คู่มือการให้บริการประชาชน
สำหรับ
เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

ปรับปรุงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม
สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

จังหวัดพิษณุโลก
กับการอำนวยความเป็นธรรม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา๕๒/๑ กำหนดให้จังหวัดมีอำนาจภายในเขตจังหวัด ในการดูแลให้มีการปฏิบัติและบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นธรรมในสังคม จัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริม และช่วยเหลือประชาชน และชุมชนที่ด้อยโอกาสเพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง และอำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้นำมาใช้กับอำเภอด้วย ดังนั้น การดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบสุขและเป็นธรรมในสังคม และการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส จึงเป็นหน้าที่สำคัญของจังหวัดและอำเภอเป็นอย่างยิ่ง

ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ กระทรวงมหาดไทยมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องที่ การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย การพัฒนาเมือง และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทย หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย

ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน สามารถเป็นเครื่องชี้วัดถึงการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ตรงกันข้ามหากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนน้อย ย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดจากกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งจังหวัดและอำเภอมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ (รวมที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน) ในการจัดให้มีการคุ้มครอง ป้องกัน ส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชน และชุมชนที่ด้อยโอกาส เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมในการดำรงชีวิตอย่างพอเพียง

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

การดำเนินการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง " ศูนย์ดำรงธรรม " ขึ้นทั้งในกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดต่าง ๆ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ คำว่า "ดำรง" มาจากพระนามของสมเด็จกรมพระยาดำรงราชานุภาพ องค์ปฐมเสนบดีกระทรวงมหาดไทย คำว่า "ธรรม" หมายความถึงสิ่งที่ดีงาม ชอบธรรม ความเป็นธรรม ความยุติธรรม ดังนั้น "ศูนย์ดำรงธรรม" จึงหมายถึงศูนย์กลางที่ธำรงความดีงาม ความชอบธรรม ความเป็นธรรมและ ความยุติธรรม ตามแนวทางการปฏิบัติราชการของสมเด็จกรมพระยาดำรงราชานุภาพ ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม จังหวัดพิษณุโลกจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นเพื่ออำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชนในทุกเรื่องทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ

๑. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและกรมการปกครอง รวมทั้งบทบัญญัติในหมวด ๓ ของพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ มาใช้โดยอนุโลม ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๑.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๑.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้จังหวัดหรืออำเภอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้จังหวัดและอำเภอดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๒. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

๒.๑ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

(๑) **ส่วนรับเรื่อง** ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสยาเพสติด และแจ้งข่าวพลเมืองดี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีที่ตอบได้) ติดต่อประสานการรับเรื่องกับศูนย์บริการประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์ดำรงธรรมกระกรวงมหาดไทย และศูนย์อำนวยความเป็นธรรมอำเภอ สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกันระหว่างภาคราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว จัดทำสถิติ ประสานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ติดตามประเมินผล และการจัดทำรายงานประจำปี

(๒) **ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน** ทำหน้าที่วิเคราะห์ และประเมินเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เบาะแสยาเสพติด และข่าวพลเมืองดี จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน แยกเรื่องส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี ทำหน้าที่เรื่องกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี จัดหาทุน รับผิดชอบการใช้จ่ายเงินของกองทุน วิเคราะห์ และตรวจสอบเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดูแลพลเมืองดีที่ได้รับความเดือดร้อน ประกาศเกียรติคุณหรือให้รางวัลพลเมืองดีประจำปี จัดทำทะเบียนพลเมืองดี และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน

(๔) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ยาเสพติด และการสงเคราะห์พลเมืองดีที่ได้รับแจ้ง โดยการลงไปปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๕) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลกให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๒.๒ การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก บริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม มีผู้ว่าราชการจังหวัดพิษณุโลก เป็นประธาน รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นรองประธาน หัวหน้าสำนักงานจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ รวมทั้งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม และมีคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วยหัวหน้าส่วนราชการระดับจังหวัด เป็นกรรมการ

๒.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

(๑) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทางตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๑๕๖๗ จะตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน มูลนิธิ สมาคม องค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำทะเบียนอาสาสมัครผู้แจ้งข่าว

(๑.๖) บริหารการประชาสัมพันธ์

(๑.๗) ติดตามประเมินผลและจัดทำรายงานประจำปี

(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ (หน่วยเคลื่อนที่เร็ว) หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ

(๓) ส่วนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี

(๓.๑) จัดตั้งกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี บริหารงานในรูปแบบของคณะกรรมการ โดยมีวิธีดำเนินการ คือ

- ติดตามข้อมูลข่าวสารและรับทราบเหตุโดยเร็วที่สุดเมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้น

- ตรวจสอบข้อมูลและวิเคราะห์เหตุการณ์ โดยเตรียมการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในทันที และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้รับทราบ เพื่อเข้าไปให้การช่วยเหลือโดยเร็วที่สุด

- ดูแลและให้ความช่วยเหลือแก่พลเมืองดีและครอบครัวอย่างต่อเนื่องตามหลักเกณฑ์ของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี พ.ศ.๒๕๔๖

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการดูแลให้ความช่วยเหลือพลเมืองดีและครอบครัวในทุกด้าน

- เสริมสร้างทัศนคติและคุณธรรมที่ดีในสังคม ให้ประชาชนเสียสละอุทิศตนเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมร่วมกับภาครัฐและส่งเสริมสร้างความเชื่อมั่นว่า เมื่อประชาชนได้เข้ามาช่วยเหลือสังคมแล้วจะมีหลักประกันต่อตนเองและครอบครัวทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ยกย่องและเชิดชูเกียรติพลเมืองดี และครอบครัว ให้สังคมได้รับรู้ ตระหนัก และเป็นที่ประจักษ์ให้เป็นบุคคลตัวอย่างที่เป็นแบบฉบับที่ดีของสังคม และประชาสัมพันธ์เผยแพร่เรื่องราวของพลเมืองดีที่ได้รับรางวัลพลเมืองดีประจำปี

- สร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการส่งเสริและสงเคราะห์พลเมืองดีโดยร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรพัฒนาเอกชน

๓.๒ จัดหาทุนและรับผิดชอบการรับ – จ่ายเงินของกองทุน โดย

- ขอความร่วมมือส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ให้การสนับสนุนการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการจัดหาเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี

- การจัดงานการกุศลในรูปแบบต่าง ๆ

- การจัดตั้งกล่องบริจาคเงินเข้ากองทุน

- ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดีของจังหวัด อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

(๔.) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

(๔.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคม ส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนทีเร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันทีทั้งในระดับอำเภอ

(๔.๒) รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

(๔.๓) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

(๕.) ส่วนประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความเป็นธรรมอำเภอ

๓.๑ โครงสร้างของศูนย์อำนวยความเป็นธรรมอำเภอ ประกอบด้วย ๕ งาน

(๑) งานอำนวยความเป็นธรรมทางอาญา

(๒) งานอำนวยความเป็นธรรมทางแพ่ง

(๓) งานอำนวยความเป็นธรรมในคดีปกครอง

(๔) งานอำนวยความเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(๕) งานอำนวยความเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓.๒ องค์ประกอบของศูนย์อำนวยความเป็นธรรมอำเภอ

(๑.) นายอำเภอ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ

(๒.) ปลัดอำเภอหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย บริหารงานปกครอง เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ

(๓.) ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอ เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ

(๔.) หัวหน้าส่วนราชการประจำอำเภอ และบุคคลที่นายอำเภอเห็นสมควรเป็นผู้ช่วย

(๕.) ปลัดอำเภอผู้รับผิดชอบงานอำนวยความเป็นธรรม เป็นเลขานุการ

๓.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์อำนวยความเป็นธรรมอำเภอ

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.๑) **กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา** ให้กรอกข้อมูลลงในแบบคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายอำเภอเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๑.๒) **กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร** ต้องมีลักษณะดังนี้

- มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒.) เมื่อศูนย์อำนวยความเป็นธรรมอำเภอได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันที แล้วเสนอเรื่องให้นายอำเภอพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วัน ทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจโดยเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายอำเภอวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ ให้พิจารณามอบหมายปลัดอำเภอ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหนน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

๓.๔ วิธีดำเนินการ

(๑.) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.๑) นายอำเภออาจใช้ดุลพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดอำเภอที่เหมาะสมเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

๑.๒) นายอำเภออาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายอำเภอแต่งตั้งขึ้น ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

๑.๓) แนวทางที่อำเภอจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

- เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน
- เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
- เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗) พ.ศ.๒๕๕๐ มาตรา ๖๑/๒ มาตรา ๖๑/๓ ที่มีกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะ

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ)

๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายอำเภอมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายอำเภอพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่อร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายอำเภอพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายอำเภอ ควรประกอบด้วยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลพินิจ

๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

๓.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ๆ ละไม่เกิน ๑๕ วัน)

(๒.) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายอำเภอ ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้อำเภอทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

บทสรุป ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก

<u>**กลยุทธ์การทำงานเชิงรุก**</u>

ปัจจุบันต้องยอมรับว่า ใน **ยุคโลกไร้พรมแดน** นั้น **"ความลับไม่มีในโลก"** ประชาชนต้องการให้ภาครัฐมีการทำงาน **ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้** ปัญหาทุกเรื่อง ต้อง **ตอบคำถามชาวบ้านได้** ดังนั้น เราต้องยอมรับว่าในยุคปัจจุบันไม่สามารถปิดกั้นและห้ามประชาชนร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้ เพราะช่องทางการร้องเรียนมีมากมาย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค หากเราทำงานเอาแต่ตั้งรับ รอให้เกิดปัญหา มีเรื่องร้องเรียนก่อนแล้วค่อยแก้ไข โดยเฉพาะมีเรื่องร้องเรียน หากมีการร้องเรียนไปส่วนกลางมากเท่าใด เป็นตัวชี้วัดให้เห็นว่าข้าราชการของจังหวัดขาดประสิทธิภาพการทำงาน ไม่สนใจความทุกข์ยากของประชาชน เรามา **ทำงานเชิงรุก** ไม่ดีกว่าหรือ **กันไว้ดีกว่าแก้** ต้องทำให้จังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นศูนย์อำนวยความเป็นธรรม เป็นที่พึ่งเป็นที่ยอมรับของประชาชนให้ได้

๑. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศาลากลางจังหวัดพิษณุโลกชั้น ๒
- โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และ(๐๕๖) ๘๐๓๖๐๔
- เว็บไซต์จังหวัดพิษณุโลก www.phitsanulok๑๕๖๗@gmail.com
- ส่งไปรษณีย์ ถึง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก ศาลากลางจังหวัดพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐ หรือศูนย์อำนวยความเป็นธรรม ที่ทำการปกครองอำเภอทุกอำเภอ

๒. รวดเร็ว ทันใจ เรียกง่าย ใช้คล่อง ไม่ต่อรอง ไม่มีผลประโยชน์

เป็นที่ทราบดีว่า ช่องทางการร้องเรียน ช่องทางการร้องขอความธรรม และช่องทางการแจ้งข้อมูลเบาะแสมีมากมาย แต่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก จะทำงานในเชิงรุก เมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการโดยรวดเร็ว ทันใจ โดยไม่คำนึงว่าจดหมายดังกล่าว จะลงชื่อจริงหรือไม่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาให้กับผู้ร้องขอความเป็นธรรม

<u>**วิธีการดำเนินงาน**</u>

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลก จะเป็นศูนย์รวมรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกเรื่อง ทกปัญหาทั้งที่เกิดขึ้นในจังหวัดหรือนอกจังหวัด

๒. ส่งต่อและส่งสัญญาณ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ **ตรวจสอบข้อเท็จจริง** โดยไม่จำเป็นที่จะต้องตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพราะเสียเวลาการทำงาน ทำงานซ้ำซ้อน และสิ้นเปลืองเอกสาร

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นเพียงกระจกเงาสะท้อนภาพการทำงานให้กับองค์กรในพื้นที่เบื้องต้น เป็นการส่งสัญญาณเตือน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับรู้รับทราบเบื้องต้น

๓. ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ **ทำทันที ลงพื้นที่โดยเร็ว** ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง อย่างไร ให้เป็นที่ยุติ ประชาชนหรือผู้เดือดร้อนได้รับการแก้ไข เยียวยา หากพบว่าบกพร่องให้รีบแก้ไข ดำเนินการให้ถูกต้อง หากไม่ผิดให้รีบชี้แจง การรายงานให้สรุปข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมพยานหลักฐานทั้งหมด ที่แสดงให้เห็นว่ามีการดำเนินการ

๔. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลกจะดูว่ามี **การร้องเรียนซ้ำ** หรือไม่ ถ้าไม่มี ถือว่าหน่วยงานได้แก้ปัญหาเบื้องต้นยุติแล้ว หากมีการร้องเรียนซ้ำ อาจถือว่าแนวทางแก้ไขปัญหายังไม่เสร็จเด็ดขาดหรือว่ามีประเด็นความขัดแย้งภายในหน่วยงาน ภายในหมู่บ้าน/ชุมชนแฝงอยู่ หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องใช้ความพยายามและความละเอียดอ่อนแก้ไขปัญหาให้ยุติต่อไป

๕. ชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจ เรื่องบางเรื่องที่ผู้ร้องแจ้งข้อมูล เบาะแส ซึ่งมีความต้องการให้แก้ไขปัญหาโดยฉับพลันทันที เช่น ปัญหาแก๊งวัยรุ่น มั่วสุมเสพยาเสพติด การลักลอบทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพิษณุโลกจะจัดให้มีชุด **ฉก.** เพื่อเข้าไปแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน หรือใช้วิธีการประสานทางโทรศัพท์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปแก้ไขปัญหา

๖. การติดตามผล กรณีการดำเนินการล่าช้า ผิดปกติ จะติดตามทวงถาม ๓๐ วัน โดยอาจแจ้งรายงานผลการดำเนินการต่อที่ประชุมจังหวัด หากไม่มีความคืบหน้า และแจ้งผู้บังคับบัญชาพิจารณาทางปกครอง

เทคนิคการรับและวิเคราะห์คำร้อง

ในรอบ ๕ ปีที่ผ่านมา จังหวัดพิษณุโลกโดยศูนย์ดำรงธรรม ได้รับเรื่องร้องเรียนของราษฎรที่ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และจากช่องทางอื่น เช่น นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ส่วนราชการที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และอื่นๆ มาดำเนินการเป็นจำนวนมาก โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ซึ่งจากการพัฒนาระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัดพิษณุโลกได้จำแนก ออกเป็น ๗ ช่องทาง คือ

๑. การร้องเรียนที่จังหวัดโดยตรง โดยมาร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หรือมีจดหมายร้องเรียนผู้ว่าราชการจังหวัด โดยผ่านศูนย์ดำรงธรรม

๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๑๑ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล Website www.๑๑๑๑.go.th จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล

๓. ร้องเรียนต่อกระทรวงมหาดไทย

๔. ร้องเรียนผ่านสำนักพระราชวัง

๕. ร้องเรียนผ่านองค์กรอิสระ เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

๖. ร้องเรียนผ่านหน่วยงานราชการอื่นๆ ส่วนราชการระดับกระทรวง กรม เช่น กรมคุมครองสิทธิฯ สำนักงาน ป.ป.ท. สำนักงาน ป.ป.ส.

๗. ร้องเรียนผ่านทางสื่อสารมวลชน

การดำเนินการที่ผ่านมาส่วนใหญ่ก็จะดำเนินการไปจนได้ข้อยุติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ การร้องเรียนของราษฎรไม่ว่าจะมาจากช่องทางใด เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงานเรื่องร้องเรียนจากผู้บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมีเทคนิค วิธีการต่างๆ นานาในการดำเนินการโดยอาศัยความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่และคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเทคนิคการทำงานนั้น ถือได้ว่าเป็นองค์ความรู้ของแต่ละบุคคลที่ยังไม่ได้เก็บรวบรวมไว้เป็นบรรทัดฐานในการทำงาน ทำบางครั้งเมื่อมีการปรับเปลี่ยนตัวบุคคลผู้ปฏิบัติหน้าที่แล้ว เจ้าหน้าที่ที่เข้ามารับมอบงานใหม่จะต้องใช้เวลาศึกษางานเป็นเวลานาน ทำให้งาน

ราชการต้องชะงักล่าช้าลง ดังนั้นเพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่น สมดังเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กล่าวคือ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของราษฎรได้ทันท่วงที ไม่มีข้อครหาจากผู้ร้องเรียน ไม่ว่าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติ นั้น จะสมประโยชน์ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ ก็ตามและเพื่อเป็นการป้องกันการร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่าปฏิบัติงานล่าช้า ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส หรือปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับมอบเรื่องร้องเรียนหรือหนังสือร้องเรียนของราษฎรจากผู้บังคับบัญชาให้ดำเนินการแล้วนั้น มีข้อพิจารณาในการพิจารณาและวิเคราะห์คำร้องในเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

๑. อำนาจหน้าที่การดำเนินการ พิจารณาว่าประเด็นเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในอำนาจที่สำนักงานจังหวัด จะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ ซึ่งเรื่องร้องเรียนที่จังหวัดไม่มีอำนาจดำเนินการต่อไป ได้แก่

๑.๑ เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๑.๒ เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

๑.๓ เกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาคดีของศาลทั้งที่อยู่ระหว่างการพิจารณาหรือศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว

๑.๔ ผู้ร้องขอให้พิจารณาช่วยเหลือในเรื่องที่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย หรือเป็นการพ้นวิสัยที่จะดำเนินการได้ หรือขอใช้อภิสิทธิ์

๒. เรื่องที่ไม่อาจดำเนินการต่อไปได้หรือควรยุติ ได้แก่

๒.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนและไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องได้หรือผู้ร้องไม่ให้ความร่วมมือ

๒.๒ ผู้ร้องใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ

๒.๓ เรื่องที่หน่วยงานอื่น (ผู้ตรวจการแผ่นดิน, ป.ป.ช., ป.ป.ง., ป.ป.ส. อื่นๆ) ได้ดำเนินการจนได้ข้อสรุปผลการพิจารณาไปแล้ว

๒.๔ การดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้ร้อง

๒.๕ ผู้ร้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน และการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

๓. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๓.๑ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่าหากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้วผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือนร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ผู้ร้อง ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง ทั้งนี้ หากผู้ร้องเป็นประชาชนส่วนใหญ่จะปกปิด แต่ถ้าเป็นนักการเมืองก็จะไม่ปกปิดเพราะเป็นผู้มีบารมีในสังคมอยู่แล้ว

๓.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหาจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหาเนื่องจากยังไม่ได้ข้อเท็จจริงที่ปรากฏและอาจจะมีการกลั่นแกล้งกล่าวหากันได้

๓.๓ เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓.๔ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องขอให้ปกปิด หรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย เพราะหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนอาจทราบได้ และผู้ร้องจะได้รับความเดือนร้อน

๓.๕ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำเป็นที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นจะไม่สามารถดำเนินการได้ ก็จะต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อน และแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๔. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๔.๑ เรื่องร้องเรียนทางหนังสือ

๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียนประมาณ ๑-๒ เที่ยว และพิจารณาเอกสารประกอบการร้องเรียนโดยละเอียด

๒) จับประเด็นการร้องเรียนโดยใช้วิธีการขีดเส้นใต้เพื่อเน้นย้ำให้เห็นชัดเจน และจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของผู้บังคับบัญชาว่าเจ้าหน้าที่ได้จับประเด็นถูกต้องหรือไม่ อย่างไร

๓) สรุปประเด็นโดยย่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาประกอบการพิจารณาด้วย

๔) หนังสือที่จะมีไปถึงหน่วยงาน หากจะมีความเห็นหรือข้อสังเกตไปด้วย จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรจะใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตดังกล่าวไปด้วย

๕) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ควรจะแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น (เท่าที่จะกระทำได้)

๖) เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมากก็ไม่ควรส่งสำเนา คำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรให้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

๗) ในเบื้องต้น เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่าเรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่าผู้ร้องได้ร้องเรียนจริง เพราะบางครั้งจะมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้องเรียน วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นเรื่องร้องเรียนก่อน ควรถามว่าท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใด หากผู้ร้องถามว่าได้ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์มากจากไหน คำร้องมีประเด็นอย่างไร ก็อาจตอบว่าเรามีข้อมูลในเบื้องต้นแค่ชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ แต่รายละเอียดยังไม่เพียงพอ จึงโทรมาประสานขอทราบรายละเอียด และต้องยืนยันอย่างหนักแน่นว่าเราไม่มีรายละเอียดที่จะแจ้งให้ทราบ

๔.๒ เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องที่ติดต่อได้

๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนและปัญหาที่เกิดขึ้น

๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็จะขอให้ผู้ร้องส่งเพิ่มทางไปรษณีย์ก็ได้

๔) พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ได้ก็ให้ติดต่อประสานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

๕) ถ้าเรื่องร้องเรียนไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันทีให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

๖) หากเรื่องร้องเรียนใดสามารถชี้แจงได้ ก็ให้ตอบชี้แจงผู้ร้องได้ทันที

๗) ถ้าผู้ร้องเรียนพูดด้วยอารมณ์รุนแรง ควรรับฟังให้จบก่อน แล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสารงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่าทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ และอาจถามเพิ่มเติมว่าผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๔.๓ เรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑) ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๕๑ ให้งดไม่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม้ชัดเจนหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ แต่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอถนน แจ้งเบาะแสยาเสพติดอื่นๆ หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา

๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจนแต่งเรื่องร้องเรียนเป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้ติดต่อผู้ร้องตามที่อยู่เพื่อขอข้อมูล ผู้ร้อง หรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียนก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔) ผู้ร้องเรียนในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือซึ่งพิจารณาคำร้องแล้วหากเห็นว่าดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จต่อไป

๕) เรื่องเรียนใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถที่จะนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาอีกครั้ง

๕. ข้อแนะนำเรื่องร้องเรียนแต่ละกรณี

๕.๑ กรณีผู้ร้องระบุปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นได้อีก เช่น ผู้ร้องขอความช่วยเหลือด้านการรักษาพยาบาลโดยขอให้ช่วยค่าใช้จ่ายในส่วนที่ผู้ร้องต้องเสียไปและเบิกคืนไม่ได้ แต่รายละเอียดคำร้องปรากฏว่าผู้ร้องและครอบครัวมีฐานะไม่ดีแต่ไม่ได้ขอความช่วยเหลือในประเด็นนี้เจ้าหน้าที่สามารถโทรประสารพื้นที่หรือจังหวัดในเบื้องต้นก่อน หรือประสารขอความช่วยเหลือให้สอดส่องดูแลผู้ร้องอีกทางหนึ่ง

๕.๒ กรณีบัตรสนเท่ห์แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาได้

๕.๓ เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ เช่น เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติเป็นเรื่องระดับประเทศ เช่น จังหวัดชายแดนภาคใต้

๕.๔ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศแต่อยู่นอกอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการต่างประเทศควรตอบชี้แจงผู้ร้องให้เข้าใจในเบื้องต้น เช่น เรื่องที่ชาวต่างประเทศขอวีซ่าเพื่อให้ได้เข้าประเทศอื่นที่ไม่ใช่ประเทศไทย/ความชี้แจงผู้ร้อง ถ้าผู้ร้องไม่ยอมยุติ การร้องเรียนควรประสานหน่วยงานว่าผู้ร้องมีความประสงค์ให้หน่วยงานประสานให้

๕.๕ กรณีผู้ร้องมาขอเอกสารร้องเรียนในภายหลัง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณจะทำลายเอกสารเมื่อครบ ๑๐ ปี บางกรณีเรื่องร้องเรียนสามารถทำลายได้เลย เช่น เรื่องขอน้ำ ไฟ หากได้รับการแก้ไขปัญหาแล้วขอทำลายโดยตั้งคณะกรรมการเพื่อทำลายเอกสารดังกล่าวแล้วนำมติคณะรัฐมนตรีฯ อ้างอิงในการขอทำลายเอกสารได้ ส่วนกรณีที่เป็นเรื่องฟ้องร้องควรเก็บไว้ก่อนเนื่องจากบางครั้งผู้ร้องอาจมาขอเอกสารเพื่อนำไปใช้ประกอบการพิจารณาคดีของศาลกรณีนี้หากศาลสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีควรถ่ายเอกสารหมายศาลเก็บไว้ที่สำนักนายกรัฐมนตรีก่อนจึงดำเนินการตามคำขอของผู้ร้องขอได้

๕.๖ กรณีหน่วยงานอื่นเป็นเจ้าของข้อมูล ควรแจ้งให้ผู้ร้องไปขอสำเนาเอกสารจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูลนั้น ๆ โดยเฉพาะเรื่องที่กำหนดชั้นความลับ หากเผยแพร่ จะกระทบต่อบุคคลอื่นจึงไม่ควรให้

๕.๗ กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่ผู้ร้อง ร้องเรียนในประเด็นนั้นได้ควรโทรชี้แจงผู้ร้องและถามความต้องการให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นให้ผู้ร้องทำคำร้องเป็นหนังสือมาที่ศูนย์บริการประชาชนอีกครั้งหนึ่ง

๕.๘ กรณีผู้ร้องขอให้นายกรัฐมนตรีช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว เช่น ฝากลูกเข้าเรียน ควรชี้แจงว่าศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานราชการมีภารกิจรับความเดือดร้อนของประชาชนในระบบราชการ เรื่องที่เป็นส่วนตัวควรจะไปขอที่ที่ทำการพรรคนายตำรวจติดตาม หรือติดต่อไปที่บ้านท่านเป็นการส่วนตัวมากกว่า แต่ต้องพูดดี ๆ ไม่ควรใช้อารมณ์

๕.๙ กรณีผู้ร้องเรียนผู้บังคับบัญชาตนเอง ควรสอบถามผู้ร้องว่ายังยืนยันที่จะร้องเรียนอยู่เช่นเดิมหรือไม่ เนื่องจากอาจมีผลกระทบต่อผู้ร้อง

๕.๑๐ เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้องได้ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกวาได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่าผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นอีกหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้ เราก็พร้อมจะดำเนินการอย่างเต็มกำลัง

๕.๑๑ กรณีผู้ร้องพูดนานมาก อาจส่งสัญญาณให้เพื่อนร่วมงานแทรกเข้ามาตัดบท เช่นบอกว่าผู้บังคับบัญชาเชิญพบหรือตามให้ไปประชุม

๕.๑๒ กรณีร้องเรียนเรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยตามปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่น เช่นถามว่าผู้ร้องมีปัญหาอื่นต้องการความช่วยเหลืออีกหรือไม่ หรือพยายามติดต่อญาติใกล้ชิดผู้ร้องให้ช่วยเหลือ

หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชา

เพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. เมื่อได้รับเรื่อง จะต้องอ่าน-วิเคราะห์ว่ามีประเด็นใดบ้างมีบุคคลในหน่วยงานใด เกี่ยวข้องบ้าง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ปกติ ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ปกปิด ลับ ลับมาก) หรือไม่เพื่อนำไปสู่การพิจารณา ลำดับต่อไป

๒. พิจารณาบุคคล/เจ้าหน้าที่ดำเนินการโดยพิจารณาจาก

๒.๑ เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับการขอระบบสาธารณูปโภค ได้แก่น้ำประปา น้ำบาดาล ไฟฟ้า ถนน โทรศัพท์ สร้างเขื่อน ฝายฯ เป็นต้น

๒.๒ เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่มากกว่า ๒.๑

- การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ได้แก่ ที่อยู่อาศัย ที่ดินทำกิน อาชีพ การศึกษา รักษาพยาบาล การขอสัญชาติ การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน ฯลฯ
- ร้องเรียนหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีที่ดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นตอนร้องเรียนขอความเป็นธรรม/ขอความยุติธรรม
- ร้องเรียนพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ภาครัฐ-ภาคเอกชนที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม พฤติกรรมบุคคลที่ทำตนเป็นผู้มีอิทธิพล
- ร้องเรียนสถานบันเทิงที่ก่อให้เกิดความไม่สงบ ส่งเสียงดังรบกวนเปิดเกินเวลา
- หนี้สินในระบบ นอกระบบ ประนอมหนี้

๒.๓ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย

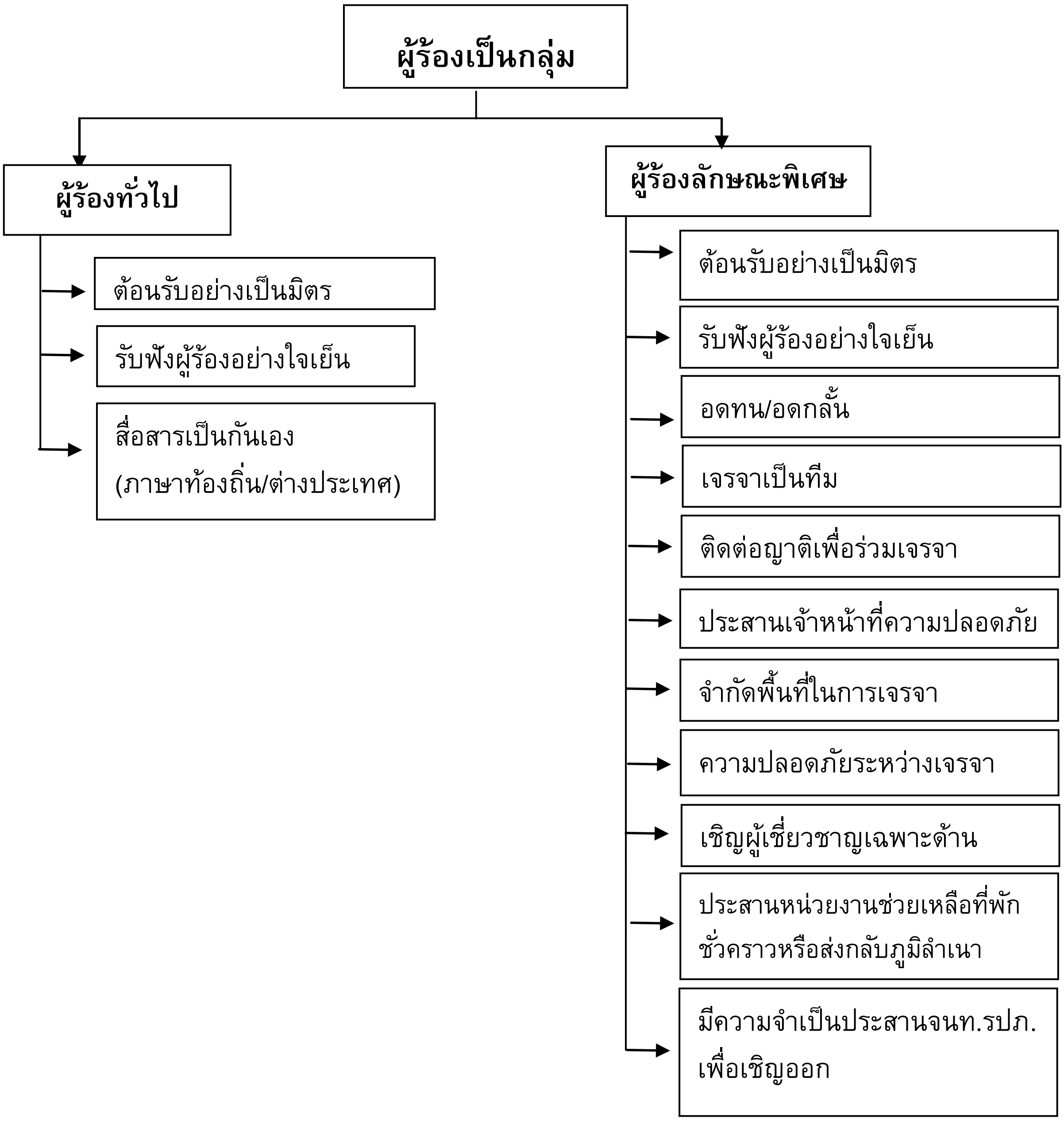
เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์ในข้อ ๒.๒ แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ได้แก่การได้รับความเดือดร้อนจาก

- การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง
- การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก
- ถูกบังคับคดี/ขอความช่วยเหลือ
- การถูกข่มขู่ ข่มเหง รังแก ทำร้ายร่างกายจากนักเลง ผู้มีอิทธิพล

๒.๔ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา

- มีลักษณะเดียวกับ ๒.๓ แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณา ได้แก่
  - ข้อพิพาทต่าง ๆ
  - การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย
  - การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

เมื่อพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด ใน ๒.๑-๒.๔ มองในภาพรวมถึงชั้นความเร็วความลับและสาระแล้วจะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วยโดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจผู้ร้อง เช่น กรณีที่ประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอดโดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็วซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้จ่ายงานจะต้องวิเคราะห์ว่าเจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่าง ๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่เกิดผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียนอาทิ เช่น จะฆ่าตัวตาย หรือจะร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง



เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้อง
รายบุคคลและกลุ่มมวลชน

ลักษณะของผู้ร้องเรียน

ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งใช้โดยทั่วไป ทั้ง กรณีผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียน ณ ศาลากลางจังหวัด บริเวณทำเนียบรัฐบาล เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการจะต้องเป็นคนช่างสังเกต และมีปฏิภาณไหวพริบในการเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อความสะดวกในการศึกษาจึงขอแบ่งผู้ร้องเรียนออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. ผู้ร้องรายย่อย
๒. ผู้ร้องแบบกลุ่ม (MOB)

๑. ผู้ร้องรายย่อย สามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท

- <u>ลักษณะนักวิชาการ</u> เป็นพวกที่ชอบแสดงความคิดเห็น ลักษณะผู้ร้องประเภทนี้จะเป็นบุคคลที่มีเหตุผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่รับผู้ร้องจะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็นซึ่งประเภทนี้อาจจะต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความคิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่าเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผลและจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

- <u>ลักษณะชาวบ้าน</u> ลักษณะของผู้ร้องจะเป็นชาวบ้าน เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็เป็นหนี้สิน ที่ดิน อิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่พร้อมทั้งจะมีอาการเกรงกลัวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่ ในการมาจะแสดงให้เห็นว่าสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นความหวังเดียวที่จะช่วยเหลือแก้ปัญหาของพวกเขาได้ เมื่อกรณีดังนี้ก็คงต้องทำความเข้าใจให้มีความรู้สึกว่าสำนักนายกรัฐมนตรีห่วงใยในสิ่งที่เกิดขึ้นกับเขาและไม่ปฏิเสธที่จะให้ความช่วยเหลือ ซึ่งบางครั้งจะต้องประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ เพื่อให้เห็นว่า “เมื่อมาถึงก็ต้องมีการสนอง” และสอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็จะทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญที่สุดต้องอธิบายให้ผู้ร้องได้รับทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าได้ทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเขาไม่ได้เลยแต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาล

- <u>ลักษณะอารมณ์ร้อน</u> เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ ๆ มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่าตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิมีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอารมณ์โดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทนและตีสนิทให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่าเจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่ามีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริง ๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริง ๆ จะต้องขู่ว่าจะเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่เจตนาที่จะคุยคงจะต้องสอบถามว่าผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ก็คงจะดำเนินการตามเจตนาของผู้ร้องเป็นหลัก

- <u>ลักษณะนุ่มนวล</u> แต่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดื้อ ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอาการสงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด ตามปกติมักจะพบผู้ร้องประเภทนี้บ่อยครั้ง เช่น นาย ก ร้องเรียนเรื่องของบริษัท ข. ว่ามีความผิดโกงภาษีและก่อสร้างผิดแบบโดยมิขออนุญาตต่อทางราชการ เจ้าหน้าที่ได้สอบถามว่าเรื่องนี้ผู้ร้องมีส่วนได้เสียหรือเกี่ยวข้องด้านใดหรือถูกรบกวนสิทธิหรือไม่ นาย ก. ตอบไม่เกี่ยวข้องแต่ประการใดเลยแต่ได้ติดตามพฤติกรรมของบริษัท ข. มาตลอด มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ากระทำความผิดจริง การที่ผู้ร้องมาแจ้งกับหน่วยงานก็เพราะเป็นคนไทยคนหนึ่ง มีความสำนึกและต้องการจะ

ช่วยเหลือทางราชการ ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องก็ทำได้ เพราะทางราชการก็ประชาสัมพันธ์ให้ช่วยสอดส่องดูแลบ้านเมือง ผู้ร้องก็ปฏิบัติตามแล้ว ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายว่า การจะดำเนินการร้องทุกข์หรือแจ้งโดยชัดเจนจนเป็นเหตุให้ทางบริษัท ข. เสียหาย ผู้ร้องเองก็อาจจะถูกดำเนินคดีได้ แต่ผู้ร้องก็ไม่รับฟังกลับแจ้งว่าหากไม่รับเรื่องไว้พิจารณาก็จะแจ้งหรือมีหนังสือร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่งดเว้นไม่รับหนังสือตามที่หน้าที่ ซึ่งก็คงจะต้องรับเพราะใช้เหตุผลไม่ได้คงต้องรับหนังสือเพื่อไปประสานหน่วยงานต่อไป แต่จะต้องให้มีการบันทึกเพิ่มเติม

- <u>ลักษณะจิตใจไม่ปกติ</u> ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมายังเรือนรับรองประชาชน ก็ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อนพยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- <u>ลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ</u> ลักษณะนี้จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นเจ้าหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจจะแสดงความคุ้นเคย หรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องนึกถึงประเภทของโรคด้วยเพราะชีวิตใครใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยโรคเอดส์ เคยมีผู้ร้องมาร้องไห้และปรับทุกข์ ในขณะที่อธิบายก็จับมือเจ้าหน้าที่ไปด้วยก็ให้เจ้าหน้าที่ ต้องคำนึงถึงเหตุผลที่โรคชนิดนี้ไม่ได้ติดต่อกันง่ายๆ ดังนั้น การสัมผัสภายนอกจึงไม่ได้เป็นเหตุให้ติดโรคดังกล่าวได้ แต่เจ้าหน้าที่จะได้ความรู้สึกที่ดีจากผู้ร้องว่าอย่างน้อยก็ยังมีคนที่ไม่รังเกียจนอกจากญาติพี่น้อง

๒. ผู้ร้องแบบกลุ่ม (MOB)

- ลักษณะที่มีผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป โดยมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ต้องการพบบังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าฯ ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่าฝ่ายประสานมวลชนเป็นหน่วยงานที่รับเรื่องโดยตรง ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อนก็คงจะต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป แต่ในกรณีที่ต้องการจะเข้ามาพูดคุยถึงปัญหาของกลุ่ม ทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชนจะแจ้งให้ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจได้จัดตัวแทนเข้ามาเพื่อทำการเจรจาถึงปัญหาที่ได้เดินทางมาพบ จากนั้นก็จะอธิบายถึงขั้นตอนการดำเนินการให้ทราบ แต่ถ้าหากกลุ่มต้องการให้ไปรับหนังสือภายที่ทำการ เจ้าหน้าที่ก็ควรจะออกไปรับหนังสือ แต่จะมีกรณีที่กลุ่มผู้ร้องต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจารับปากนั้นต้องหลีกเลี่ยงการรับปากใดๆ ทั้งสิ้นแต่ให้แจ้งว่าจะรับหนังสือไว้เพื่อประสานผู้เกี่ยวข้อง

เทคนิคการรับและเจรจากับกลุ่มมวลชน

มีบุคคลตั้งแต่ ๕ คน ขึ้นไป
ชุมชนบริเวณทำเนียบรัฐบาล

เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชนเข้าไปเจรจาเพื่อขอทราบวัตถุประสงค์และข้อเรียกร้องจากแกนนำ / ผู้นำกลุ่ม หากต้องการจะทำกิจกรรมก็ปล่อยให้ผู้นำกลุ่มดำเนินการต่อไป

หากกลุ่มต้องการที่จะค้างแรมบริเวณทำเนียบรัฐบาล โดยไม่ยอมหาข้อสรุปต้องปล่อยให้ค้างแรม แต่อยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
- จำกัดพื้นที่
- ประสานเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย
- อำนวยความสะดวก เช่น รถสุขา, น้ำดื่ม
- กรณีที่มีผู้เจ็บป่วยจะประสานศูนย์นเรนทร

ควรเจรจาแกนนำ/ผู้นำกลุ่ม

หากกลุ่มประสงค์จะยื่นหนังสือข้อเรียกร้องก็สามารถรับได้ทันทีนอกบริเวณทำเนียบรัฐบาล

กรณีเชิญตัวแทนเข้ามาเจรจา
- ประสานและเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมประชุมหารือ
- พูดคุยอย่างเป็นกันเอง เพื่อให้บรรยากาศดีขึ้น
- หารือกันอย่างเป็นมิตร โดยกำหนดประธานที่ประชุม
- รับหนังสือและดำเนินการส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- รายงานเสนอผู้บังคับบัญชา
- กำหนดตัวแทนกลุ่มไม่เกิน ๑๐ คน (โดยกำหนดเบื้องต้นไว้ที่ ๕ คน เพื่อการต่อรองของกลุ่ม)

เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

ภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม คือ การประสานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้มายื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ หน่วยงานราชการ ฯลฯ ทั้งนี้ผู้ร้องส่วนใหญ่ทราบว่าปัญหาความเดือดร้อนของตนหน่วยงานใดเป็นเจ้าของเรื่อง โดยผู้ร้องจำนวนไม่น้อยได้เคยยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี โดยเห็นว่าศูนย์บริการประชาชน เป็นงานกลางซึ่งจะสามารถให้ความช่วยเหลือได้ ประกอบกับคิดว่าเรื่องของตนจะได้รับการนำเสนอถึงผู้บริหารระดับสูงของประเทศ จึงมีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน ในขณะที่สภาพปัญหาส่วนใหญ่มีความยุ่งยากซับซ้อนและต้องใช้ระยะเวลาในการคลี่คลายแก้ไขปัญหา อีกทั้ง ในปัจจุบันเป็นยุคสมัยของข้อมูลข่าวสารและการปกครองระบอบประชาธิปไตยซึ่งประชาชนมีความตื่นตัวในการเรียกร้องสิทธิของตน จึงมิใช่เรื่องง่ายที่จะดำเนินงานให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องทำให้ผู้ร้องเกิดความพึงพอใจได้ ในการนี้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนผู้บริหารระดับสูงของประเทศในภารกิจดังกล่าว โดยเป็นด่านหน้าในการประสานงานพบประเจราจากับผู้ร้องถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่ต้องเตรียมความพร้อมและศึกษาเทคนิควิธีการที่เหมาะสมในการประสานงานกับผู้ร้อง ทั้งนี้หากสามารถประสานงานให้ผู้ร้องเกิดความพึงพอใจ หรือช่วยคลี่คลายความทุกข์ร้อนได้ จะทำให้ผู้ร้องเกิดความเชื่อมั่นและให้ความร่วมมือกับภาครัฐมากยิ่งขึ้นรวมทั้งเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อรัฐบาลและส่วนราชการโดยรวม

๑. คุณสมบัติผู้เจรจา

๑.๑ ควรเป็นผู้มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาลและได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันซึ่งจะเป็นประโยชน์กับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่วัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

๑.๒ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม สร้างความเป็นกันเอง แสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

๑.๓ จริงใจให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่าผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

๑.๔ เห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเหมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้องเจ้าหน้าที่ก็อาจต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

๑.๕ สำนึก ตระหนักถึงเจ้าหน้าที่ว่าเราปฏิบัติงานในฐานะผู้แทนนายกรัฐมนตรีในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่ และหากไม่มีผู้ร้องก็อาจไม่มีงานทำ

๑.๖ ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน เหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบประพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารการสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๒. เทคนิคในการเจราจา

๒.๑ กรณีผู้ร้องทั่วไป

๒.๑.๑ กรณีเป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจราจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อให้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนคุยเรื่องอื่น รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องก่อนว่าอยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์

ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียดและเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่เรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

๒.๑.๒ หากผู้ร้องเดินทางมาที่ทำงาน หรือสำนักงาน ควรให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมหรือผู้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน เป็นผู้เจรจาให้ได้ข้อยุติในเบื้องต้นก่อนโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อาจประสานเจ้าของเรื่องเพื่อสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียนและความคืบหน้าผลการดำเนินการให้เจ้าหน้าที่ประจำเรือนรับรองทราบในเบื้องต้น เพื่อที่จะได้มีข้อมูลในการเจรจากับผู้ร้อง

๒.๑.๓ จัดเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถสามารถพูดภาษาท้องถิ่นนั้น ไปเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสามารถในการสื่อสารและเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องเรียนเรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจาหากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผลควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

๒.๑.๔ สอบถามและวิเคราะห์ว่าผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเรื่องใด อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ ควรพยายามชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องโดยแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเราได้พยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้ว และสอบถามเพิ่มเติมว่าต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือในเรื่องอื่นๆหรือไม่

๒.๑.๕ ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ปัญหาอยู่ ขอผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

๒.๒ กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติต้องการพบผู้บังคับบัญชาสูงสุดในหน่วยงาน ไม่ยินยอมกลับ เป็นต้น ควรดำเนินการ ดังนี้

๒.๒.๑ เจ้าหน้าที่ที่เจรจากับผู้ร้องต้องอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจา ช่วยเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

๒.๒.๒ สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็น เข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

๒.๒.๓ ปล่อยให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำขา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้อง เพื่อทำให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

๒.๒.๔ พยายามเข้าใจถึงจิตใจของผู้ร้องกำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียด และควรพูดคุยกันอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องและเจ้าหน้าที่

๒.๒.๕ ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าวใจผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เจรจาเพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

๒.๒.๖ กรณีผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์พูดคุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือขอคำปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

๒.๒.๗ หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่น ซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกันเพราะจะเป็นการสร้าง

ความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

๒.๒.๘ เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรงเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือแก้ไขให้ผู้ร้อง

๒.๒.๙ กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยหล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่จะสามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือค่าที่พักจากมูลนิธิช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก(เป็นทางเลือกสุดท้าย)

๒.๒.๑๐ กรณีผู้ร้องขอเข้าพบผู้บังคับบัญชาสูงสุด หรือผู้บริการระดับสูงที่ไม่สามารถพบได้ หากชี้แจงระเบียบขั้นตอนการเข้าพบไม่เป็นผล ห้ามแนะนำให้ไปพบด้วยตนเองที่บ้านพัก โดยอาจเชิญบุคคลหรือผู้ใกล้ชิดผู้บังคับบัญชามาพบแทน หรืออาจโทรไปประสานกับคณะทำงานหน้าห้องผู้บังคับบัญชาหรือหน้าห้องผู้บริหารระดังสูงก่อนที่จะให้ผู้ร้องได้เจรจากับคณะทำงานเพื่อให้ผู้ร้องสบายใจว่าบุคคลใกล้ชิดผู้ที่ผู้ร้องต้องการพบได้รับทราบปัญหาแล้ว (เทคนิคนี้ปรับเปลี่ยนตามนโยบาย)

๒.๒.๑๑ กรณีผู้ร้องขู่จะทำร้ายร่างกายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้”ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้น ควรประสานกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

มีปัญหาที่เคยประสบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และวิธีการแก้ไขปัญหา

๑. ผู้ร้องโทรศัพท์มาร้องเรียน หรือติดตามเรื่องด้วยอารมณ์โกรธรุนแรง ก้าวร้าว ใช้วาจาไม่สุภาพ <u>การแก้ไขปัญหา</u> เจ้าหน้าที่ต้องรับฟังอย่างสงบ เมื่อผู้ร้องเรียนได้ระบายความรู้สึกต่าง ๆ แล้ว อาจมีท่าทีอ่อนลงก็จะชี้แจงให้ผู้ร้องเข้าใจถึงขั้นตอนการดำเนินการข้อกฎหมายเหตุผลต่างๆ ให้ผู้ร้องเข้าใจ โดยใช้วาจาสุภาพ พยายามสื่อให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นมิตรกับผู้ร้อง และพยายามช่วยเหลืออย่างสุดความสามรถ

๒. ผู้ร้องโทรศัพท์ มาขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับหนี้สิน ซึ่งผู้ร้องท้อแท้หมดความหวังในชีวิตอยากฆ่าตัวตายเพื่อหนีปัญหา

<u>การแก้ไขปัญหา</u> ขอให้เจ้าหน้าที่พยายามพูดคุยให้กำลังใจ ให้ข้อคิดเห็นต่างๆเพื่อให้ผู้ร้องมีกำลังใจต่อสู้ชีวิตต่อไป พยายามสื่อให้เห็นว่าผู้ร้องยังมีเจ้าหน้าที่เป็นเพื่อนให้คำปรึกษาทำให้ผู้ร้องไม่รู้สึกโดดเดี่ยว

๓. ผู้ร้องมีปัญหาสุขภาพจิตโทรศัพท์มาร้องเรียนเรื่องไร้สาระ เพ้อเจอ โทรมาบ่อยครั้งและการพูดคุยแต่ละครั้งใช้เวลานาน

<u>การแก้ไขปัญหา</u> เจ้าหน้าที่ต้องรับฟังอย่างสงบ อดทน และพูดคุยกับผู้ร้องบ้างจนกระทั่งผู้ร้องเหนื่อย อ่อนเพลียและวางสายไปเอง

๔. ผู้ถูกร้องเป็นเจ้าหน้าที่ได้ร้องขอข้อมูลที่ตนถูกร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชนหลายครั้ง ทุกครั้งที่ได้รับการปฏิเสธเนื่องจากต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาความลับของบุคคลและเพื่อรักษาความปลอดภัยให้ผู้ร้อง จึงขอให้ผู้ร้องดำเนินตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยข้อมูลข่างสารทางราชการ ฯ ทำให้ผู้ร้องไม่พอใจ และยื่นคำร้องต่อสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

<u>การแก้ไขปัญหา</u> ศูนย์ดำรงธรรม มอบหมายให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้ชี้แจงในประเด็นกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการในการรักษาความลับของบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ให้ได้รับผลกระทบ หรือได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของทางราชการและอ้าง พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการในข้อยกเว้นมิให้ให้ข้อมูลข่าวสารกรณีที่ให้ข้อมูลนั้นจะมีผลกระทบบุคคลอื่นทำให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือเสียชีวิตได้

เทคนิคการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
(เพื่อให้ได้ข้อยุติทันที รวดเร็ว)

ตามที่ศูนย์ดำรงธรรมได้ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปพิจารณาดำเนินการและขอทราบผล ทั้งนี้ ตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งศูนย์บริการประชาชนมีหน้าที่ต้องติดตามเร่งรัดผลการพิจารณาจากส่วนราชการนั้น ๆ เพื่อให้ได้ข้อยุติในระยะเวลาอันควร แต่เนื่องจากในบางกรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รายงานผลการพิจารณามาล่าช้าหรือไม่ได้รายงานผลการพิจารณามาให้ทราบในระยะเวลาอันสมควร หรือไม่ได้แจ้งข้อขัดข้องให้ทราบศูนย์บริการประชาชนได้กำหนดมาตราและวิธีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเพื่อให้รับรายงานผลกานดำเนินการจากหน่วยราชการต่าง ๆ โดยการติดต่อประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันที รวดเร็ว ดังนี้ คือ ทางโทรศัพท์ทางหนังสือ และวิธีการติดตามผลในพื้นที่ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. แนวทางการประสาน

นำเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาวิเคราะห์โดยพิจารณาจากเนื้อหาของคำร้อง สภาพปัญหา ผลกระทบว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด เมื่อทราบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใดแล้ว อาจประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไปบ่งออกเป็น ๓ วิธี คือ ๑.ทางโทรศัพท์ ๒.ทางหนังสือ ๓.ลงพื้นที่

๑.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนบางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกตั้ง ซึ่งเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการเลือดตั้ง นั้นตามระเบียบคณะกรรมการการเลือกตั้ง ว่าด้วยการสืบสวนสอบสวน และการวินิจฉัยชี้ขาด พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่๓) พ.ศ.๒๕๔๗ ข้อ๑๘ และข้อ ๒๐ บัญญัติว่า " ผู้ประสงค์จะยื่นคำร้องเรียนให้ยื่นคำร้องด้วยตนเองหรือกรณี มีเหตุผลจำเป็นจะมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นคำร้องแทนก็ได้ โดยให้ยื่นคำร้องเฉพาะที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง.." ดังนั้น เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนไปยื่นคำร้องที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งด้วยตนเอง เมื่อแจ้งผู้ร้องทราบต่อไปแล้วก็สามารถยุติเรื่องได้ หรือได้ชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบแล้ว ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบ ก็พิจารณายุติได้

๑.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น ในการติดต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา, หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อม กับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่อง หรือทำเป็นบัญชีก็ได้

ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้กับองค์อิสระนั้น เนื่องจากองค์อิสระต่างๆมีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยอิสระไม่อยู่ในกำกับของสำนักนายกรัฐมนตรีโดยตรง ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการของสำนักงานปลัดสำนักนกยกรัฐมนตรีพร้อมกับยุติเรื่อง ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็จะชี้แจงให้ผู้ติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๑.๓ การประสานหน่วยงานโดยวิธีลงพื้นที่ติดตามเรื่องร้องเรียน ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยอาจมีหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนทำหน้าที่เป็นเลขาฯ โดยในหนังสือกำหนด วัน เวลา สถานที่ (อาจให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดสถานที่ที่เหมาะสมก็ได้) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย หากเป็นเรื่องที่มีข้อยุ่งยากอาจเรียนเชิญผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธานก็ได้

๒. ข้อแนะนะอื่นๆ

๒.๑ ปัญหาในการประสานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากประสานงานในครั้งแรก มักประสบกับปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าจะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใดหากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานงานเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำปละความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต่อไป เช่น กรณีราษฎรอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับหนี้สินที่ร้องได้กู้ยืมเงินจากเจ้าหนี้เงินกู้จำนวน ๓๐๐,๐๐๐ บาท ซึ่งคิดเพิ่มเป็น ๖๐๐,๐๐๐ บาท และจะถูกยึดที่ดิน ซึ่งจังหวัดพิษณุโลกได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบว่าได้ให้อำเภอเมืองพิษณุโลกพิจารณาให้ความช่วยเหลือแล้วได้รับรายงานว่าผู้ร้องได้ยื่นคำร้องขอกู้กองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรและผู้ยากจนผลการประชุมไม่อนุมัติเพราะไม่เข้าหลักเกณฑ์เนื่องจากหลักทรัพย์ค้ำประกันน้อยกว่า ๘๐% ของเงินกู้ อำเภอแนะนำให้หาหลักทรัพย์หรือบุคคลมาค้ำประกันเพิ่มเติมแล้วยื่นเรื่องเข้า อชก. ส่วนอำเภอใหม่ อีกครั้งหนึ่ง

๒.๒ ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรกหากเป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็นหมายเลขกลางและมักประสบกับปัญหาว่ามรการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้น ๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงได้ก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้นในการประสานให้เราสอบถามก่อนว่าเราสามารถจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ท่านใด เพื่อประสานเรื่องเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้แล้ว จึงแนะนำต่อว่า " ข้าฯ นาย/นาง.เป็นเจ้าหน้าที่จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ขอประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เช่น กรณีราษฎรอำเภอเมืองพิษณุโลกขอรับการสนับสนุนโครงการเยาวชน ลด ละเลิกยาเสพติด และการทะเลาะวิวาทในชุมชนตำบลท่าเยี่ยมซึ่งจังหวัดพิษณุโลกได้รายงานว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการสนับสนุนโครงการโดยจัดทำเป็นข้อบัญญัติการบริการส่วนตำบล งบประมาณรายจ่ายทั่วไปประจำปี ๒๕๔๘

๒.๓ ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณามาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ โดยอาจแนบมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนไปกับหนังสือติดตามผลทั้งหน่วยงาน เช่น กรณีนายกองค์บริหารส่วนตำบลช่องเม็ก อำเภอสิริธร จังหวัดอุบลราชธานี ได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีว่าได้รับการร้องเรียนจากผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๕ ตำบลช่องเม็ก อำเภอสิรินธร ให้กับราษฎรในตำบลช่องเม็กได้เราะยังไม่ประกาศเป็นเขตปฏิรูปที่ดิน โดยยังคงสภาพเป็นเขตป่าสงวนแห่งชาติอยู่ จึงขอให้ประกาศยกเลิก ป่าสงวนแห่งชาติ แล้วออกเอกสารสิทธิให้กับราษฎรเพื่อสามารถนำที่ดินไปแปลงสินทรัพย์เป็นทุน และอื่น ๆ ซึ่งต่อมาทางกระทรวงเกษตรและสหกรณ์โดยสำนักงานการปฏิรูปที่ดอนเพื่อเกษตรกรรมได้รายงานว่าอำเภอสิรินธรมีพระราชกฎษฎีกากำหนดเป็นเขตปฏิรูปที่ดินทั้งอำเภอ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๗ และบริเวณพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่องเม็กร้องขอให้ยกเลิกเขตป่าสงวนแห่งชาติที่อยู่ในพื้นที่ป่าช่องเม็ก ซึ่งกรมป่าไม้ได้มอบให้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมนำมาดำเนินการปฏิรูปที่ดินเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๖ แต่โดยที่ในบัญชีมอบพื้นที่ระบุว่าเป็นพื้นที่มีภาระผูกพันทั้งพื้นที่ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม จึงยังไม่ได้เข้าไปดำเนินการใดในเวลานี้ ซึ่งขณะนี้สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมได้มอบหมายให้สำนักงานปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุบลราชธานีดำเนินการสำรวจความเหมาะสมในพื้นที่แล้วว่ามีความเหมาะสมที่จะนำมาปฏิรูปที่ดินหรือไม่ ซึ่งหากมีความเหมาะสมจะได้ดำเนินการจัดที่ดิน (ออกเอกสารสิทธิ) ตามกระบวนการปฏิรูปที่ดินต่อไป

๒.๔ ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้จังหวัดฯ เพื่อพิจารณาและจังหวัดฯ ส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่วนเรื่องร้องเรียนต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานยังจังหวัดฯ ก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้า ในการดำเนินการ เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังจังหวัดฯ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าได้ดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน หากจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่าส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) แสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป เช่น กรณีราษฎรจังหวัดนครราชสีมาขอความอนุเคราะห์ให้จัดทำป้ายชื่อถนน ชื่อซอย ในเขตเทศบาลตำบลมะค่า อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา รวม ๕๑ จุด รวมทั้งปรับปรุงถนนและน้ำสำหรับอุปดภคบริโภคซึ่งจังหวัดได้ส่งเรื่องให้อำเภอโนนสูงพิจารณา และอำเภอโนนสูงได้ส่งเรื่องให้เทศบาลตำบลมะค่า พิจารณาและรายงานให้อำเภอทราบศูนย์บริการประชาชนได้ประสานกับทางเทศบางมะค่าโดยตรง โดยขอให้เร่งรัดการพิจารณาเนื่องจากผู้ร้องตามเรื่องขอทราบผล ซึ่งต่อมาทางจังหวัดได้รายงานมาให้ทราบว่าขณะนี้ทางเทศบาลตำบลมะค่าได้ขอขยายเวลากันเงินงบประมาณรายจ่าย หมวดค่าครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง(โครงการก่อสร้างป้ายชื่อถนน, ซอย ป้ายบอกทาง ทางเข้า แสดงแนวเขตในเขตเทศบาลตำบลมะค่า เป็นเงิน ๒๗๓,๐๐๐ บาท) ซึ่งปรากฏในเทศปัญญัติรายจ่ายเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑) ประจำงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๘ ไว้เบิกจ่ายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ และเทศบาลได้อนุมัติแล้ว โดยจะเริ่มดำเนินการก่อสร้างในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐

เทคนิคการตรวจสอบข้อเท็จจริง
และการประสานงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติในพื้นที่

๑. การดำเนินการในเบื้องต้น

๑.๑ ในขั้นตอนแรกต้องมีการดำเนินการของบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสำหรับปีงบประมาณต่อไป เช่น ในปัจจุบันอยู่ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ก็ต้องมีการเสนอของบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔

๑.๒ เมื่อได้รับการอนุมัติงบประมาณแล้วต้องมีการจัดทำแผนงานโครงการว่า จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่กี่ครั้ง โดยคำนวณจากงบประมาณที่ได้รับอนุมัติและค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะต้องใช้ในการออกพื้นที่แต่ละครั้ง เช่น ได้รับอนุมัติงบประมาณ ๑๐๐,๐๐๐ บาท และในการออกพื้นที่แต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายครั้งละ ๑๐,๐๐๐ บาท ก็จะทำแผนออกตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๐ ครั้ง และทำบันทึกขออนุมัติหลักการจากผู้บังคับบัญชา

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่มีที่มาสองลักษณะ คือ

๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม ค้นหาข้อมูลจากระบบสารสนเทศเรื่องร้องเรียน โดยคัดเลือกจากจังหวัดที่เรื่องร้องเรียนค้างดำเนินการหรือยังไม่ได้ข้อยุติเป็นจำนวนมาก ๆ และ/ หรือที่มีผลกระทบต่อสาธารณประโยชน์และต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ร้องเรียนเรื่องโรงงานปล่อยมลพิษ ได้รับความเดือดร้อนจากบ่อกำจัดขยะ การบุกรุกที่สาธารณะหรือป่าสงวนแห่งชาติ

๒.๒ ออกตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่กรณีที่มีคำสั่งจากผู้บังคับยัญชาเป็นการเฉพาะราย เช่น การร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแล้ว ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งให้ออกตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓. การเตรียมความพร้อมก่อนออกตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑ ด้านบุคลากรประกอบด้วยข้าราชการระดับชำนาญการ จำนวน ๑ น เป็นหัวหน้าทีม เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง ๑ คน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปอีก ๑ คน

๓.๒ การประสานงาน หลังจากคัดเลือกเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าของเรื่องต้องทำบันทึกขออนุมัติการเดินทางต่อผู้บังคับบัญชาและทำหนังสือแจ้งอำเภอ หรือหน่วยงานที่เดินทางไปตรวจสอบเพื่อขอความร่วมมือให้มอบหมายเจ้าหน้าที่ร่วมดำเนินการและบางกรณีต้องแจ้งผู้ร้อง/ผู้ถูกร้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

๓.๒.๑ การร้องเรียนเกี่ยวกับผู้มีอิทธิพลในพื้นที่หรือร้องเรียนเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม ไม่ควรแจ้งผู้ถูกร้องหรือหน่วยงาน เนื่องจากอาจมีการข่มขู่พยานเพื่อให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน

๓.๒.๒ การแจ้งผู้ถูกร้องจะแจ้งในกรณีที่ต้องขอความร่วมมือในการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยต้องวิเคราะห์ด้วยว่าหากแจ้งแบ้วจะเกิดความวุ่นวาย การระดมมางานหรือไม่ หากมีพฤติการณ์อาจเกิดความวุ่นวายก็จะไม่แจ้ง และถ้าจำเป็นต้องขอข้อมูลจากผู้ร้องก็จะประสานทางโทรศัพท์แต่จะไม่แจ้งให้ทราบว่าจะมีการออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒.๓ การแจ้งผู้ร้องจะแจ้งในกรณีที่ต้องขอความร่วมมือในการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่ผู้ร้องบางคนต้องการสร้างภาพหรือสร้างผลงานเนื่องจากเป็นผู้นำชุมชนหรือนักการเมืองท้องถิ่นอาจมีการระดมมวลชนมาสร้างสถานการณ์หรือเกณฑ์ชาวบ้านในพื้นที่มาเข้าร่วมประชุมในการออกตรวจสอบพื้นที่เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้ตัวเอง ทำให้การออกตรวจพื้นที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือกลายเป็นเครื่องมือของผู้ร้องบางคน ก็จะไม่แจ้งให้ผู้ร้องทราบว่าจะออกตรวจสอบพื้นที่ แต่จะประสานขอข้อมูลจากผู้ร้องทางโทรศัพท์

๓.๓ ด้านอุปกรณ์ จัดเตรียมอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน บันทึกการให้ถ้อยคำ บัญชีเรื่องร้องเรียน กล้องถ่ายรูป เครื่องบันทักเสียง โน๊ตบุ๊ค เป็นต้น

๓.๔ ด้านข้อมูล ศึกษารายละเอียดในเรื่องที่จะออกไปตรวจสอบพื้นที่ เพราะเวลาที่ประชุมหารือกัน อาจมีการตั้งประเด็นเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนขึ้นมา หากเราไม่รู้ข้อมูลแล้วตอบไม่ได้ความเชื่อถือศรัทธาจากเจ้าหน้าที่ในพื้นที่/ประชาชนผู้เกี่ยวข้องก็จะลดลง วิธีการศึกษารายละเอียดเรื่องร้องเรียนนั้นควรศึกษาในภาพรวม จากบัญชีเรื่องร้องเรียนทั้งหมดแล้ววิเคราะห์แยกประเด็นว่าแต่ละประเด็น มีสาระสำคัญอย่างไรบ้าง และทำเครื่องหมายไว้ แต่ควรจำประเด็นเรื่องร้องเรียนให้ได้อย่างน้อย ๔ - ๕ เรื่อง

๓.๕ ผู้ขอยืมเงินทดรองจ่ายจะต้องทำรายงานขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการด้วย

๔. กรณีตัวอย่างการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการออกตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔.๑ เจ้าหน้าที่ของจังหวัด สอบถามว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคดีที่ศาลมีคำพิพากษาและออกหมายบังคับคดีแล้วไปให้จังหวัดทำไม เพราะส่วนราชการไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงคำพิพากษาได้ ก็ตอบว่าเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนเข้าใจดีว่าเป็นกระบวนการยุติธรรมที่โจทก์ใช้สิทธิบังคับคดีตามคำพิพากษาของศาล แต่ในเมื่อประชาชนเดือดร้อนทางราชการ โดยเฉพาะจังหวัดซึ่งอยู่ในพื้นที่มีแนวทางที่จะช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ได้อย่างไรบ้าง เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขราษฎร เช่น มีประชาชนถูกยึดบ้านไปแล้วไม่มีที่อยู่ ก็อาจช่วยหาที่อยู่ให้ตามโครงการบ้านเอื้ออาทร บ้านมั่นคง หรือถ้าถูกยึดที่ดินทำกินก็อาจแนะนำให้สมัครเป็นสมาชิกสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม ไม่ใช่บอกว่าศาลบังคับคดีแล้วช่วยอะไรไม่ได้

๔.๒ เจ้าหน้าที่ของจังหวัดถามว่า ประชาชนขอเงินจากนายกรัฐมนตรีแล้วส่งเรื่องให้จังหวัดทำไม ก็ตอบว่าเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนวิเคราะห์แล้วว่าแม้ประชาชนจะมีจดหมายขอเงินจากนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกฯและทาราชการไม่มีนโยบายเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว แต่รัฐบาลมีนโยบายการแก้ไขปัญหาความยากจน เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงต้องเข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริงว่าชาวบ้านเดือดร้อนเรื่องอะไร ต้องการประกอบอาชีพอะไร จะสามารถหาทุนได้จากที่ใดบ้าง เช่น กู้ยืมจากธนาคารออมสิน หรือกองทุนหมู่บ้านได้หรือไม่

๔.๓ ในการออกพื้นที่อาจต้องพบปะกับบุคคลหลายฝ่ายทั้งส่วนราชการ ผู้ร้องผู้ถูกร้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมากๆ แต่มีปัญหาเวลาไปกับส่วนราชการผู้ร้องบางรายหวาดกลัว ไม่กล้าให้ข้อมูล จึงต้องพยายามหาทางแยกออกไปพูดคุยกันผู้ร้องเป็นการส่วนตัว

๔.๔ บางครั้งมีการออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยไม่เปิดเผยว่าเป็นเจ้าหน้าที่ จากสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี ประชาชนก็ไม่กล้าให้ข้อมูล เนื่องจากหวาดกลัว เช่น ที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีการร้องเรียนว่ามีการลงทุนสร้างสุสานใกล้หมู่บ้านแล้วชาวบ้านกลัวว่าจะเกิดโรคต่างๆเกี่ยวกับศพ แต่ชาวบ้านไม่กล้าให้ข้อมูล เนื่องจากก่อนหน้านั้นมีการยิงปืนขู่ ขว้างระเบิดใส่ สุดท้ายเจ้าหน้าที่ก็ต้องเปิดเผยพร้อมแสดงหลักฐานว่ามาจากสำนักนายกรัฐมนตรี หลังจากนั้นชาวบ้านก็ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

๔.๕ มีผู้ร้องรายหนึ่งร้องเรียนว่ามีผู้บุกรุกที่ดิน แต่เมื่อไปตรวจสอบแล้วปรากฏว่าผู้ร้องต้องการขายที่ดินแต่เมื่อทำการรังวัดแล้วเนื้อที่ขาดหายไป เนื่องจากมีถนนตัดผ่านที่ดินผู้ร้อง ผู้ร้องจึงต้องการที่ดินของชาวบ้านที่มีที่ดินติดกับผู้ร้อง โดยกล่าวหาว่าผู้ถูกร้องบุกรุงที่ดินแล้วฟ้องศาลปกครอง แต่ศาลปกครองเห็นว่าเป็นเรื่องนอกเหนืออำนาจเจ้าหน้าที่ จึงส่งไปศาลยุติธรรม ผู้ร้องจึงร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี ในกรณีเช่นนี้ก็ต้องพยายามอธิบายข้อกฎหมายต่างๆ ให้ผู้รับเข้าใจว่า ต้องดำเนินการไปตามกระบวนการยุติธรรม สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีไม่อาจก้าวล่วงเข้าไปดำเนินการอย่างใดได้

๔.๖ กรณีผู้ร้องเป็นโจทก์ฟ้องหน่วยงานของรัฐเป็นจำเลย แต่เมื่อผู้ร้องชนะคดีแล้วไม่สามารถบังคับคดีกับจำเลยได้ เนื่องจากกฎหมายเปิดช่องให้บังคับคดีกับทรัพย์สินของทางราชการ ผู้ร้องจึงร้องเรียนขอความเป็นธรรม ซึ่งในกรณีเจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีไม่สามารถดำเนินการบังคับคดีให้ได้เนื่องจากไม่มีการดำเนินการเช่นนั้น ผู้ร้องไม่พอใจจึงร้องเรียนเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ต่อผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในกรณี เช่นนี้ ต้องศึกษาปัญหาข้อกฎหมายและหลังการต่างๆ เพื่อจะได้ชี้แจงต่อผู้บริหารว่าเหตุใดจึงไม่สามารถดำเนินการให้ตามความประสงค์ของผู้ร้องได้

เทคนิคการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ

๑. เรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการติดตาม

๑.๑ เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไขจากรัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่องโดยผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ เช่น เดินทางมายังทำเนียบรัฐบาลเพื่อติดตามขอทราบผลด้วยตังเองประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่รับเรื่องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง หรือส่งหนังสือขอทราบผลทางโทรสาร ไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ แล้งแต่กรณี

๑.๒ เรื่องทีผู้ที่บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน เช่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหานโยบายปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจ ของประชาชน

๑.๓ เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (๓๐ วัน) ตามาตรฐานปฏิบัติงานของราชการ

๑.๔ เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากมีข้อเคลือบแคลง หรือเห็นว่าการดำเนินการยังไม่เหมาะสม หรือผู้ร้องโต้แยงการพิจารณาของหน่วยง่านที่เกี่ยวข้อง

๒. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางการร้องเรียนตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

๒.๑ การติดตามเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการได้ทุกกรณีที่ทีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (เพื่อความสะดวก)ในการประสานติดตามอาจใช้คู่มือหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบเรื่องร้องเรื่องของแต่ละหน่วยงาน) ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่าจะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เรา อาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียนอื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่าจะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารของหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์พร้อมทั้งแนะนำตัวว่าเป็นเจ้าหน้าที่จากทำเนียบรัฐบาลประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีส่งมาให้หน่วยงานนี้ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒.๒ การติดตามเรื่องน้องเรียนทางโทรสาร/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เมื่อประสานทางโทรศัพท์ทราบความคืบหน้าในเบื้องต้นแล้ว หากเรื่องร้องเรียนยังไม่เป็นที่ยุติให้ดำเนินการทางโทรสารหรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยนำส่งใบขอทราบผลการพิจารณาเพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามเรื่องในคราวต่อไป ทั้งนี้ เฉพาะเรื่องร้องเรียนที่ไม่ซับซ้อนยุ่งยาก และหากมีการกำหนดชั้นความลับไว้ให้ประสานได้เฉพาะทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๒.๓ การติดตามเรื่องโดยทำเป็นหนังสือ กรณีได้ประสานทางโทรศัพท์ โทรสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วยังไม่สามารถยุติเรื่องได้ หรือเป็นเรืองร้องเรียนซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๓ ระยะเวลา โดยใช้ข้อความในการติดตาม ดังนี้

- ครั้งที่ ๑ “บัดนี้เวลาได้ผ่านมานานพอสมควรแล้ว”
- ครั้งที่ ๒ “บัดนี้เวลาได้ผ่านมานานแล้ว”
- ครั้งที่ ๓ “บัดนี้เวลาได้ผ่านมานานมากแล้ว”

ซึ่งหากได้ดำเนินการครบ ๓ ครั้งแล้วยังไม่มีความคืบหน้าอย่างใดจากหน่วยงานรับเรื่องให้ดำเนินการโดยเพิ่มระดับความสำคัญของหนังสือ โดยนำเรียนผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาลงในในหนังสือ โดยหากยังไม่เกิดผลอาจดำเนินการโดยวิธีส่งเรื่องให้ต้นสังกัดของหน่วยงานนั้น ๆ รับทราบเพื่อเป็นการเร่งรัดอีกทางหนึ่ง เช่น ติดตามจากกระทรวง โดยแจ้งไปในหนังสือด้วยว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้นายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรีทราบตามควรแก่กรณีต่อไป เพื่อเน้นให้หน่วยงานดังกล่าวเพิ่มความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๒.๔ การติดตามเรื่องโดยมีหนังสือเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

๒.๕ การติดตามเรื่องโดยลงพื้นที่ทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจไม่ให้ความสนใจแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งอาจมีการรายงานไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้วปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจร้องเรียนอีกต่อไป แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่าไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแก่ปัญหาข้อร้องเรียนยังไมได้รับการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้ (รายละเอียดการเตรียมตัว/ขั้นตอนการประสานงาน/การติดตามศึกษาจากเทคนิคการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการประสานงานแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติ)

การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาท

ความหมายของการไกล่เกลี่ย

การไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการระงับข้อพิพาทกระทำขึ้นด้วยความสมัครใจ โดยมีบุคคลที่สามซึ่งเป็นคนกลางเข้ามาช่วยแนะนำคู่พิพาทให้เข้าใจความต้องการผลประโยชน์และความเป็นจริงของคู่ความทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายที่มีข้อพิพาท สามารถเจรจาตกลงกันได้ และทำสัญญาประนีประนอมยอมความกัน ไม่มีอำนาจบังคับ หรือตัดสินข้อพิพาทเหมือนดั่งอนุญาโตตุลาการหรือผู้พิพากษา

วัตถุประสงค์ของการไกล่เกลี่ย

๑. คู่ความยอมความ ซึ่งจะเป็นการระงับข้อพิพาททั้งหมด เมื่อคู่ความยอมกัน และกระบวนพิจารณา ต่อมา คือ ศาลจะมีคำพิพากษาบังคับให้ตามที่ตกลงของคู่ความนั้นซึ่งเรียกว่า“คำพิพากษาตามยอม”

๒. โจทก์ถอนฟ้อง เมื่อข้อพิพาทถูกระงับแล้ว โจทก์พอใจด้วยการถอนฟ้องและไม่ติดใจเรียกร้องสิ่งใดจากจำเลย

๓. คู่ความรับข้อเท็จจริง มีส่วนช่วยทำให้การพิจารณาคดีสะดวก รวดเร็วขึ้นการไกล่เกลี่ยอาจทำให้คู่ความทราบถึงประเด็นปัญหาหรืออาจรับข้อเท็จจริงกันบางประการ

ประโยชน์ของการไกล่เกลี่ย

๑. สะดวกรวดเร็ว ๒. ประหยัดค่าใช้จ่าย ๓. สร้างความพึงพอใจแก่คู่พิพาท
๔. รักษาความลับของคู่พิพาท
๕. รักษาความสัมพันธภาพของคู่พิพาท
๖.สร้างความสงบสุขให้แก่ชุมชน
๗.สร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและสังคม

ผู้ไกล่เกลี่ยคือใคร

ไกล่เกลี่ย คือ บุคคลที่สามที่มีความเป็นอิสระและเป็นกลาง มีวัยวุฒิหรือคุณวุฒิตลอดจนมีความรู้และประสบการณ์ในด้านการไกล่เกลี่ยด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จิตวิทยาการเจรจาไกล่เกลี่ยที่คู่พิพาทยินยอมให้ช่วยในการเจรจาระงับข้อพิพาท ในกรณีที่เป็นข้อพิพาทในศาล ผู้ไกล่เกลี่ยคือผู้พิพากษาที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอมข้อพิพาทที่อบรมและขึ้นทะเบียนไว้หากเป็นกรณีข้อพิพาทนอกศาล ผู้ไกล่เกลี่ย คือ อาสาสมัครไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คณะกรรมการหมู่บ้าน นายอำเภอ หรือผู้ไกล่เกลี่ยที่คู่พิพาทยินยอมให้ไกล่เกลี่ย

คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม

๑. เป็นอิสระและเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่หรือเข้าข้างฝ่ายใด หากมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดฝ่ายใด ควรเปิดเผยข้อเท็จจริงให้ทุกฝ่ายทราบ หรือขอถอนตัวออกจากการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อป้องกันปัญหาการคัดค้านหรือข้อครหาที่จะเกิดกับผู้ไกล่เกลี่ย

๒. มีความซื้อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบจากคู่พิพาท

๓. มี่ความอดทน อดกลั้น จิตใจเยือกเย็น ตลอดจนมีความเมตตากรุณา พร้อมรับฟังปัญหาของคู่พิพาท โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้ชี้แจงเหตุผลอย่างเท่าเทียมกันและผู้ไกล่เกลี่ยต้อง
อยู่เหนือความขัดแย้งไม่โต้เถียงกับคู่พิพาท

๔. มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาข้อพิพาทเพื่อที่จะเข้าใจเรื่องนั้นๆ และหาแนวทางการระงับข้อพิพาทให้แก่ผู้พิพาทได้ถูกต้อง

๕.รักษาความลับของคู่พิพาทอย่างเคร่งครัดไม่แพร่งพรายความลับที่ได้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ให้บุคคลภายนอกทราบ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่พิพาท

๖. มีความสามารถในการเจรจาและติดต่อสื่อสารเป็นผู้มีมนุษย์สัมพันธ์มีความอ่อนโยนในการเจรจาแต่เข้มแข็งในประเด็นที่พิจารณาไม่ปล่อยให้ฝ่ายใดครอบงำจนเสียความเป็นธรรมและเป็นกลาง ผู้ไกล่เกลี่ยควรพูดให้น้อยและเป็นผู้รับฟังที่ดี รู้ว่าขั้นตอนใดควรจะตัดบท หยุดพักหรือเลื่อนการเจรจาออกไป

๗. มีความรู้และประสบการณ์การไกล่เกลี่ย ควรเป็นผู้มีความรอบรู้หลายด้าน โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท หลักจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย ตลอดจนขยันการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

บทบาทของผู้ไกล่เกลี่ยหรือผู้ประนีประนอม

๑. เป็นผู้ประสานหรือเปิดการเจรจา ช่วยให้การเจรจาระหว่างคู่ความเกิดขึ้นหรือเป็นไปได้ ด้วยความราบรื่นโดยไม่ใช้อำนาจในการยุติข้อพิพาทและไม่ใช้การคุกคามโดยไม่ชอบ

๒. ช่วยให้คู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ช่วยจัดอันดับความสำคัญของความต้องการเหล่านั้น ว่าเรื่องใดสำคัญที่สุด เรื่องใดสำคัญรองลงมา รวมทั้งให้คู่ความเข้าใจถึงสิทธิที่ตนพึงได้

๓. ช่วยค้นหาความต้องการของคู่ความที่ตรงกัน เพื่อลดประเด็นข้อขัดแย้ง

๔. ช่วยค้นหาทางออกต่างๆ ที่อาจยุติข้อพิพาท ประเมินทางออกนั้นและเสนอแนะต่อคู่ความ

๕. ช่วยให้การเจรจาของคู่ความอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรมที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับได้

๖. ช่วยทำให้คู่ความแต่ละฝ่ายเข้าใจข้อจำกัดของอีกฝ่ายหนึ่ง

๗. ช่วยสร้างบรรยากาศในการไกล่เกลี่ยเพื่อรักษาความสำพันธ์ที่ดี

๘. ช่วยให้คู่ความเห็นประโยชน์ของการที่จะยุติข้อพิพาทโดยการตกลงกัน และประเมินทางเลือกอื่นหากกรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ว่าจะมีข้ออื่นที่ดีกว่าหรือเสียกว่าอย่างไรบ้าง

๙. ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยดำเนินไปด้วยรวดเร็ว มีประสิทธิภาพไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดประวิงเวลา เมื่อถึงทางตันก็สามารถหาแนวทางและผ่านพ้นอุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่างได้

๑๐. ช่วยทำสัญญาประนีประนอมยอมความโดยให้คำแนะนำในการร่างหรือตรวจสอบสัญญาประนีประนอมยอมความให้มีผลผูกพันบังคับได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ความสงบ เรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย มีขั้นตอน ดังนี้

๑. การเตรียมตัวก่อนการไกลเกลี่ย

- ผู้ประนีประนอมควรศึกษาข้อเท็จจริงในสำนวนคดีก่อน เพื่อทราบประเด็นปัญหาข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเบื้องต้น และวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของคู่ความ โดยอาศัยคำฟ้อง คำให้การหรือเอกสารอื่นๆ ประกอบ

- หากผู้ประนีประนอมมีข้อสงสัยเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมาย ควรปรึกษาผู้พิพากษาผู้รับผิดชอบราชการศาลหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นที่ปรึกษา แต่อย่างไรก็ตามผู้ประนีประนอมถึงตระหนักว่าในการไกล่เกลี่ยไม่จำเป็นต้องยึดติดกับกฎหมายโดย เคร่งครัด และต้องมีความมั่นใจว่าจะไกล่เกลี่ยได้สำเร็จ

๒. การกล่าวเปิดของผู้ประนีประนอม

- ควรเริ่มด้วยการแนะนำตัวผู้ประนีประนอม โดยผู้ประนีประนอมแนะนำตัวเองให้คู่ความทราบถึงชื่อ สกุล อาชีพ ประสบการณ์ และการได้รับแต่งตั้งจากศาลให้เข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ประนีประนอมหรืออาจให้ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเข้าไปแนะนำตัวผู้ประนอมเพื่อให้คู่ความเกิดความเชื่อถือและมั่นใจ

- กล่าวถึงความไม่มีส่วนได้เสียของผู้ประนีประนอม

- อธิบายถึงลักษณะของกระบวนการและบทบาทผู้ประนีประนอม

- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ กติกาต่างๆ เช่น ระยะเวลาที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย ขั้นตอนหรือแนวทางในการไกล่เกลี่ย เป็นต้น

- เปิดโอกาสให้คู่ความซักถามเกี่ยวกับกระบวนการ สร้างบรรยากาศความเป็นกันเองภายในห้องไกล่เกลี่ย บอกข้อดีของการไกล่เกลี่ย และมุ่งเน้นถึงอนาคตของการยุติข้อพิพาท

๓. การกล่าวแถลงของคู่ความ

- ให้โอกาสอย่างเท่าเทียมกันแก่คู่ความแต่ละฝ่าย ในการอธิบายเกี่ยวกับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นรวมทั้งข้อเรียกร้องและวัตถุประสงค์ในการเรียกร้อง

- ฟังอย่างตั้งใจ และกล่าวย้ำด้วยความรู้สึกเข้าใจ

- ซักถามโดยใช้คำถามปลายเปิด (Open – ended questions) หลีกเลี่ยงการใช้คำถามชี้นำ คำถามที่ทำให้คู่ความรู้สึกต่อต้าน และคำถามที่สื่อให้เห็นว่าผู้ประนีประนอมมีมุมมองของต้นอยู่แล้ว

- สังเกตอากัปกิริยา การแสดงออกของคู่ความ – ควบคุมการพูดจาโต้ตอบด้วยอารมณ์

- หลีกเลี่ยงการบันทึกโดยไม่จำเป็น

- เมื่อทราบข้อเท็จจริงครบถ้วนตามคำแถลงของคู่ความทุกฝ่ายแล้ว ผู้ประนีประนอมควรกำหนดประเด็นที่ต้องหาทางออกต่อไป เพื่อให้เกิดความชัดเจน

- สอบถามเพื่อเปิดโอกาสให้คู่ความแต่ละฝ่ายชี้แจงว่าประเด็นที่ตั้งไว้ครบถ้วนหรือไม่ หลังจากนั้นให้เริมเจรจาในประเด็นใดก่อนหลังตามความประสงค์ของคู่ความ ทั้งนี้เพื่อหาความต้องหาที่แท้จริง ของคู่ความแต่ละฝ่ายในข้อปัญหาที่มีข้อพิพาทเกิดขึ้น

๔. การแยกเจรจาทีละฝ่าย

- ให้ตกลงกับคู่ความตั้งแต่ในการกล่าวเปิดการไกล่เกลี่ยว่าผู้ประนีประนอมจะใช้การประชุมแบบแยกเจรจาทีละฝ่าย และคู่ความทุกฝ่ายจะมีโอกาสเท่าเทียมกันในการประชุมลักษณะนี้

- ชี้แจงให้คู่ความทราบว่า ข้อเท็จจริงที่พูดคุยในการประชุมแบบแยกเจรจาที่ละฝ่ายจะไม่แจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ เว้นแต่จะเป็นข้อเท็จจริงที่คู่ความยินยอมให้เปิดเผยได้

- ฟังอย่างตั้งใจ เปิดโอกาสให้คู่ความได้ระบายอารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ค้นหาข้าขัดข้องและอุปสรรคที่ซ่อนอยู่รวบรวมข้อมูลที่ละเอียดอ่อนหรือที่คู่ความไม่เปิดเผยให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ
ชี้ให้เป็นเรื่องที่เป็นความลับ และถามคำถามที่เปิดกว้าง ชัดเจนถึงความต้องการของคู่ความตามลำดับความสำคัญ และระดับของความยืดหยุ่น ค้นหาทางออกต่างๆ และทางออกที่อาจเป็นไปได้ ข้อคิดเห็นต่างๆ ของคู่ความเกี่ยวกับทางออกที่อาจยอมรับ หรือเปลี่ยนแปลงได้

๕. การหาทางออกที่จะยุติข้อพิพาท

- อธิบายให้คู่ความทราบว่า การแสวงหาทางออกเพื่อยุติข้อพิพาทคู่ความต้องร่วมมือกัน และข้อให้ทุกฝ่ายช่วยกันคิดค้นทางออกต่างๆ ที่เป็นไปได้มากที่สุด ให้เสนอมาโดยยังไม่มีข้อผูกมัดฝ่ายใดทั้งสิ้น

- ช่วยคิดค้นและนำเสนอทางออก – ประเมินทางออกต่างๆ ที่มีอยู่และเสนอแนะแก่คู่ความ

๖. การจัดทำบันทึกข้อตกลงหรือสัญญาประนีประนอมยอมความ

- ผู้ประนีประนอมอาจช่วยร่างสัญญาประนีประนอม หรือหาคู่ความตกลงกันว่าจะให้ฝ่ายใดเป็นผู้ร่างสัญญาประนีประนอม

- ผู้ประนีประนอมควรช่วยตรวจสอบว่าสัญญาประนีประนอมมีความชัดเจน แน่นอน สามารถปฏิบัติได้ และ ถูกต้องตรงตามข้อตกลงในการเจรจาของคู่ความ

๗. การสิ้นสุดกระบวนการไกล่เกลี่ย กระบวนการไกล่เกลี่ยยุติในกรณีดังต่อไปนี้

- คู่ความสามารถระงับข้อพิพาทด้วยการถอนฟ้องหรือขอให้ศาลมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอม

- คู่ความฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งถอนตัวจากการไกล่เกลี่ย

- ผู้ประนีประนอมไม่อาจดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เป็นผลสำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- ผู้ประนีประนอมเห็นว่าข้อพิพาทดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย

- ศาลเห็นว่าข้อพิพาทดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยหรือการไกล่เกลี่ยไม่เป็นประโยชน์แก่คดีต่อไป

- ผู้ประนีประนอมหรือศาลเห็นว่าการไกล่เกลี่ยเป็นไปโดยสุจริตหรือเป็นไปลักษณะของการประวิงคดี

๘. การรายงานผลการไกล่เกลี่ย

- ผู้ประนีประนอมต้องแจ้งผลการไกล่เกลี่ยให้ผู้บริหารศาลหรือผู้พิพากษาที่รับผิดชอบสำนวนทราบ ตามแบบฟอร์มของศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทประจำศาล

- กรณีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่เสร็จสิ้นในนัดเดียว เจ้าหน้าที่จะเสนอแบบฟอร์มรายงานการประชุมให้ผู้ประนีประนอมกำหนดนัดไกล่เกลี่ยครั้งต่อไป โดยรายงานประชุมนี้จะไม่มีการบับทึกข้อเท็จจริงที่ได้ระหว่างการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไว้

๙. การเก็บรักษาความลับ

คู่ความ ผู้ประนีประนอม และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องจะต้องเก็บรักษาความลับของข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในกระบวนการไกล่เกลี่ย ไม่นำข้อเท็จจริงและการคำเนินการไกล่เกลี่ยไปใช้เป็นพยานหลักฐานในการดำเนินกระบวนพิจารณาใดๆ ของศาล ไม่ว่าสำนวนคดีที่ทำการไกล่เกลี่ยในคดีอื่น หรือในกระบวนพิจารณาชั้นอนุญาโตตุลาการ

การจัดรัดระบบไกล่เกลี่ย ได้กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติเป็นหลักใหญ่ๆ ๓ ประการ ดังนี้

๑. แยกคน คือ แยกผู้พิพากษาสมทบที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยออกจากผู้พิพากษาสมทบองค์คณะพิจารณาคดี โดยผู้พิพากษาสมทบที่พิจารณาคดีและผู้พิพากษาสมทบที่ไกล่เกลี่ยเป็นคนละคนกัน เพื่อให้คู่ความมั่นใจว่าผู้พิพากษาสมทบที่พิจารณาคดีจะไม่รู้เห็นเหตุการณ์ในห้องไกล่เกลี่ย สิ่งที่ตนพูดต่อรองหรือยอมรับข้อเท็จจริงใดๆ นั้นจะไม่มีผลต่อคดีหรือทำให้ผู้พิพากษาซึ่งต้องตัดสินคดีของตนเอง มีอคติเพราะหากตกลงกันไม่ได้ ผู้ประนีประนอมต้องคืนสำนวนแก่ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวนพิจารณาคดีต่อไปตามปกติ

๒. แยกสำนวน คือ มีการแยกสำนวนไกล่เกลี่ยออกจากสำนวนเดิม โดยตั้งเป็นสำนวนใหม่ผูกติดไว้กับสำนวนเดิมเพื่อไม่ให้ข้อเท็จจริงที่จดบันทึกไว้ในการไกล่เกลี่ยปรากฏในสำนวนเดิมซึ่งหากคู่ความตกลงกันไม่ได้ก็จะปลดสำนวนไกล่เกลี่ยเผาทำลายเสีย เพื่อมิให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอ้างเป็นพยานหลักฐานได้ นอกจากนี้หน้าสำนวนไกล่เกลี่ยยังมีข้อกำหนดให้คู่ความรับทราบว่า

“ข้อเท็จจริงและการดำเนินการในชั้นไกล่เกลี่ย ไม่อาจนำไปใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินกระบวนพิจารณาใดๆ ได้ ให้ถือข้อเท็จจริงในการไกล่เกลี่ยเป็นความหลับ และคู่ความทั้งสองฝ่ายสละสิทธิที่จะอ้างเป็นพยานหลักฐานในการพิจารณาคดี” ทำให้คู่ความ มั่นใจได้ว่าแม้คดีตกลงกันไม่ได้ คดีของตนก็ไม่เสียหายหรือเสียเปรียบทำให้กล้าเปิดเผยข้อเท็จจริงเต็มที่

๓. แยกห้อง คือ มีการจัดห้องไกล่เกลี่ยแยกออกจากห้องพิจารณาคดี มีลักษณะเป็นห้องประชุมขนาดเล็กแยกเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะ พร้อมทั้งจัดโต๊ะประชุม ติดแอร์ มีเจ้าหน้าที่คอยบริการ จัดน้ำดื่ม ขณะเจรจาเพื่อสร้างบรรยากาศให้มีความเป็นกันเอง เพื่อเอื้ออำนวยต่อการเจรจา

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

ม. ๘๒ ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติ

(๑) ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม

(๒) ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ

(๓) ปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการ ด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของทางราชการ

(๔) ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบ ด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ โดยไม่ขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง

(๕) อุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการมิได้

(๖) รักษาความลับของทางราชการ

(๗) สุภาพเรียบร้อย รักษาความสามัคคีและต้องช่วยเหลือกันในการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการด้วยกันและผู้ร่วมปฏิบัติราชการ

(๘) ต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์ แก่ประชาชนผู้ติดต่อราชการ

(๙) วางตนเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

(๑๐) รักษาชื่อเสียง เกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการมิให้เสื่อมเสีย

ม. ๘๓ ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องไม่กระทำการใดอันเป็นข้อห้าม ต่อไปนี้

(๑) ต้องไม่รายงานเท็จ

(๒) ต้องไม่ปฏิบัติราชการอันเป็นการกระทำการข้ามผู้บังคับบัญชา

(๓) ต้องไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหน้าที่ของตนหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

(๔) ต้องไม่ประมาทเลินเล่อในหน้าที่

(๕) ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อันอาจทำให้เสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์

(๖) ต้องไม่เป็นกรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท

(๗) ต้องไม่กระทำการที่เป็นการกลั่นแกล้ง กดขี่ ข่มเหงกันการปฏิบัติราชการ

(๘) ต้องไม่กระทำการอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ

(๙) ต้องไม่ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้ติดต่อราชการ

ม ๘๕ การกระทำผิดวินัยในลักษณะดังต่อไปนี้ เป็นความผิดวินัย อย่างร้ายแรง

(๑.) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริต

(๒.) ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

(๓) ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อในคราวเดียวกันเป็นเวลาเกินสิบห้าวัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือโดยมีพฤติการณ์อันแสดงถึงความจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ของทางราชการ

(๔) กระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

(๕) ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ ข่มเหง หรือทำร้ายประชาชนผู้ติดต่อราชการอย่างร้ายแรง

(๗) ละเว้นการกระทำหรือกระทำการใดๆ อันเป็นการไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๘๒ หรือฝ่าฝืนข้อห้ามตามมาตรา ๘๓ อันเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖

ม. ๗๑ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลเทศบาลในจังหวัดนั้นให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมาย ในการนี้ให้มีอำนาจหน้าที่ชี้แจงแนะนำตักเตือนเทศบาล และตรวจสอบกิจการ

ให้นายอำเภอมีอำนาจหน้าที่ช่วยผู้ว่าราชการจังหวัดควบคุมดูแลเทศบาลตำบลในอำเภอนั้นให้ปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่โดยถูกต้องตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗

ม. ๙๐ ให้นายอำเภอมีอำนาจกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ในการปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ให้นายอำเภอมีอำนาจเรียกสมาชิก นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายก ฯเลขานุการ ฯ พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้าง มาชี้แจงหรือสอบสวน ตลอดจนเรียกเอกสารใดๆ มาตรวจสอบก็ได้

เมื่อนายอำเภอเห็นว่านายกองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติการในทางที่อาจเป็นการเสียหายแก่ราชการและนายอำเภอได้ชี้แจงแนะนำตักเตือนแล้วไม่ปฏิบัติ

กระทำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ฝ่าฝืนคำสั่งของนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณี เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในเขต อบต หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม นายอำเภอจะรายงานเสนอความเห็นต่อ ผวจ. เพื่อยุบสภา อบต.

พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

“คำสั่งทางปกครอง" การใช้อำนาจตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่ที่มีผลเป็นการสร้างนิติสัมพันธ์ขึ้นระหว่างบุคคลในอันที่จะ ก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน ระงับ หรือมีผลกระทบต่อสถานภาพของสิทธิหรือหน้าที่ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการถาวร หรือชั่วคราว เช่น การสั่งการ การอนุญาต การอนุมัติ การวินิจฉัยอุทธรณ์ การรับรอง และการรับจดทะเบียน

ม. ๒๙ เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ ให้รวมถึง การดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของคู่กรณีหรือของพยานบุคคล (๓) ขอข้อเท็จจริงหรือความเห็นจากคู่กรณี พยานบุคคล หรือพยานผู้เชี่ยวชาญ

(๔) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๕) ออกไปตรวจสถานที่

ม. ๓๐ ในกรณีที่คำสั่งทางปกครองอาจกระทบถึงสิทธิของคู่กรณี เจ้าหน้าที่ต้องให้คู่กรณีมีโอกาสที่จะได้ ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสได้โต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตน เว้นแต่

๑ เมื่อมีความจำเป็นหากปล่อยให้เนิ่นช้าไปจะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใดหรือจะกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

๒. เมื่อจะมีผลทำให้ระยะเวลาที่กฎหมายหรือกฎกำหนดไว้ในการทำคำสั่งทางปกครองต้องล่าช้าออกไป

๓. เมื่อเป็นข้อเท็จจริงที่คู่กรณีนั้นเองได้ให้ไว้ในคำขอ คำให้การหรือคำแถลง

๔. เมื่อโดยสภาพเห็นได้ชัดในตัวว่าการให้โอกาสดังกล่าวไม่อาจกระทำได้

๕. เมื่อเป็นมาตรการบังคับทางปกครอง

ม. ๓๑ คู่กรณีมีสิทธิขอตรวจดูเอกสารที่จำเป็นต้องรู้เพื่อการโต้แย้งหรือชี้แจงหรือป้องกันสิทธิของตนได้

ม. ๓๒ เจ้าหน้าที่อาจไม่อนุญาตให้ตรวจดูเอกสารหรือพยานหลักฐานได้ถ้าเป็นกรณีที่ต้องรักษาไว้เป็นความลับ

ม. ๓๓ เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนความประหยัดและความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานของรัฐให้คณะรัฐมนตรีวางระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเพื่อให้เจ้าหน้าที่กำหนดเวลาสำหรับการ พิจารณาทางปกครองขึ้นไว้ตามความเหมาะสมแก่กรณี

พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง. พ.ศ. ๒๕๔๒.

ศาลปกครองมีอำนาจพิจารณาพิพากษาหรือมีคำสั่งในเรื่อง

(๑) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการ โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่เนื่องจาก

- กระทำโดยไม่มีอำนาจ - นอกเหนืออำนาจหน้าที่
- ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- โดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน
- วิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำ
- โดยไม่สุจริต
- มีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม
- มีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็น
- สร้างภาระให้เกิดกับประชาชนเกินสมควร - เป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) คดีพิพาทเกี่ยวกับการที่หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(๓) คดีพิพาทเกี่ยวกับการกระทำละเมิด อันเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือจากกฎ คำสั่งปกครอง หรือคำสั่งอื่นหรือจากการละเลยต่อหน้าที่ตามที กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร

(๔) คดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครอง

(๕) คดีที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐฟ้องคดีต่อศาลเพื่อบังคับให้บุคคลต้อง กระทำหรือละเว้นกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด

พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

ม. ๖ ถ้าการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่มิใช่การกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดในการนั้นเป็นการเฉพาะตัว ฟ้องหน่วยงานของรัฐไม่ได้

ม. ๘ กรณีที่หน่วยงานของรัฐต้องรับผิดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายเพื่อการละเมิดของเจ้าหน้าที่ให้หน่วยงานของรัฐมีสิทธิเรียกให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำละเมิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนดังกล่าวแก่หน่วยงานของรัฐได้ถ้าเจ้าหน้าที่ได้กระทำการนั้นไปด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

กรณีที่การละเมิดเกิดจากเจ้าหน้าที่หลายคน มิให้นำหลักเรื่องลูกหนี้ร่วมมาใช้บังคับ

ม. ๑๐ กรณีที่เจ้าหน้าที่เป็นผู้กระทำละเมิดต่อหน่วยงานของรัฐอยู่ในสังกัดหรือไม่ ถ้าเป็นการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่การเรียกร้องค่าสินไหมให้นำบทบัญญัติมาตรา ๘ มาใช้โดยอนุโลม แต่ถ้ามิใช่การกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

" ข้อมูลข่าวสาร" หมายความว่า สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าการสื่อ ความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือ โดยผ่านวิธีการใดๆ และ ไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ วิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

"ข้อมูลข่าวสารของราชการ" หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วย งานรัฐ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

"ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล" หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะ การเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือ ประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อเสียงผู้นั้นหรือมีเลขหมาย รหัส หรือ สิ่ง บอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้นั้นได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่ายและให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

“การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร”

๑. หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้

๒. ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยอยู่ด้วย ให้ลบหรือตัดทอนหรือ ทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น

๓. บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิ์เข้าตรวจดู ขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรอง ถูกต้องของข้อมูลข่าวสารได้ ในกรณีที่สมควรหน่วยงานของรัฐโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการจะวางหลักเกณฑ์เรียก ค่าธรรมเนียมในการนั้นก็ได้

“ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย”

๑. ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

๒. ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะ ต่อไปนี้

- การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

- การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ก็ตาม

- ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานในการดำเนินการเรื่องใด

- การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลใด

- รายงานแพทย์หรือข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกล้ำสิทธิส่วนบุคคล

- ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มา โดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

๓) คำสั่งไม่ให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และ ให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็น ดุลยพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่อาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิด เผยข้อมูลข่าวสารได้

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานอื่นหรือผู้อื่น โดยต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูล เว้นแต่

๑. เปิดเผยต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของตน เพื่อการนำการไปใช้ตามอำนาจหน้าที่

๒. เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสาร

๓. เปิดเผยต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้วยการวางแผน หรือ การทำสถิติ หรือ สำมะโน

๔. เป็นการให้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัย โดยไม่ระบุชื่อ หรือ ส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลบุคคลใด

๕. เปิดเผยต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นพื่อการตรวจสอบดูคุณค่าในการเก็บรักษา

๖. เปิดเผยต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อการป้องกันการฝ่าฝืน หรือ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบ สวน หรือ การฟ้องคดี

๗. เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

๘. เปิดเผยต่อศาล หรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอ