กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติกองช่างฉบับนี้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างผู้รับผิดชอบงานกองช่าง ใช้ศึกษานำไปปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกองช่าง

คู่มือการปฏิบัติกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง ได้แสดงให้เห็นถึงขั้นตอน ในการ ปฏิบัติงานรายละเอียดงานและมาตรฐานคุณภาพงาน เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานคุณภาพงาน มาตรฐานในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกองช่างให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ ซึ่ง ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้าราชการและลูกจ้างผู้รับผิดชอบกองช่างองค์การ บริหาร ส่วนตำบลท่าโรงช้าง จะได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ไปศึกษาและนำมาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้างที่ได้ระบุ ไว้ในข้อบัญญัติตำบล

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง

สารบัญ

หน้า

บทนำ

ข้อมูลทั่วไป	๑
วัตถุประสงค์	
ขอบเขต	
กรอบแนวคิด	

คู่มือการปฏิบัติงานกองช่าง อบต.ท่าโรงช้าง

งานก่อสร้าง	๒
งานออกแบบและควบคุมอาคาร	๔
งานสาธารณูปโภค	๑๒
งานผังเมือง	๑๕
การรายงาน	๑๗

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ข้อมูลทั่วไป

กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานก่อสร้าง งานออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง งานสาธารณูปโภค งานผังเมือง และงานบริหารทั่วไป

วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกองช่าง เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน ทั้งระดับหัวหน้างานและปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจัดทำรายละเอียดของการทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อย่างเป็นระบบและครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้างมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้ข้าราชการและพนักงานจ้างตามภารกิจกองช่าง มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแสดงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของกองช่าง
๒. เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานของกองช่างได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีการทำงานอย่างปลอดภัย บรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ขอบเขต

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกองช่าง ประกอบด้วยภารกิจที่ปฏิบัติและหน้าที่รับผิดชอบต่าง ๆ ภายในกองช่าง เกี่ยวกับงานควบคุมอาคาร ขอบเขตของคู่มือการปฏิบัติงานของกองช่างนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นคู่มือการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน

กรอบแนวคิด

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง เป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นขนาดปานกลาง มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นพอสมควร เป็นศูนย์กลางความเจริญทั้งด้านการเกษตร เศรษฐกิจสังคม กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทุกด้าน งานควบคุมอาคาร ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้างมีนโยบายต้องการพัฒนาให้ตำบลท่าโรงช้างเป็นตำบลที่น่าอยู่ มีสาธารณูปโภคครบถ้วนสมบูรณ์ มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด มีระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ประชาชนได้รับความสะดวก มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งรวมถึงการบริการที่ดี เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีที่สุด การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขอบเขตของกระบวนการ

๑. งานก่อสร้าง

- งานก่อสร้างและบูรณะถนน
- งานก่อสร้างและบูรณะสะพานและโครงการพิเศษ งานระบบข้อมูลและแผนที่เส้นทางคมนาคมและงานบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ
- งานก่อสร้างปรับปรุงบูรณะและซ่อมแซมสิ่งก่อสร้างสาธารณะ
- งานขอตั้งงบประมาณประจำปี
- งานของงบประมาณประสานงานกับฝ่ายผังเมือง
- งานกำหนดรายละเอียดข้อมูลสาธารณะ
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

กรอบแนวคิด

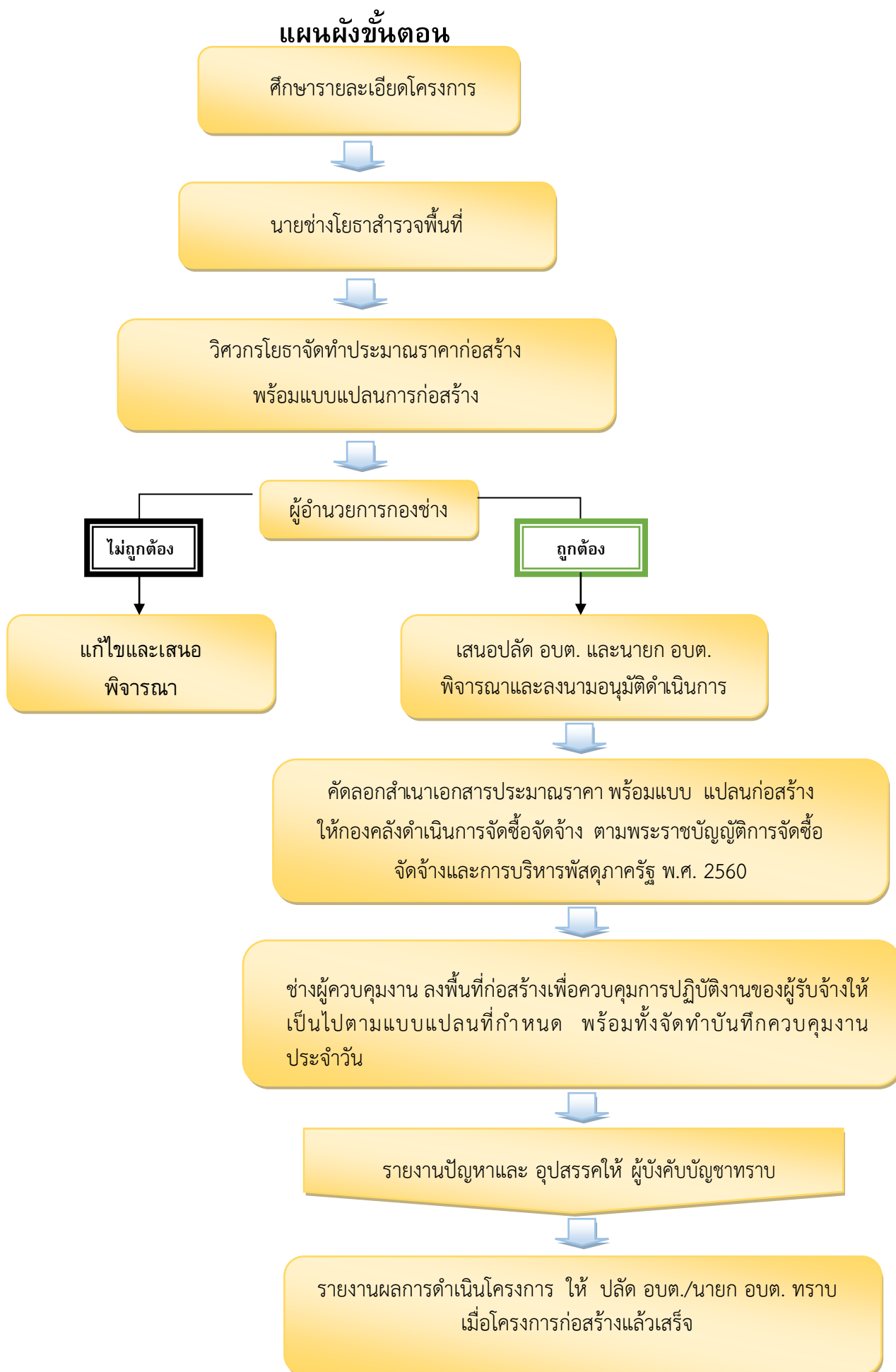
ผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ
ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าโรงช้าง หน่วยงานราชการในตำบลท่าโรงช้าง	การคมนาคมขนส่งที่ดี
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าโรงช้าง หน่วยงานราชการในตำบลท่าโรงช้าง	ประชาชนในเขตตำบลท่าโรงช้าง มีการคมนาคมขนส่งที่สะดวก

ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๒๓

ขั้นตอนการดำเนินงานก่อสร้าง

1. ศึกษารายละเอียดโครงการที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติงบประมาณประเภทต่าง ๆ
2. จัดทำประมาณราคากลางโดยศึกษาราคาวัสดุก่อสร้างที่ใกล้เคียงกับปัจจุบันมากที่สุด (ไม่เกิน ๑ เดือน) จากสำนักดัชนีเศรษฐกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (<http://www.price.moc.go.th>) หรือ ราคาในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. ผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบรายละเอียดไปประมาณราคา และแบบแปลน
4. เสนอปลัด อบต. และนายก อบต. พิจารณา และลงนามอนุมัติดำเนินโครงการ



๒. งานออกแบบและควบคุมอาคาร

- งานประเมินราคา
- งานควบคุมการก่อสร้างอาคาร
- งานออกแบบและบริการข้อมูล
- งานสถาปัตยกรรมและมัณฑนิศิลป์ งานวิศวกรรม
- งานออกแบบงานก่อสร้างที่มีผู้ยื่นขออนุญาตอาคารทุกประเภทที่ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นให้ก่อสร้างถูกต้องตามแบบที่รับอนุญาตการประมาณราคา ร่วมพิจารณากำหนดวางแผนงานงบประมาณ
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ
ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าโรงช้าง หน่วยงานราชการในตำบลท่าโรงช้าง	ความถูกต้อง รวดเร็ว
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าโรงช้าง หน่วยงานราชการในตำบลท่าโรงช้าง	ความถูกต้อง รวดเร็ว

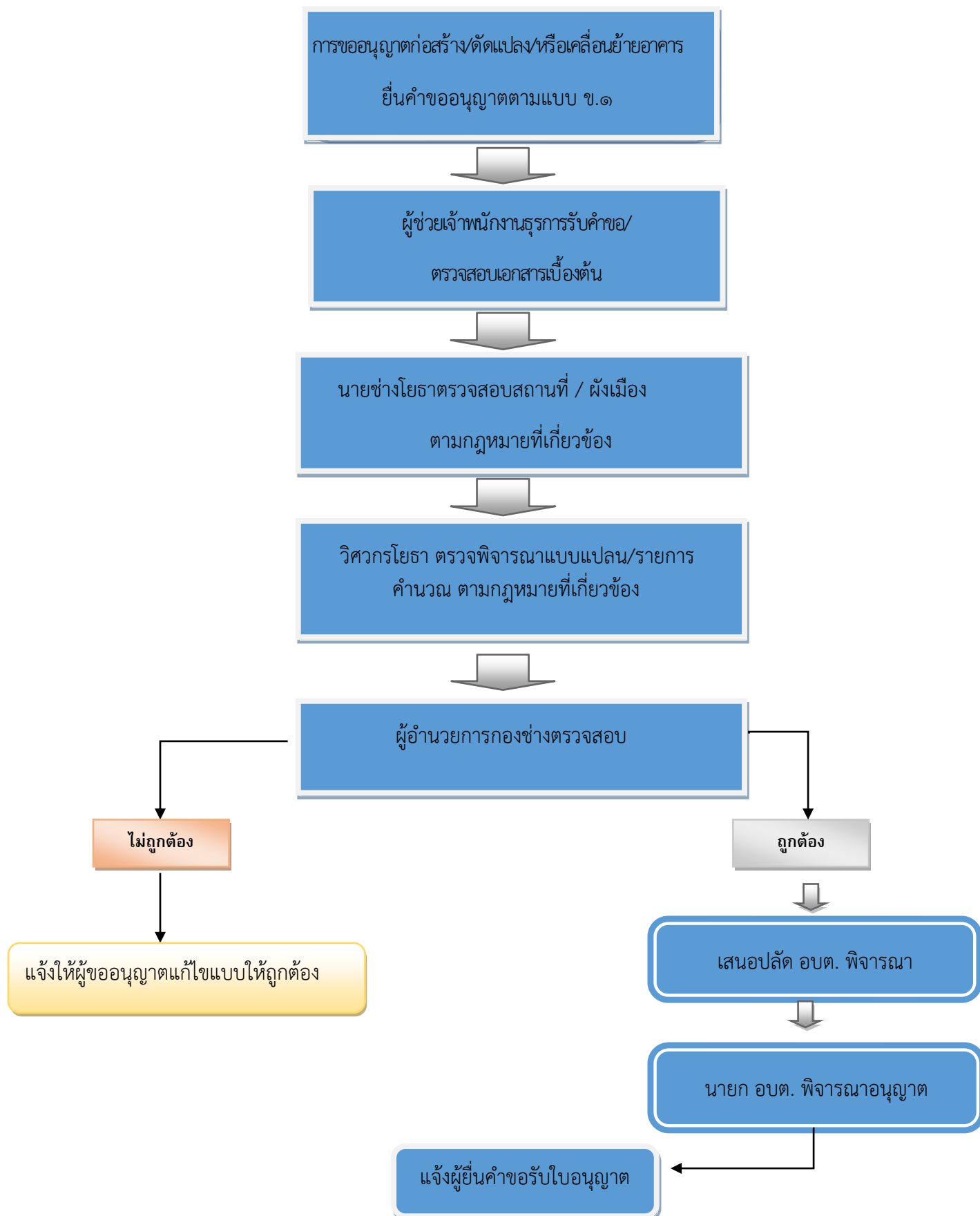
ระเบียบ/กฎ หมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ขั้นตอนการดำเนินงานขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือเคลื่อนย้ายอาคาร

๑. ผู้ยื่นคำร้อง ขอรับแบบฟอร์มการยื่นคำร้องตามแบบ ข.๑ ได้ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง
๒. ส่งคำร้อง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง
๓. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พนักงานธุรการ ลงรับเรื่อง
๔. นายช่างโยธาตรวจสอบสถานที่ / ผังเมือง ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๕. วิศวกรโยธา ตรวจสอบแบบแปลน/รายการคำนวณ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
๖. ผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบ
๗. เสนอปลัด อบต. , นายก อบต. พิจารณออนุมัติ
๘. ดำเนินการตามคำขอที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติเรียบร้อยแล้ว

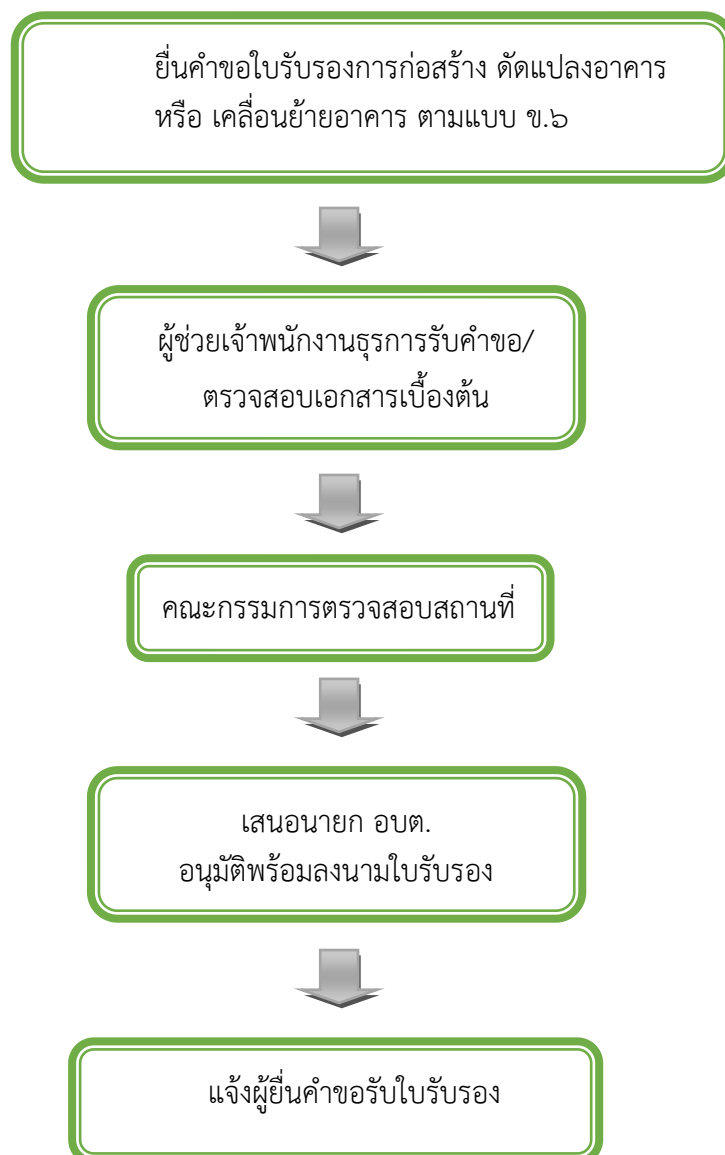
แผนผังขั้นตอน การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงอาคารหรือเคลื่อนย้ายอาคาร



ขั้นตอนการขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงอาคาร/หรือเคลื่อนย้ายอาคาร

๑. ยื่นคำขอตามแบบคำขอใบรับรองการก่อสร้าง ตัดแปลงอาคารหรือ เคลื่อนย้ายอาคาร (ข.๖)
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น
๓. คณะกรรมการตรวจสอบ อาคารประเภทควบคุมการใช้ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ ตรวจสอบอาคารและสถานที่ขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลงหรือเคลื่อนย้ายอาคาร
๔. เสนอนายก อบต. อนุมัติพร้อมลงนามใบอนุญาต(แบบ อ.๖)
๕. แจ้งผู้ยื่นคำขอใบรับรอง

ขั้นตอนการขอใบรับรองการก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงอาคาร/หรือเคลื่อนย้ายอาคาร

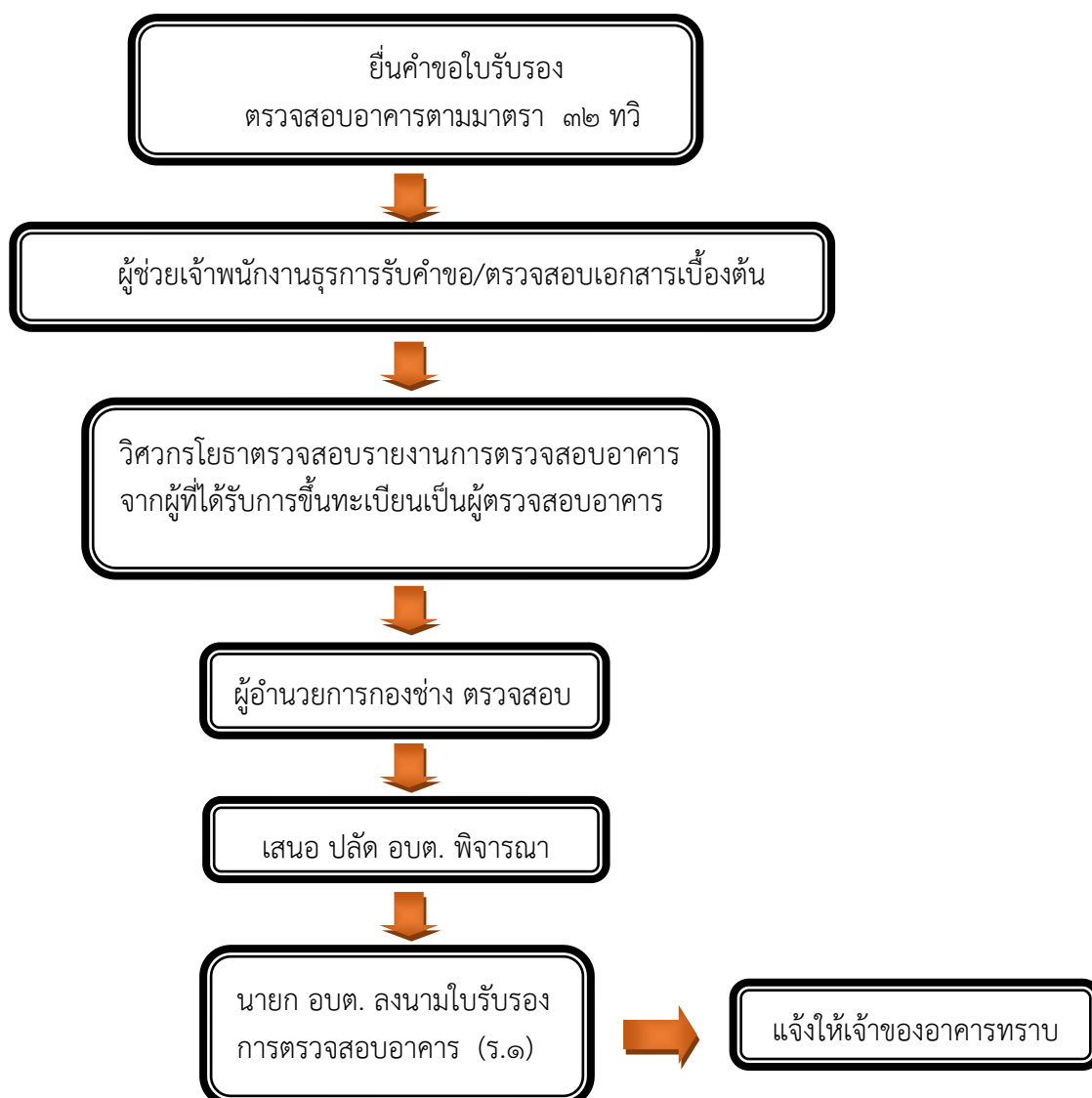


ขั้นตอนการตรวจสอบอาคาร

อาคาร ๙ ประเภท ที่เข้าข่ายต้องตรวจสอบสภาพอาคารตามมาตรการ ๓๒ ทวิแห่งพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๖๒

๑. ยื่นเอกสารแบบคำขอใบรับรองตรวจสอบอาคารตามมาตรา ๓๒ ทวิ
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น
๓. วิศวกรโยธาตรวจสอบรายงานการตรวจสอบอาคารจากผู้ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ตรวจสอบอาคาร
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง ตรวจสอบ
๕. เสนอ ปลัด อบต. เพื่อพิจารณา
๖. นายก อบต. ลงนามใบรับรองการตรวจสอบอาคาร (ร.๑)
๗. แจ้งให้เจ้าของอาคารทราบ

ขั้นตอนการตรวจสอบอาคาร

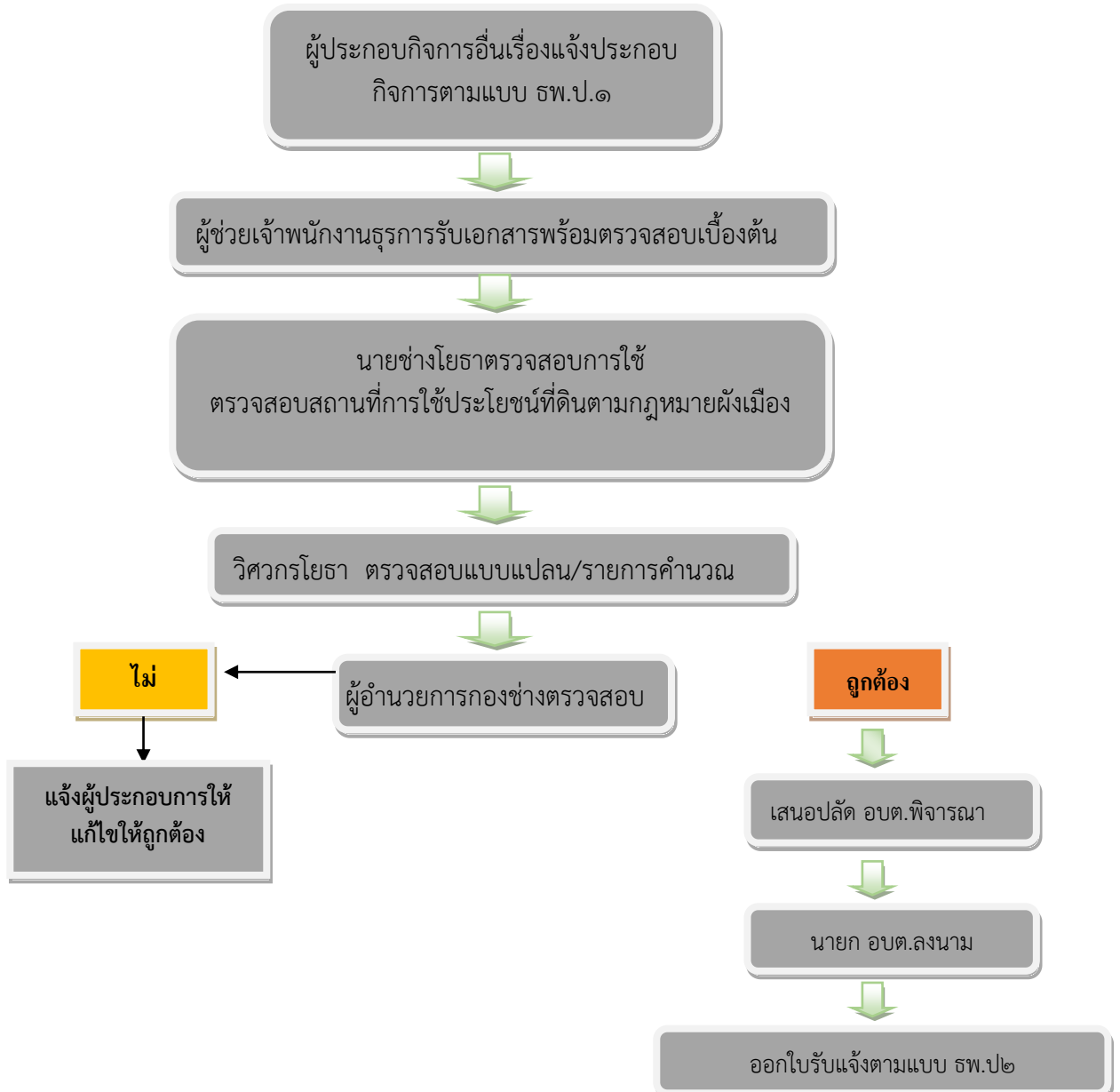


ขั้นตอนการประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง

กิจการที่เมื่อจะประกอบกิจการต้องแจ้งให้ทราบก่อน

๑. ผู้ประกอบกิจการอื่นเรื่องแจ้งประกอบกิจการตามแบบ ธพ.ป.๑
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการรับเอกสารพร้อมตรวจสอบเบื้องต้น
๓. นายช่างโยธาตรวจสอบการใช้ ตรวจสอบสถานที่การใช้ประโยชน์ที่ดินตามกฎหมายผังเมือง
๔. วิศวกรโยธา ตรวจสอบแบบแปลน/รายการคำนวณ
๕. ผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบ
๖. เสนอปลัด อบต.พิจารณา
๗. นายก อบต. ลงนาม
๘. ออกใบรับแจ้งตามแบบ ธพ.ป.๒

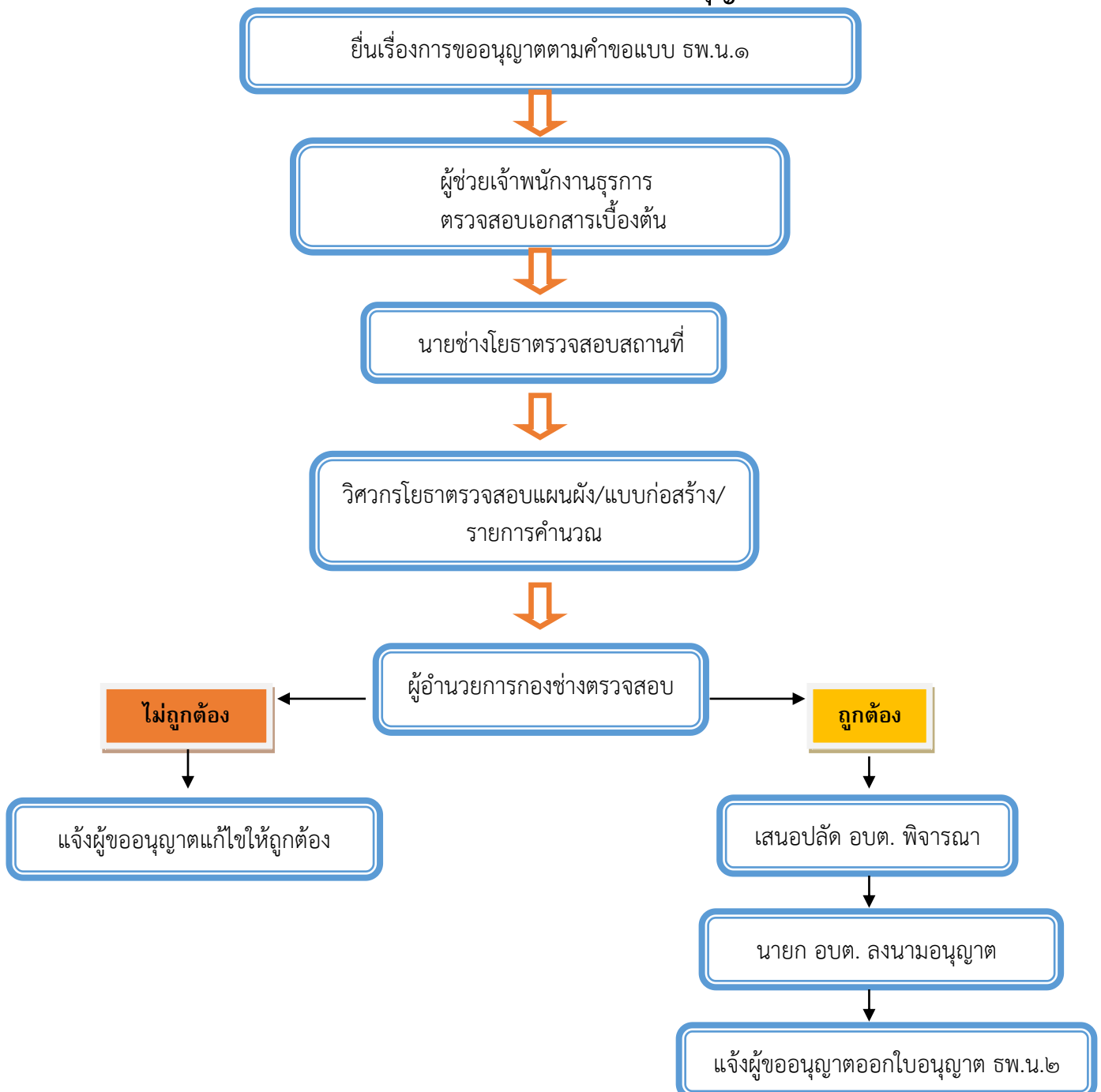
ขั้นตอนการประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง



กิจการที่ต้องได้รับอนุญาตก่อน

๑. ยื่นเรื่องการขออนุญาตตามคำขอแบบ ธพ.น.๑
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น
๓. นายช่างโยธาตรวจสอบสถานที่
๔. วิศวกรโยธาตรวจสอบแผนผัง/แบบก่อสร้าง/รายการคำนวณ
๕. ผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบ
๖. เสนอปลัด อบต. พิจารณา ,นายก อบต. ลงนามอนุญาต
๗. แจ้งผู้ขออนุญาตชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาต ธพ.น.๒

ขั้นตอนการขอกิจการที่ต้องได้รับอนุญาตก่อน



การต่อใบอนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง

๑. ยื่นเรื่องการต่อใบอนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง ตามคำขอแบบ ธพ.น.๓ (พร้อมเอกสารประกันภัยภายใน ๖๐ วัน ก่อนใบอนุญาตหมดอายุ)
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น
๓. นายช่างโยธา, วิศวกรโยธา, ผอ.กองช่าง, ตรวจสอบสถานที่
๔. เสนอ ปลัด อบต.พิจารณา
๕. นายก อบต.ลงนามต่อใบอนุญาต ธพ.น.๒
๖. แจ้งผู้ประกอบการชำระค่าธรรมเนียมและรับใบอนุญาต ธพ.น.๒

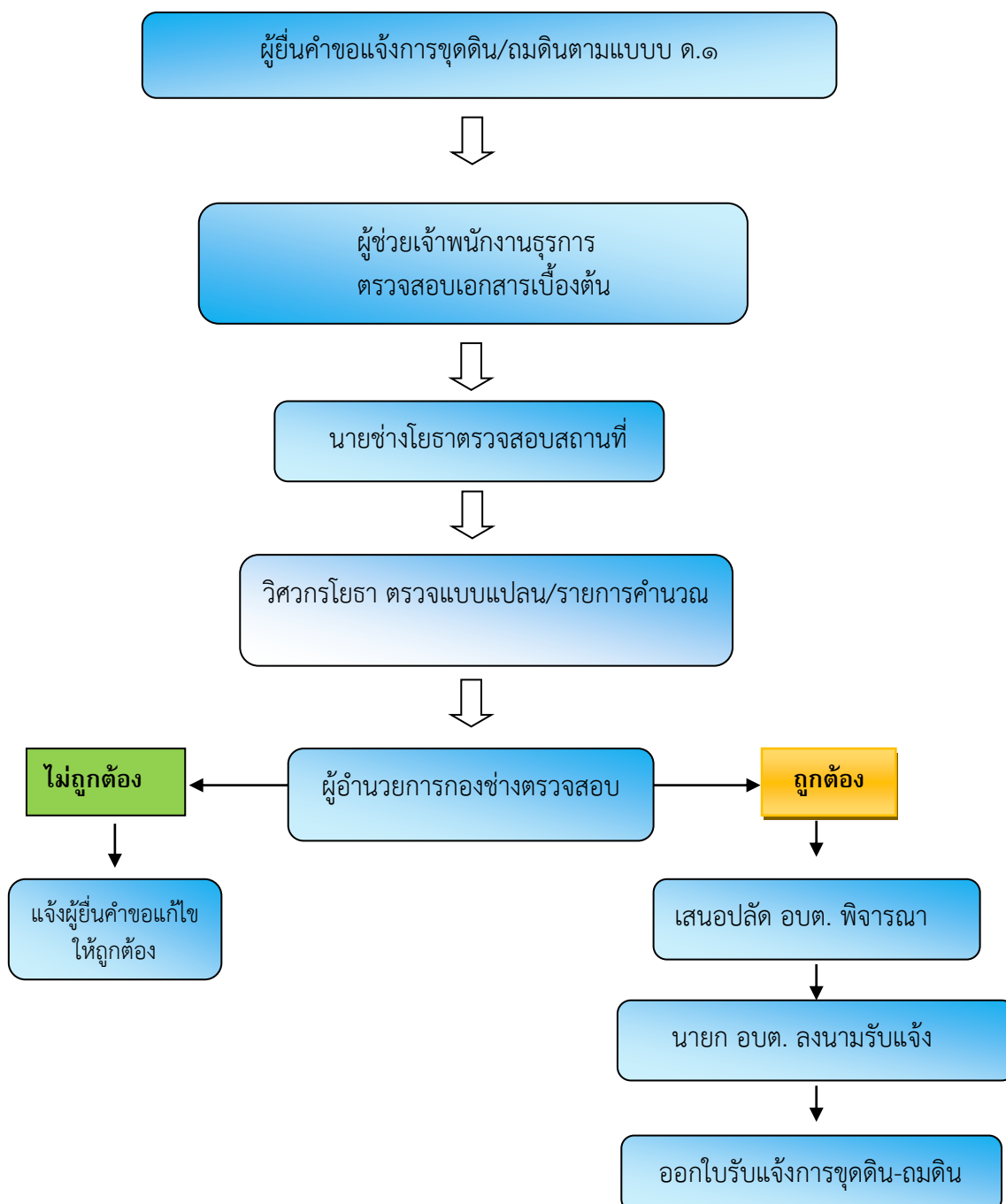
ขั้นตอนการต่อใบอนุญาตประกอบกิจการน้ำมันเชื้อเพลิง



การแจ้งการขุดดิน-ถมดิน

๑. ผู้ยื่นคำขอแจ้งการขุดดิน/ถมดินตามแบบบ ด.๑
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้น
๓. นายช่างโยธาตรวจสอบสถานที่
๔. วิศวกรโยธา ตรวจสอบแบบแปลน/รายการคำนวณ
๕. ผู้อำนวยการกองช่างตรวจสอบ
๗. เสนอปลัด อบต.พิจารณา ,นายก อบต. ลงนามรับแจ้ง
๘. แจ้งผู้ยื่นคำขอรับใบรับแจ้งการขุดดิน-ถมดิน

ขั้นตอนการการแจ้งการขุดดิน-ถมดิน



๓. งานสาธารณูปโภค

- งานประสานสาธารณูปโภค
- งานไฟฟ้าสาธารณะ
- งานระบายน้ำ
- งานขนส่งและวิศวกรรมจราจร
- งานการบำรุงรักษาคูคลอง ท่อระบายน้ำ
- งานสำรวจพื้นที่เพื่อจัดทำแผนที่และโครงการป้องกันน้ำท่วมขัง แผนบำรุงรักษาคูคลองสาธารณะ โครงการลี้ยงท่อระบายน้ำ และแผนการดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องสูบน้ำ อุปกรณ์เกี่ยวกับการระบายน้ำ ให้มีความพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาน้ำท่วมขัง การระบายน้ำและจัดตั้งงบประมาณขุดลอกคูคลอง คูน้ำ สร้างเขื่อน สร้างทำนบ
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ
ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าโรงช้าง หน่วยงานราชการในตำบลท่าโรงช้าง	มีระบบสาธารณูปโภคอย่างสมบูรณ์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าโรงช้าง หน่วยงานราชการในตำบลท่าโรงช้าง	มีระบบสาธารณูปโภคอย่างสมบูรณ์

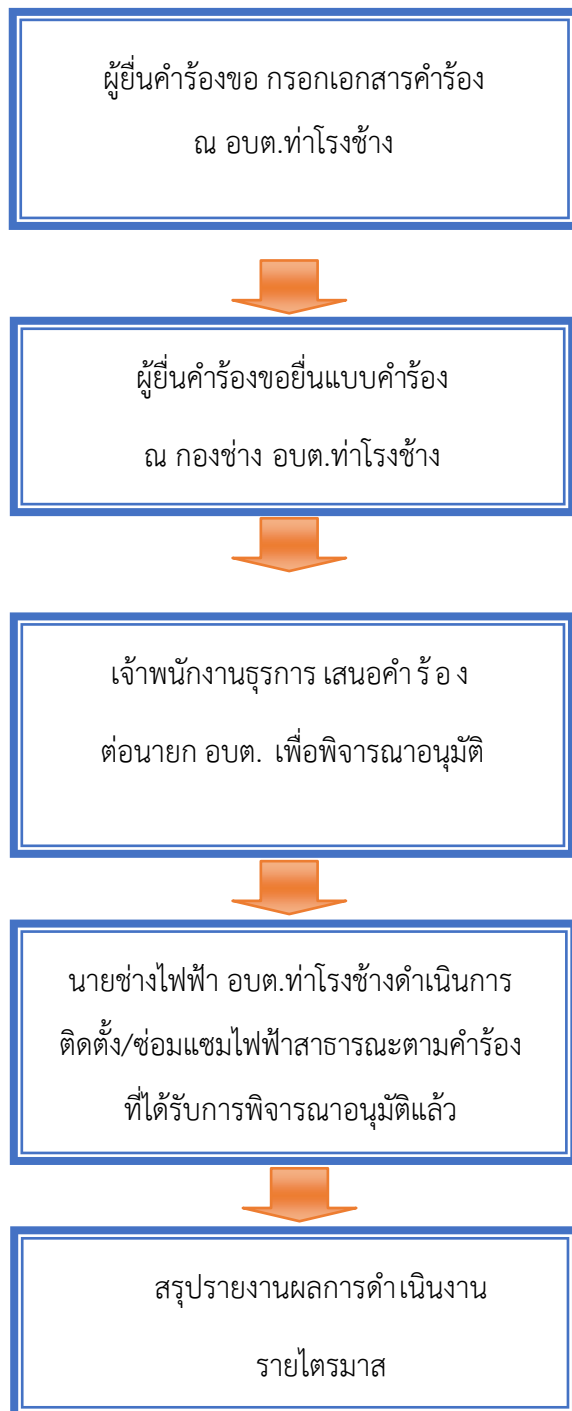
ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๒๓

๓.๑ ขั้นตอนการดำเนินงานติดตั้ง/ซ่อมแซมโคมไฟฟ้าสาธารณะ

๑. กรอกแบบคำร้องขอติดตั้ง/ซ่อมแซมโคมไฟฟ้าสาธารณะ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง หรือที่ทำการผู้ใหญ่บ้าน
๒. ส่งคำร้อง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโรงช้าง
๓. เจ้าพนักงานธุรการ ลงรับเรื่องและเสนอต่อปลัด อบต. นายก อบต. พิจารณานุมัติ
๔. ดำเนินการตามคำร้องขอที่ผ่านการพิจารณาอนุมัติเรียบร้อยแล้ว

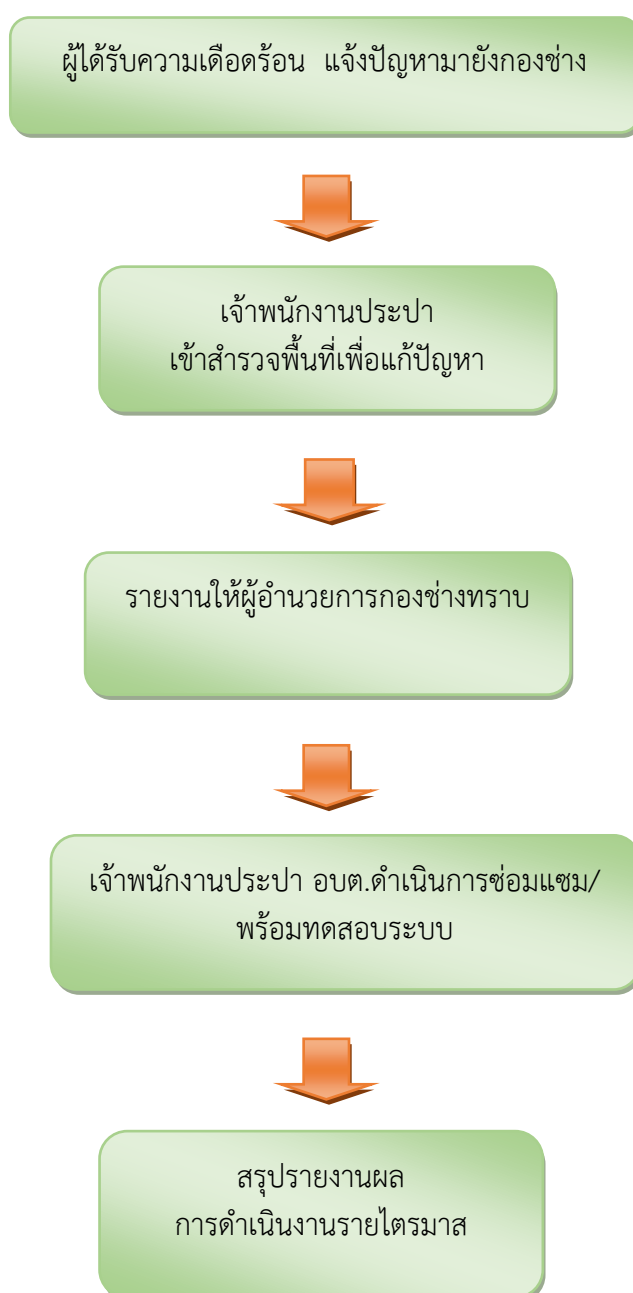
แผนผังขั้นตอนการติดตั้ง/ซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ



ขั้นตอนการดำเนินการดูแลรักษาระบบประปา

๑. ผู้ได้รับความเดือดร้อน แจ้งปัญหายังกองช่าง (ทางโทรศัพท์,แจ้งเจ้าหน้าที่.แจ้งผ่านคณะกรรมการประปา)
๒. เจ้าพนักงานประปา เข้าสำรวจพื้นที่เพื่อแก้ปัญหา
๓. รายงานให้ผู้อำนวยการกองช่างทราบ
๔. เจ้าพนักงานประปา อบต.ดำเนินการซ่อมแซม/พร้อมทดสอบระบบ
๕. สรุปรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส

ขั้นตอนการดำเนินการดูแลรักษาระบบประปา



๔. งานผังเมือง

- งานสำรวจและแผนที่
- งานวางผังพัฒนาเมือง
- งานควบคุมทางผังเมือง
- งานจัดรูปที่ดินและฟื้นฟูเมือง กำหนดแนวเขตที่สาธารณะเพื่อการขอครอบครองสิทธิในที่ดินสาธารณะการบุกรุกที่ดิน ให้เป็นที่สาธารณะดูแลตรวจสอบที่สาธารณะสิ่งสาธารณูปการ เช่น ถนน ทางเท้า คันดินสะพาน ท่อระบายน้ำ
- งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

กรอบแนวคิด

ผู้รับบริการ	ความต้องการของผู้รับบริการ
ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าโรงช้าง หน่วยงานราชการในตำบลท่าโรงช้าง	มีที่ทำกินและที่อยู่อาศัย มีขอบเขตพื้นที่ชัดเจน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าโรงช้าง หน่วยงานราชการในตำบลท่าโรงช้าง	มีที่ทำกินและที่อยู่อาศัย

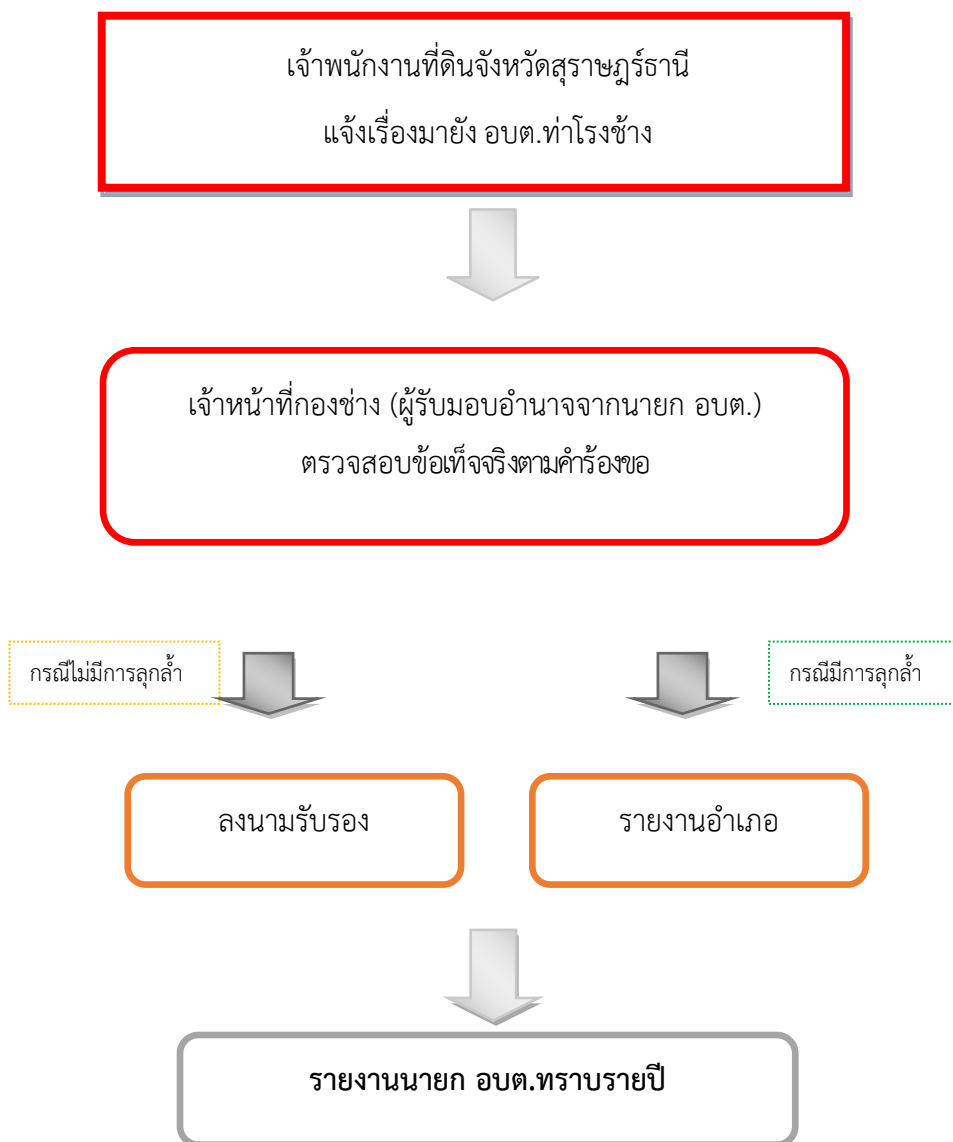
ระเบียบ/กฎ หมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติสภาดำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๒๓

ขั้นตอนการดำเนินงานการชี้ระวางแนวเขต/การรับรองแนวเขต

๑. เจ้าของที่ดินติดต่อเพื่อขอรังวัดที่ดิน
๒. เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี แจ้งเรื่องมายัง อบต.ท่าโรงช้าง
๓. นายก อบต. มอบอำนาจเจ้าหน้าที่กองช่างดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. กรณีไม่มีการลุกกล้าที่สาธารณประโยชน์ เจ้าพนักงานท้องถิ่นลงนามรับรอง
๕. กรณีมีการลุกกล้าที่สาธารณประโยชน์ ประสานความร่วมมือไปยัง สนง.ที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี

แผนผังขั้นตอนการชี้ระวางแนวเขต/การรับรองแนวเขต



การรายงานผล

๑. งานก่อสร้าง รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส
๒. งานออกแบบควบคุมอาคาร รายงานสรุปผลการดำเนินงานสิ้นปีงบประมาณ
๓. งานสาธารณูปโภค รายงานสรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส หรือรายงานทันทีกรณีเกิดข้อร้องเรียนเร่งด่วน
๔. งานผังเมือง รายงานสรุปผลการดำเนินงานสิ้นปีงบประมาณ หรือรายงานทันทีกรณีเกิด ข้อร้องเรียน