



คู่มือ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร

คำนำ

สืบเนื่องจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศ ที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน การปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน รวมถึงทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จังหวัดมุกดาหาร จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหารขึ้น ณ บริเวณชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, และ ๔๑ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ซึ่งส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน พร้อมทั้งประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าวและเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ และในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและหากมีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งผลดำเนินการให้บุคคลนั้นทราบด้วย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๔ และข้อ ๒๕ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน และต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่ได้รับคำร้องทุกข์

เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขและบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหารฉบับนี้ขึ้นและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนร้องทุกข์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขตการให้บริการ	๓
๓. ช่องทางการให้บริการ	๓
๔. คำจำกัดความ	๔

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๖
๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๓. การรับและเจรจากับผู้ร้อง	๗
๔. การประสานงานกับผู้ร้อง	๘
๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๐
๖. แนวทางการประสานหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว	๑๔
๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑๕
๘. การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๖

แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

๑. ช่องทางการร้องทุกข์	๒๐
๒. แบบคำร้องทุกข์	๒๑
๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์	๒๕
๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์	๒๕
๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๒๕

ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ	๒๘
ที่สาธารณประโยชน์	๓๐
ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค	๓๑

เอกสารอ้างอิง

๓๒

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒. ขอบเขตการให้บริการ

- (๑) งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ยกเว้น เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในอำนาจผู้ว่าราชการจังหวัด)
- (๒) การจัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Service)
- (๓) รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๔) งานคุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด
- (๕) งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service: OSS)
- (๖) งานบริการรับเรื่อง - ส่งต่อ
- (๗) งานบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
- (๘) งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหาร

๓. ช่องทางการให้บริการ

- (๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร
- (๒) โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๔๒๖๑ ๔๗๗๗ และสายด่วน ๑๕๖๗
- (๓) Facebook fanpage “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร”
- (๔) Email : justice_muk@hotmail.com
- (๕) Application Spond
- (๖) Application MOI ๑๕๖๗
- (๗) ทางไปรษณีย์ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร ถนนวิจิตรสุรการ อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ๔๙๐๐๐
- (๘) ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้ง ๗ แห่ง ได้แก่
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองมุกดาหาร
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกำชะอี
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนิคมน้ำอ้อย
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดงหลวง
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอดอนตาล
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองสูง
 - ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหว้านใหญ่

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดมุกดาหารผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แจ้งให้ดำเนินการหรือส่งมาให้ดำเนินการ

๔.๒ การร้องเรียนร้องทุกข์ หมายความว่า การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่ หน่วยงานของรัฐ บอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาบรรเทาความเดือดร้อนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๔.๓ บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัดที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งเรื่องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง (หมายความว่ารวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงาน หรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศาลากลางจังหวัด ศูนย์บริการร่วมที่ห้างสรรพสินค้า

๔.๔ บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมายระเบียบเงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้จะช่วยอำนวยความสะดวกสร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ โฉนด รั้วที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายการค้า จดทะเบียนมูลนิธิ จดทะเบียนผู้ประกอบการ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

๔.๕ บริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และหมายความว่ารวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น

๔.๖ บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คติความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๔.๗ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปประทับ ช่วยเหลือติดตาม จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุกรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนต้องการความช่วยเหลือหรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้าหรือมีเหตุทะเลาะวิวาท หน่วยเคลื่อนที่เร็วโดยผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจ, กอ.รมน., อส. หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือหน่วยกู้ชีพ กู้ภัยของมูลนิธิต่างๆ ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

๔.๘ การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๙ การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้

๔.๑๐ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณาหรือรวมเรื่อง เช่น บัณฑิตสหพันธ์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๔.๑๑ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยปกติปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือซับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยปกติทันที ได้แก่ เรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานรับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม

๔.๑๒ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (๖) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (๙) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
- (๑๐) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

(๑) ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ การพิจารณาโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ หรือการเลื่อนตำแหน่งหรือเงินเดือนไม่เป็นธรรม ร้องเรียนด้านวินัยหรือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ - จัดจ้าง เป็นต้น

(๒) ร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐนั้นๆ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้วาจาไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(๓) เรื่องร้องเรียนที่ขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ เช่น ปัญหาหนี้ในระบบขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขโลก ปัญหาที่ดิน โกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

(๔) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไป

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้

- ข้อเท็จจริง รายละเอียดหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๓) การใช้บริการร้องเรียนร้องทุกข์ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๒.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

(๑) ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๒.๑ หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

(๓) ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่ามีฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาลังใดๆ ได้เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ ข้อเท็จจริง

ต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาด ประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้ปฏิบัติตาม

(๔) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๕) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๖) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

(๗) กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ ให้บันทึก รายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

(๘) กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำ ซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิม และแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

(๙) กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การรับและเจรจากับผู้ร้อง (รายบุคคลและแบบกลุ่ม)

๓.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล ผลักดันแสดงออก และต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟัง และที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะขมเขยยกย่องว่าเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาหนี้สินที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้ง/พุดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้ที่มีอิทธิพลในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียด และสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎรเพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียนร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่มีปัญหาเกิดขึ้น และหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทน และตีสอนให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่าเจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้อง ยอมรับว่ามีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอก ให้ทราบว่า จะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไปหากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดียะจะร้องทุกข์ ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อ เป็นลักษณะที่สร้างปัญหา ให้กับเจ้าหน้าที่เพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความ ต้องการของตัวเองในการถูกรังแก และจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมต้องทำความเข้าใจ ว่าผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจ ไม่ได้ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคันเคี้ยวหรือต้องการ ความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องใช้ความระมัดระวังและคำนึงถึง ประเภทของโรคด้วย เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๓.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการ พบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อนต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๔. การประสานงานกับผู้ร้อง

๔.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการ ดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่า เจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่าผู้ร้องเป็นญาติมิตรของ เจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่า หากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้อง จึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่งเป็นความหวัง ของผู้ร้อง และสมรรถภาพทำหน้าที่โดยไม่มีผู้ใดบังคับ

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่นเนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอึดอัดหรือหวาดระแวงและควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๔.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้นจึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้าและนำไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ความตึงเครียด ซึ่งเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใด ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาถิ่นนั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสารและเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากเป็นเรื่องกฎหมายควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจาและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถามและวิเคราะห์ว่าผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้ว และสอบถามเพิ่มเติมว่าต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงานแต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหายอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจงสภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปลอบโยนผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลงหรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่ากำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โนมน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้องหรือคำขอปรึกษาหรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรงเพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง เป็นการแสดงให้เห็นว่าเรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหา

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เป็นอยู่ลำพังหรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องขู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลุกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๑.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสารประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้องตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดหรือผู้มีความผิดซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วยควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่าโทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๕.๑.๒ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันทีให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศและสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสารหรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๕.๑.๓ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียด และหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลดหนี้ แจกเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจนแต่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ก่อนที่พิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๕.๑.๔ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน Application Spond, Application MOI ๑๕๖๗

(๑) ระบบจะมีการให้กรอกชื่อและเบอร์โทรอยู่แล้ว จึงทักทายและสอบถามปัญหาของผู้ร้องได้โดยตรง

(๒) ถ้าเป็นการขอคำปรึกษา สามารถให้คำแนะนำผู้ร้องได้เลย

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน อาจจะต้องขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมและดึงเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อทำการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องต่อไป

(๔) บางเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทยโดยตรง อาจแนะนำผู้ร้องในขั้นตอนการดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาต่อไป

๕.๑.๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

(๑) เมื่อมีผู้มาร้องเรียนจะต้องใช้เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้อง ตามข้อ ๓

(๒) การรับและส่งต่อเรื่องจะต้องพิจารณาถึงกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) และมีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่

(๓) เมื่อมีการติดตามเรื่องจากผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ต้องใช้เทคนิค ตามข้อ ๔

๕.๑.๖ คำแนะนำเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แจกเบาะแสการกระทำความผิดแต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียนร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้ง

ผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจโดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๕.๒ วิธีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๒.๑ กรณีการไต่ถามไต่สวน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ประสานกับคู่กรณีเพื่อนัดวันเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวันรับคำร้องให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทันที

(๔) เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง

(๕) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๕.๒.๒ กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำแล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่เข้าใจ

(๓) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๕.๒.๓ กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว

(๔) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ให้ทำหนังสือภายนอกหรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหารทราบ ภายใน ๓๐ วัน

(๕) กรณีจำเป็นเร่งด่วนต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบภายใน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๖) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้วให้เจ้าหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุติเรื่องให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุติเรื่องให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติมจัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัดหรือหากไม่มีการรายงานความคืบหน้า จะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๕.๓ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หากเป็นเรื่องซับซ้อนหรือต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียด แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อหน่วยงานโดยตรง โดยศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นผู้ประสานงานให้เบื้องต้นว่าต้องติดต่อหน่วยงาน/กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้แจ้งขั้นตอน วิธีการ ให้ผู้รับบริการทราบ
- (๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๕.๔ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

- (๑) พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่าหากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครองผู้ร้อง
- (๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้องเนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้
- (๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน
- (๔) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระหสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่องแต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๕.๕ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่ามีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๕.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

- ๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอฟไฟฟ้า ขอประปา
- ๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก
 - (๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัยการขอสัญชาติ
 - (๒) ร้องเรียนร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินงานแล้ว มีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม
 - (๓) ร้องเรียนร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม
 - (๔) ปัญหาหนี้นอกระบบ

๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

(๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

(๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายแต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณา ได้แก่

(๑) ข้อพิพาทต่างๆ

(๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้วจะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีกำหนดเวลาที่เร่งด่วนความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่าเจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอโดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๖. แนวทางการประสานหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๖.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เนื่องจากเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๖.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน โดยอาจเป็นหนังสือประทับตราหรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้นเนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้นในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๖.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๖.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลาง และมักประสบปัญหาว่ามีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้นๆ จะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้สอบถามว่าสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วแต่ไม่รายงานผลการพิจารณา ในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตรา เร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณา สั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้น ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลา หลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในกรณีนี้ให้สอบถาม ไปยังอำเภอโดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หากอำเภอส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) และ สอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการ ติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ จะตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเรื่องและพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใดแล้วจะดำเนินการ ดังนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดการให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม แจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๒) กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อสาธารณะในวงกว้าง เช่น การรวมตัวเรียกร้อง ของประชาชน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล หรือเรื่องนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล เช่น การป้องกัน ภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ให้ประสานหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องนั้นๆเพื่อรับทราบและพิจารณาสั่งการ หรือประสานชุดเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงทันที แล้วติดตามตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มุกดาหารจะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ ขึ้นหนึ่งก่อน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป จะจัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๓ วันนับตั้งแต่ได้รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ขึ้นหนึ่งก่อน ทั้งนี้ จะกำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน รายงาน ผลการดำเนินการหรือความคืบหน้า ภายใน ๑๕ - ๓๐ วัน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหารจะพิจารณา แล้วแต่กรณี เนื่องจากบางเรื่องมีความซับซ้อน/เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น ระยะเวลาการพิจารณา ดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละ กรณีปัญหา

(๔) เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงานตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดมุกดาหารทราบแล้ว หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติจะทำ บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันนับตั้งแต่ได้รับผลการดำเนินการ แต่หากพิจารณาแล้วเรื่องยังไม่ยุติ/ผลการตรวจสอบไม่ครบถ้วน

ทุกประเด็นจะทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมและกำหนดระยะเวลาการรายงานผลภายใน ๑๕ วัน

๘. การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๘.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

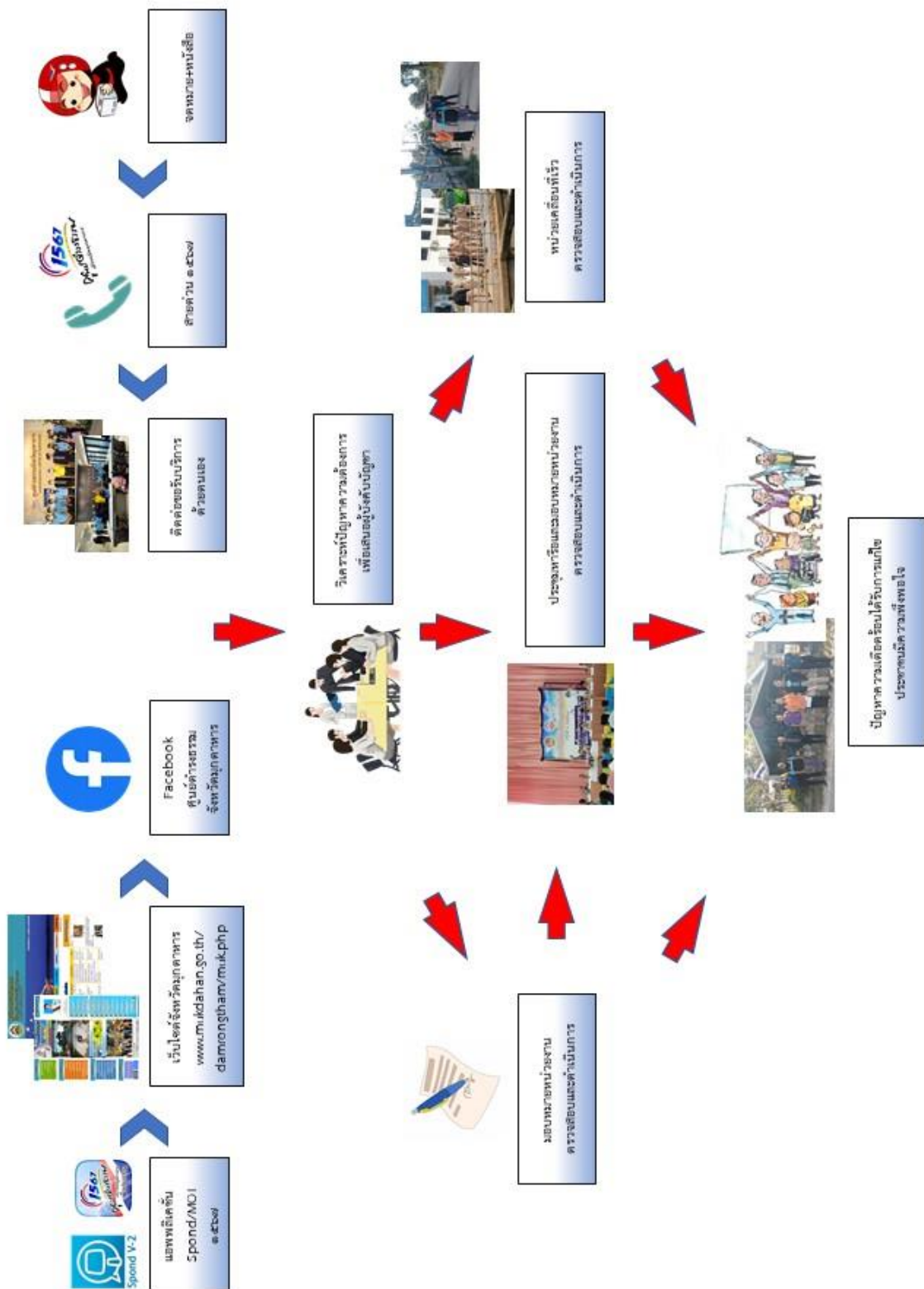
- (๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง
- (๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน
- (๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด
- (๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

- (๑) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อให้สามารถชี้แจงผู้ร้องทราบในเบื้องต้นได้
- (๒) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตราโดยแบ่งการติดตามเร่งรัดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้
 - (๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
 - (๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
 - (๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒
- (๓) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน
- (๔) การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเรื่องอาจรายงานว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการหรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น รายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียนแต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่าไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร



วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

[illegible]

๓. ข้าพเจ้าจึงมีความประสงค์ให้ดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑

.....

๓.๒

.....

๓.๓

.....

หมายเหตุ

๑) ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกขได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑) ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้าและมีข้อมูลเป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าว ไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒) ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ ศตธ. มท. รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓) ข้าพเจ้าจะต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกินกว่า ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ ศตธ. มท. ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒) ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหารไม่รับพิจารณาดำเนินการหรือให้ยุติการพิจารณามีผลดังต่อไปนี้

๒.๑) เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒) เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓) เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระหรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่างๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมาย หรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์

☐

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ลงชื่อ.....

(.....)

แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคส่วนภูมิภาค

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากผู้บริโภค

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ออกระเบียบคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ในการรับเรื่องร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ

๑. ช่องทางการร้องทุกข์

๑.๑ ระบบร้องเรียนออนไลน์ ผ่าน www.ocpb.go.th หรือ consumer@ocpb.go.th

๑.๒ ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร โดยสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มร้องเรียนจาก www.ocpb.go.th

๑.๓ ยื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมุกดาหาร ศาลากลางจังหวัดมุกดาหาร

๑.๔ สายด่วน ๑๑๖๖

๑.๕ ช่องทางอื่นๆ

๒. แบบคำร้องทุกข์

แบบ สคบ.(คร.) 01



บันทึกคำร้องทุกข์
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

สำหรับเจ้าหน้าที่
เลขที่ร้องทุกข์
วันที่รับเรื่องร้องทุกข์.....
เวลา.....

วันที่ร้องทุกข์...../...../.....

1. ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ ☐ ต่ำกว่า 15 ปี ☐ 16-25 ปี ☐ 26-35 ปี ☐ 36-45 ปี ☐ 46-55 ปี ☐ มากกว่า 55 ปี

ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

อาชีพ รายได้(ต่อเดือน)

☐ ข้าราชการ	☐ พนักงานบริษัท	☐ อาชีพอิสระ	☐ น้อยกว่า 10,000 บาท	☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ นักเรียน/นักศึกษา	☐ เกษตรกร	☐ รับจ้าง	☐ 10,001 – 20,000 บาท	☐ 40,001 – 50,000 บาท
☐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	☐ รัฐวิสาหกิจ	☐ ธุรกิจส่วนตัว	☐ 20,001 – 30,000 บาท	☐ มากกว่า 50,000 บาท
☐ อื่นๆ(ระบุ).....				

2. ข้อมูลผู้รับมอบอำนาจจากผู้ร้องทุกข์(ถ้ามี)

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/หมายเลขหนังสือเดินทาง.....

ชื่อ-นามสกุล.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

ที่อยู่.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

3. ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

☐ บุคคลธรรมดา	ชื่อ-นามสกุล.....
☐ นิติบุคคล	ชื่อบริษัท/ห้างร้าน/องค์กร.....
ประเภท	☐ บริษัท ☐ หจก. ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ หน่วยงานราชการ ☐ บริษัท(มหาชน) ☐ ห้าง ☐ ร้าน ☐ อื่นๆ(ระบุ).....

ที่อยู่/ที่ตั้ง.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

ทุนจดทะเบียน	ความเป็นสมาชิกสมาคม	
☐ ไม่เกิน 1 ล้านบาท ☐ ไม่เกิน 5 ล้านบาท ☐ ไม่เกิน 10 ล้านบาท ☐ ไม่เกิน 50 ล้านบาท ☐ ไม่เกิน 100 ล้านบาท ☐ เกิน 100 ล้านบาทขึ้นไป	☐ ไม่สังกัด ☐ สังกัด <table border="1"> <tr> <td> ☐ สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร ☐ สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย ☐ สมาคมอาคารชุดไทย ☐ อื่นๆ(ระบุ)..... </td> </tr> </table>	☐ สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร ☐ สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย ☐ สมาคมอาคารชุดไทย ☐ อื่นๆ(ระบุ).....
☐ สมาคมธุรกิจบ้านจัดสรร ☐ สมาคมอสังหาริมทรัพย์ไทย ☐ สมาคมอาคารชุดไทย ☐ อื่นๆ(ระบุ).....		

4. ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์(ประเด็น/สภาพปัญหา).....

☐ สินค้า ประเภท.....ยี่ห้อ.....รุ่น.....

☐ บริการ ประเภท.....เงื่อนไขการให้บริการ.....ระยะเวลาที่ให้บริการ.....

☐ อสังหาริมทรัพย์ ประเภท.....ระยะเวลาที่ทำสัญญา.....

ชื่อโครงการ.....ที่ตั้งเลขที่.....หมู่.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....โทรศัพท์เคลื่อนที่.....อีเมล.....

วัน/เดือน/ปี ที่ซื้อ หรือรับบริการ หรือทำสัญญา...../...../.....

ราคา.....บาท (.....)

ลักษณะความเสียหาย					
☐ ไม่ได้รับสินค้า	☐ ไม่เป็นไปตามโฆษณา/เชิญชวน	☐ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ล่าช้า			
☐ ได้รับสินค้าล่าช้า	☐ ไม่ตรงตามเงื่อนไขที่ตกลง	☐ เก็บงานไม่เรียบร้อย			
☐ ได้รับสินค้าแต่ไม่ครบถ้วน	☐ ไม่เป็นไปตามสัญญา	☐ ไม่ปลูกสร้าง			
☐ สินค้าไม่มีคุณภาพ	☐ สัญญาไม่เป็นธรรม	☐ ไม่จัดทำสารบัญญากาศ			
☐ สินค้าชำรุดบกพร่อง	☐ ไม่โอนกรรมสิทธิ์	☐ เหตุเดือดร้อนรำคาญ			
☐ ไม่มีมาตรฐาน	☐ โอนกรรมสิทธิ์ล่าช้า	☐ อื่นๆ(ระบุ).....			
สถานที่ซื้อ หรือรับบริการ					
☐ ห้างสรรพสินค้า	☐ ร้านสะดวกซื้อ	☐ ที่ตั้งร้านค้า/สาขา	☐ โรงแรม		
☐ ตลาดนัด	☐ งานแสดงสินค้า	☐ ศูนย์บริการ	☐ อินเทอร์เน็ต		
☐ อื่นๆ(ระบุ).....					
มูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ					
☐ ทางสื่อสิ่งพิมพ์	☐ ทางโทรทัศน์	☐ ทางวิทยุ	☐ ทางอินเทอร์เน็ต	☐ คำชักชวนของพนักงานขาย	
☐ อื่นๆ(ระบุ).....					
วิธีการชำระเงิน					
☐ เงินสด	☐ เงินผ่อน	☐ บัตรเครดิต	☐ เช่าซื้อ	☐ อื่นๆ(ระบุ).....	
ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์					
☐ ตรวจสอบผู้ประกอบการ	☐ แจ้งเป็นเบาะแส	☐ ขอเงินคืน/ชดเชยความเสียหาย เป็นจำนวนเงิน.....บาท			
☐ ตรวจสอบการโฆษณา	☐ ขอยกเลิกสัญญา	ระบุรายละเอียด.....			
☐ ตรวจสอบฉลากสินค้า	☐ อื่นๆ(ระบุ).....				
☐ ตรวจสอบสัญญา					
ท่านเคยร้องทุกข์/ฟ้อง ในประเด็นนี้หรือไม่					
☐ เคย	☐ ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน(ระบุ).....				
	☐ ฟ้องคดีต่อศาล(ระบุ).....				
☐ ไม่เคย					
หลักฐานประกอบการร้องทุกข์					
หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)	หลักฐาน/เอกสาร	ลงวันที่	จำนวน (แผ่น)
☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน			☐ ภาพถ่าย		
☐ สำเนาหนังสือเดินทาง			☐ สำเนาคู่มือทะเบียนรถ		
☐ หนังสือมอบอำนาจ			☐ สำเนาใบรับซ่อม		
☐ สำเนาทะเบียนบ้าน			☐ สำเนาหลักฐานแจ้งความประจำวัน		
☐ สำเนาสัญญา			☐ สำเนาบัญชีธนาคาร		
☐ สำเนาใบเสร็จรับเงิน			☐ อื่น ๆ(ระบุ)		
☐ ฉลากสินค้า			1.		
☐ เอกสารการโฆษณา			2.		
☐ สำเนาใบแจ้งหนี้			3.		

ข้าพเจ้าได้รับทราบ ว่า เรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคไม่รับพิจารณาดำเนินการ หรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีต่อไปนี้

1. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเองแล้ว
2. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
3. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง แต่จะให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคหรือคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการบังคับคดีตามคำพิพากษา
4. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายว่าด้วยการล้มละลาย
5. เรื่องที่อายุความในการดำเนินคดีสิ้นสุดแล้ว
6. เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ยื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระที่ร้องทุกข์ ไม่มีการลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ไม่ปรากฏเอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการร้องทุกข์ หรือไม่มีการติดหรือชำระค่าอากรแสตมป์ให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด
7. เรื่องที่ปรากฏข้อเท็จจริงว่า ผู้ร้องทุกข์ไม่ใช่ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522
8. เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์มาพบหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม แต่ข้าพเจ้าไม่มาพบ ไม่ส่งเอกสารหรือให้ข้อเท็จจริงเพิ่มเติมแต่อย่างใด

ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริโภคได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

1. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง
2. การร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ไม่เป็นการตัดสิทธิของข้าพเจ้าที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง
3. การร้องทุกข์โดยไม่มีเหตุผล หรือเรียกร้องค่าเสียหายเกินสมควร ศาลอาจมีคำสั่งให้ชำระค่าฤชาธรรมเนียมที่ได้รับการยกเว้นทั้งหมด หรือบางส่วน
4. กรณีข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีในศาลด้วยตนเองแล้ว ข้าพเจ้าจะดำเนินการมีหนังสือแจ้งยุติเรื่องร้องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
5. ข้าพเจ้ามีหน้าที่ในการตรวจสอบคำสั่งฟื้นฟูกิจการและสถานะบุคคลล้มละลาย จากกรมบังคับคดีโดยตรง
6. ภายหลังจากการร้องทุกข์ 15 วัน หากข้าพเจ้ายังไม่ได้รับการติดต่อจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ข้าพเจ้าจะดำเนินการติดตามเรื่องที่ร้องทุกข์ และจะติดตามเรื่องร้องทุกข์เป็นระยะๆ ทุกเดือน

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นเรื่องทุกข์ต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

ช่องทางที่รับเรื่องร้องทุกข์			
☐ ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการด้วยตนเอง	☐ อินเทอร์เน็ต	☐ จดหมาย	☐ อื่นๆ(ระบุ).....

บันทึกเพิ่มเติม.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์
(.....)

สังกัด.....

๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์

การยื่นเรื่องร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้กรณีได้รับความไม่เป็นธรรมหรือโดยเอาผิดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจและให้ยื่นเรื่องร้องทุกข์เป็นหนังสือตามแบบฟอร์มที่กำหนด ทั้งนี้ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ โดยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๓.๑ ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ กรณีผู้บริโภคเป็นนิติบุคคลต้องมีหนังสือรับรองรายการจดทะเบียนนิติบุคคลที่นายทะเบียนออกให้ภายใน ๑ เดือน กรณีผู้บริโภคมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้ดำเนินการแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้กระทำการแทน (พร้อมติดอากรแสตมป์จำนวน ๓๐ บาท) รวมทั้งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมายื่นต่อเจ้าหน้าที่ด้วย

๓.๒ ชื่อ ที่อยู่บริษัท ห้างร้านของผู้ประกอบธุรกิจ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

๓.๓ ประเด็นปัญหาข้อร้องทุกข์หรือความเสียหายที่เกิดจากจากผู้ประกอบธุรกิจ

๓.๔ ความประสงค์ของผู้ร้องที่จะให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย เช่น การขอให้เปลี่ยนหรือคืนสินค้า การขอให้เยียวยาความเสียหาย การขอให้ตรวจสอบผู้ประกอบธุรกิจ การแจ้งเบาะแสสินค้าอันตราย เป็นต้น

๓.๕ แนบเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สัญญาที่เกี่ยวข้อง ใบเสร็จรับเงิน เอกสารโฆษณา และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณา

๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์

๔.๑ ตรวจสอบคำร้องทุกข์ว่ากรอกรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่และตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ ตรวจสอบสถานะความเป็นผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ ตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่ ตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และแก้ไขเพิ่มเติม

๔.๓ กรณีเรื่องร้องทุกข์ปรากฏข้อเท็จจริงว่ามูลคดีเกิดขึ้นในหลายจังหวัดเกี่ยวเนื่องกันให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดที่รับเรื่องร้องทุกข์ก่อนเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์

๔.๔ กรณีที่ข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานปรากฏว่า เรื่องร้องทุกข์เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ตามมาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และแก้ไขเพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้บังคับบัญชาส่งเรื่องดังกล่าวไปยังหน่วยงานของรัฐหรือส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับมอบหมาย

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๕.๑ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแจ้งสิทธิให้ผู้ร้องทราบ ดังนี้

๑) การร้องทุกข์ไม่ทำให้อายุความสะดุดหยุดอยู่หรือสะดุดหยุดลง

๒) การร้องทุกข์ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้บริโภคที่จะนำเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินคดีตามกฎหมายด้วยตนเอง และหากผู้บริโภคได้ไปใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเองให้ทำบันทึกเป็นหนังสือแจ้งให้คณะอนุกรรมการทราบเพื่อยุติเสนอเรื่องต่อไป

๓) ผู้ร้องมีหน้าที่ตรวจสอบสถานะของผู้ประกอบธุรกิจ

๔) แนะนำช่องทางการติดต่อสอบถามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบ

๕.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวร้องทุกข์จากเอกสารและหลักฐานเพื่อมีหนังสือถึงผู้ประกอบการให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือหรือมีหนังสือเชิญ/เรียกให้ผู้ประกอบการมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงหรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท ดังนี้

๑) กรณีข้อเท็จจริงหรือเอกสารไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือ/โทรศัพท์/โทรสาร เพื่อแจ้งผู้ร้องชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติม ภายใน ๒๐ วันทำการนับแต่วันที่รับมอบหมายหากผู้ร้องไม่ดำเนินการให้เจ้าหน้าที่เสนอยุติเรื่อง

๒) กรณีข้อเท็จจริงหรือเอกสารครบถ้วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือโดยกำหนดระยะเวลา ๑๕ วัน เพื่อแจ้งให้ผู้ประกอบการชี้แจงข้อเท็จจริง/หรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย

๕.๓ การดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เจ้าหน้าที่มีหนังสือเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทมีขั้นตอน ดังนี้

๑) เจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นเจ้าหน้าที่ จะมีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่สรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชา กรณีไม่ได้ข้อยุติและคู่กรณีประสงค์จะเจรจา ไกล่เกลี่ย เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่ต้องสรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชา

๒) เจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัดมุกดาหาร จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่สรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชา กรณีไม่ได้ข้อยุติและคู่กรณีประสงค์จะเจรจาไกล่เกลี่ยต่อไป เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่สรุปผลรายงานผู้บังคับบัญชา กรณีไม่ได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่จัดทำสรุปสำนวน บันทึกความเห็น บันทึกคำให้การ บันทึกข้อโต้แย้งและรวบรวมข้อเท็จจริงนำเรื่องเข้าสู่วาระพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

๕.๔ การพิจารณาของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด มีประเด็นและขั้นตอนการพิจารณา ดังนี้

๑) ประเด็นการพิจารณา

- ผู้ร้องเป็นผู้บริโภคตามมาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่

- ผู้ประกอบการกระทำการอันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่ อย่างไร

- การดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวมหรือไม่

- เห็นควรดำเนินคดีแก่ผู้ประกอบการ เพราะเหตุใด

๒) ขั้นตอนการพิจารณา

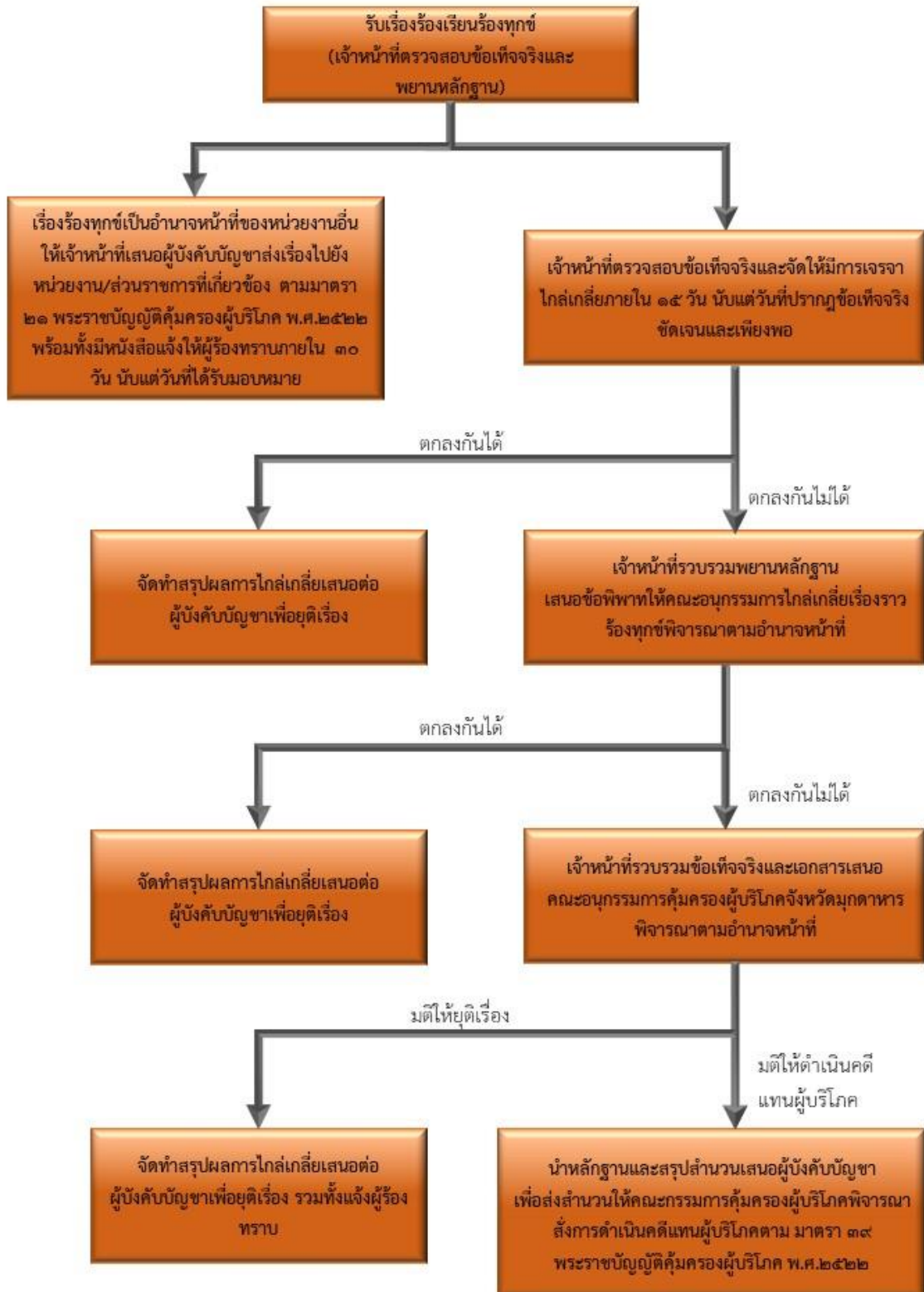
- เห็นควรยุติเรื่องหรือเห็นควรดำเนินคดีแทนผู้บริโภค

- เห็นควรให้เจ้าหน้าที่สืบสวน/สอบสวนข้อเท็จจริงของเรื่องเพิ่มเติม

- เห็นควรให้เจรจาไกล่เกลี่ยใหม่

ทั้งนี้ เมื่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดมีมติอย่างใดอย่างหนึ่งให้เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคจังหวัดมุกดาหาร



ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ (www.dol.go.th)

๑.๑ แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ แล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดิน เพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้นตามกฎหมาย ที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มีสิทธินำมาขออนุญาตออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข) ได้ ๒ กรณีคือ

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ กรณีนี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไป โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข.) เฉพาะราย คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขออนุญาตที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ก็ให้ไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

๑.๒ ใบจอง (น.ส. ๒) คือหนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราวๆ ในแต่ละท้องที่ และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือน ต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจอง และจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๗๕ ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขออนุญาตออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข.) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๑.๓ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. และ น.ส.๓ ข.) หมายความว่าหนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

น.ส. ๓ ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่วๆ ไป ในพื้นที่ที่ไม่มีระวาง มีลักษณะเป็นแผนที่รูปลอย ไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอน หรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ ซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส. ๓ ก. ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้)

น.ส. ๓ ข. ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ และรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอแล้ว (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

๑.๔ ใบไต่สวน (น.ส. ๕) คือหนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่า ได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ ใบไต่สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้

ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อน แล้วจึงมาจดทะเบียนหลังใบไต่สวน แต่ถ้าใบไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. ๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใดๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๑.๕ โฉนดที่ดิน คือหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ปัจจุบัน นอกจากนี่ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า "ได้ทำประโยชน์แล้ว" ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่าแต่ก็ถือว่ามีการกรรมสิทธิ์เช่นกัน

ผู้เป็นเจ้าของที่ดินถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์ เช่น มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำหน่าย มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

ประโยชน์ของโฉนดที่ดิน

- ทำให้ผู้ครอบครองที่ดินโดยชอบด้วยกฎหมาย ได้มีหนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ที่ดินยึดถือไว้เป็นหลักฐาน
- ทำให้เกิดความมั่นคงในหลักกรรมสิทธิ์แก่ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน
- ใช้เป็นหลักฐานในการพิสูจน์สิทธิในที่ดินของตนทั้งต่อรัฐและในระหว่างเอกชนด้วยกัน
- ทำให้รู้ตำแหน่งแหล่งที่ตั้ง ตลอดจนขอบเขตและจำนวนเนื้อที่ของที่ดินแต่ละแปลงได้ถูกต้อง
- ทำให้สามารถป้องกันการบุกรุกขยายเขตครอบครองเข้าไปในที่ดินของรัฐ ซึ่งเป็นที่รกร้างว่างเปล่าที่สงวนหวงห้าม ที่สาธารณประโยชน์ และที่ดินที่ทางราชการได้กันไว้เป็นเขตป่าไม้
- ทำให้สามารถระงับการทะเลาะวิวาท การโต้แย้ง หรือแย้งสิทธิในที่ดินหรือการรุกร้าแนวเขตที่ดินซึ่งกันและกัน
- ทำให้ปัจจัยพื้นฐานในการผลิตทางเศรษฐกิจ มีความมั่นคงและมีผลเป็นการลดต้นทุนการผลิตด้วย
- ทำให้เกิดความรักและความห่วงหาพันที่ดินของตน มีแรงจูงใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาที่ดินของตนให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ใช้เป็นหลักฐานแสดงทุนทรัพย์หรือหลักประกันในการขอสินเชื่อ และกู้ยืมเงินเพื่อนำมาใช้เป็นทุนในการเพิ่มกำลังการผลิตและรายได้เพื่อยกระดับฐานะความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น
- ใช้เป็นหลักทรัพย์ในการค้ำประกันบุคคลเข้าทำงาน ประกันตัวผู้ต้องหาหรือจำเลยต่อพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ หรือศาล ฯลฯ
- การตรวจสอบหลักฐานสำหรับที่ดิน สำหรับที่ดินที่เป็นโฉนดกระทำได้โดยสะดวกรวดเร็วเป็นประโยชน์แก่บุคคลที่ประสงค์จะจำหน่าย จ่าย โอน เนื่องจากการโอนที่ดินที่มีโฉนดที่ดินไม่ต้องประกาศเว้นแต่มรดก
- การทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน หรือมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์
- การทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินที่มีโฉนดที่ดิน เช่น การนำที่ดินไปซื้อขาย ยกให้ แลกเปลี่ยน จำนอง ขายฝาก ฯลฯ จะต้องนำไปจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่
- การทำนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. น.ส.๓ ข) จะต้องนำไปจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานที่ดินอำเภอที่ดินตั้งอยู่ การทำนิติกรรมนั้น จึงจะมีผลตามกฎหมาย เว้นแต่ได้ยกเลิกอำนาจนายอำเภอเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมจะต้องไปจดทะเบียน ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินนั้นตั้งอยู่

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครอง โดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของ โดยไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกันบุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมีสิทธิไปดำเนินคดีทางศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าว ได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. น.ส.๓ ข.) ใช้เวลาแย่งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ก็จะเสียสิทธิ ดังนั้น เมื่อที่ดินมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒. ที่สาธารณประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้นหรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝัังและเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามกฎหมายที่ดิน หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะพนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดิน ลูกรังหรือการอนุญาตตูดทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

- (๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปกหลักเขตที่ดิน ปกหลักเขตที่สาธารณประโยชน์ และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์
- (๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณประโยชน์ต่างๆ
- (๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน
- (๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอดโดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์
- (๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

ประชาชนกับการมีส่วนร่วมในการรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง

การรังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงให้ถูกต้อง ตามสภาพและขอบเขตที่แท้จริงตรงตามวัตถุประสงค์ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนในท้องที่ช่วยให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกต่อการรังวัด ได้แก่

- ระวางชี้แนวเขตที่ดินข้างเคียงที่มีแนวเขตติดต่อกับที่สาธารณประโยชน์อย่างถูกต้อง ไม่นำรังวัดรुकล้ำที่สาธารณประโยชน์
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ประโยชน์ ขอบเขต และแนวเขตที่สาธารณประโยชน์ที่ถูกต้อง และข้อมูลเกี่ยวกับการบุกรุกเข้าทำประโยชน์ หรือการลุกล้ำแนวเขตที่สาธารณประโยชน์
- สอดส่องดูแลไม่ให้เกิดการทุจริต เพื่อหาประโยชน์จากที่สาธารณประโยชน์ของเจ้าหน้าที่หรือผู้ไม่หวังดี
- ให้ข้อคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการป้องกันดูแลรักษา และยุติข้อพิพาทต่าง ๆ ตามโอกาสและความเหมาะสม

๓. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้อง และเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

(๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ (๑), (๒), (๓) และ (๔) ทราบ

เอกสารอ้างอิง

๑. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
๒. คู่มือการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค (ในส่วนภูมิภาค)