



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัดเชียงใหม่
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

สืบเนื่องจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องในศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จังหวัดเชียงใหม่ จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ขึ้น ณ บริเวณชั้น ๑ และ ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไข และบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน ด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์และระเบียบกฎหมายในแต่ละกรณี ทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดวิธีปฏิบัติงานให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมทั้งเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้บุคคลภายนอก/ประชาชน ผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจและใช้ประโยชน์ จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการได้ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ฉบับนี้ขึ้น

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการของข้าราชการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทนำ	๑
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขตการให้บริการ	๑
๓. ช่องทางการให้บริการ	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
แนวทางการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน	๔
๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๓. การรับและเจรจากับผู้ร้อง	๖
๔. การประสานงานกับผู้ร้อง	๗
๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
- การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
- วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
- การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน	๑๑
- การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง	๑๒
- หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เบื้องต้น	๑๒
๖. แนวทางการประสานหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อยุติทันที	๑๓
๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
๘. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ	๑๕
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม	๑๕
- วิธีการ/ขั้นตอนติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕
แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค	๑๗
๑. ช่องทางการร้องทุกข์	๑๗
๒. แบบคำร้องทุกข์	๑๗
๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์	๑๗
๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่	๑๘
๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่	๑๘
ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๒
๑. ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ	๒๒
๒. ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์	๒๓
๓. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค	๒๔
เอกสารอ้างอิง	๒๕

บทนำ

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้ อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผล การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๒. ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

(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 ตามนโยบายของรัฐบาลและผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่

๓. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรม

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง ณ ห้องศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่

(๒) โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๕๓๑๑ ๒๗๐๔ และสายด่วน ๑๕๖๗

(๓) เว็บไซต์ “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่” www.chiangmai.go.th

(๔) ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ ชั้น ๓ อาคารอำนวยการ ศาลากลางจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๓๐๐

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยยื่นเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ทั้งนี้ ให้ความหมายรวมถึงผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ดำเนินการหรือส่งมาให้ดำเนินการ

๔.๒ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายความว่า การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ บอกล่า เรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๔.๓ บริการเบ็ดเสร็จ หมายถึง การให้บริการตามคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด ที่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที โดยไม่ต้องส่งเรื่อง ไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่อง (ให้ความหมายรวมถึง การให้บริการที่เป็นกิจการที่ง่าย สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น

เช่น การชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ การต่อทะเบียนรถยนต์ การคัดสำเนาทะเบียนบ้าน การทำบัตรประจำตัวประชาชน การชำระเงินประกันสังคม หรือบริการประชาชนในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นการให้บริการนอกสำนักงานหรือนอกสถานที่ให้บริการตามปกติ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ที่ศาลากลางจังหวัด ศูนย์ราชการที่ห้างสรรพสินค้า

๔.๔ บริการรับเรื่อง - ส่งต่อ หมายถึง การให้บริการรับคำร้องหรือคำขอของประชาชน ในงานบริการของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด แต่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ทันที เนื่องจากอำนาจอนุมัติเป็นของหน่วยงานต้นสังกัด มีกระบวนการ ขั้นตอน เวลา เป็นการเฉพาะของแต่ละเรื่อง รวมทั้งอาจมีกฎหมายระเบียบ เงื่อนไข เช่น ระยะเวลา ต้องส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของส่วนราชการ เจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการต่อไป การให้บริการประเภทนี้ จะช่วยอำนวยความสะดวก สร้างความเข้าใจเบื้องต้นแก่ประชาชนในการยื่นเรื่อง ซึ่งมักจะใช้กับงานบริการที่มีความซับซ้อน และต้องมีขั้นตอนเฉพาะที่ไม่สามารถ ดำเนินการให้แล้วเสร็จทันที เช่น การออกใบอนุญาตต่างๆ ออกโฉนด รั้ววัดที่ดิน จดทะเบียนเครื่องหมายความการค้า จดทะเบียนมูลนิธิ จดทะเบียนผู้ประกอบการ จัดหางาน/ขึ้นทะเบียนแรงงาน ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน เป็นต้น

๔.๕ บริการข้อมูล/ข่าวสาร หมายถึง การรวมงานบริการด้านการให้ข้อมูล/ข่าวสาร ของส่วนราชการต่างๆ ในจังหวัด เพื่อให้ข้อมูล/ข่าวสารเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ก่อนเข้าสู่การให้บริการอื่นๆ ของรัฐ ซึ่งจะช่วยนำพาผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงบริการที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และหมายความรวมถึง การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยข้อมูลได้ให้แก่ประชาชนที่มาร้องขอ เช่น นโยบายของรัฐบาล ข้อมูลทางการเกษตร ราคาผลผลิตทางการเกษตร ข้อมูลสภาพอากาศ ข้อมูลการท่องเที่ยว เส้นทางการเดินทาง โรงพยาบาล เป็นต้น

๔.๖ บริการให้คำปรึกษา หมายถึง การให้คำปรึกษาต่อประชาชนที่มาขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คดีความ ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการศึกษา เป็นต้น

๔.๗ หน่วยเคลื่อนที่เร็ว หมายถึง การส่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อไปประังบ/ช่วยเหลือ/ ติดตาม จับกุม เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดได้รับแจ้งเหตุ กรณีประสบเหตุฉุกเฉินเร่งด่วนต้องการความช่วยเหลือ หรือมีการกระทำความผิดกฎหมายเกิดขึ้นซึ่งหน้า หรือมีเหตุทะเลาะวิวาท หน่วยเคลื่อนที่เร็วโดยผู้ว่าราชการจังหวัด จัดให้มีการประสานกำลัง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม, เจ้าหน้าที่ตำรวจ, กกล.รส, อส. หรือเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือหน่วยกู้ชีพกู้ภัยของมูลนิธิต่างๆ ในพื้นที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบหรือเข้าดำเนินการ

๔.๘ การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๙ การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการว่ากล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบที่กำหนดไว้

๔.๑๐ การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- (๑) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๒) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

- (๔) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (๕) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๔.๑๑ กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไข เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ตีชม

๔.๑๒ กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

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

แนวทางการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประเภทเรื่องร้องเรียน

(๑) **ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน** หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายร้องเรียนเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการกระทำการใด ๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้ร้องเรียน/หน่วยงานเอง เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตต่อหน้าที่ราชการ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ละเลยต่อหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ การพิจารณาโอน ย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่หรือการเลื่อนตำแหน่ง/เงินเดือนไม่เป็นธรรม ร้องเรียนด้านวินัยหรือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ-จัดจ้าง เป็นต้น

(๒) **ร้องเรียนการให้บริการ** หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐนั้นๆ เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้วาจาไม่สุภาพหรือมีลักษณะไม่เต็มใจให้บริการ

(๓) **เรื่องร้องเรียนที่ขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์** เช่น ปัญหาหนี้สินนอกระบบ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับระบบสาธารณสุขโรค ปัญหาที่ดิน โกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นต้น

(๔) **ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นทั่วไป**

๒. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวยื่นร้องทุกข์ไว้ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๙ เรื่องราวยื่นร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลย ต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวยื่นร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- (๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- (๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง/พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับ

เรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใ้ช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้

ผู้ร้องด้วย

๒.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณา ต้องมีลักษณะ ดังนี้

๒.๑.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง/รายละเอียด/พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนต้องชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแส

เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๑.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๓ การใช้บริการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๒.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีดังนี้

๒.๒.๑ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสเน่ห์แท้ ตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เว้นแต่บัตรสเน่ห์ที่นั้นระบุรายละเอียดตามข้อ ๕.๑ หรือเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนหาข้อเท็จจริงได้ ให้พิจารณายุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๓ ข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษา หรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบ ว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาล่งใดๆ ได้เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อมีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรม และสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รับปฏิบัติตาม

๒.๒.๔ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๒.๒.๕ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๒.๒.๖ ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุป ผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๒.๒.๗ กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหาย ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๒.๒.๘ กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีร้องเรียนซ้ำ ซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว หากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตาม

คำวินิจฉัยเดิมและแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ ต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็น ตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๒.๒.๙ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญ ที่เป็นประโยชน์ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอ ข้อคิดเห็น หรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือเกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณา และจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของ ผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. การรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๓.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุผล กล้า แสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจ ต้องใช้เวลาในการรับฟังลักษณะขมขื่นยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่ก็จะเป็นปัญหา หนี้สิน ที่ดิน และอิทธิพล ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพุดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งกับมีอาการเกรงกลัวผู้มีอิทธิพลใน พื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานในเบื้องต้นโดยโทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียด และ สุดท้ายต้องทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้แต่ที่สำคัญต้องอธิบาย ให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะ ช่วยเขาไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือ แล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่มีปัญหา เกิดขึ้น ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามเตือนตัวเองว่า ตนเองเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะ ของผู้ร้องหากมีอาการ โดยพุดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวล พยายามอดทน และตีสอนให้ได้แม้กระทั่ง บางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้อง ยอมรับว่า มีความ ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าจะเชิญ เจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่า ผู้ร้องไม่ยินดีจะร้องทุกข์ ก็คงต้อง ดำเนินการตามเจตนาธรรมของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวดี เป็นลักษณะที่ สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ เพราะตอนแรกจะมาด้วยอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยาแต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนา และความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ต้องทำ ความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลาย อารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจ หรือไม่พอใจไม่ได้ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความ คำนึงหรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึง ถึงประเภทของโรคด้วย เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๓.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ว่าราชการจังหวัด ดังนั้น จึงให้ยื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๔. การประสานงานกับผู้ร้อง

๔.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบายของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือประชาชน

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง หากเจ้าหน้าที่ประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) สำนึกและตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้อง จึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสานเหนือ ได้เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอึดอัดหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๔.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอาการรุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อมูลให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้น เพื่อติดตามความคืบหน้าและนำไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็น การแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใด ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษานั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอาการรุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้อง และมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใดอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรมหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้ว และสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไขปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) **กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา** เช่น นิสัยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจาต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วย เพื่อช่วยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับจัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้อง และมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปล่อยให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณี อาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรืออาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียด และควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี่ยกล่อม โน้มน้าวผู้ร้องเนื่องจากบางครั้ง หากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี่ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหา การแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยล้าไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิ ช่วยเหลือค่ารถกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องขู่จะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

๑. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูลรวมทั้งเอกสาร ประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมากก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงาน และสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที

(๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจง ว่าได้ประสานงาน อย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตาม ที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลืออีกหรือไม่

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

(๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียด และหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสันท่ห้ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว

(๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจนหรือเป็นบัตรสันท่ห้ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอลดหนี้ แจ้งเบาะแส

การค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์ หรือสื่อต่าง ๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๑.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่าน Application Spord

(๑) ระบบจะมีการให้กรอกชื่อและเบอร์โทรอยู่แล้ว จึงทักทายและสอบถามปัญหาของผู้ร้องได้เลย

(๒) ถ้าเป็นการขอคำปรึกษา สามารถให้คำแนะนำผู้ร้องได้เลย

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียน อาจขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม และตั้งเรื่องทำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อทำการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องต่อไป

(๔) บางเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับกระทรวงมหาดไทยโดยตรง อาจแนะนำผู้ร้องในขั้นตอนการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องต่อไป

๑.๕ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มาด้วยตนเอง

(๑) เมื่อมีผู้มาร้องเรียนจะต้องใช้เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องตามข้อ ๓

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

(๓) เมื่อมีการติดตามเรื่องจากผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ต้องใช้เทคนิค ตามข้อ ๔

(๔) เจ้าหน้าที่จะต้องใช้เทคนิคตามข้อ ๖ และข้อ ๘ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องและนำเรียนผู้บังคับบัญชาต่อไป

๑.๖ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นประเด็นปัญหาของส่วนรวม กรณีนี้ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ปัญหาที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือ เพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนอง

ต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๒. วิธีการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ กรณีการไกล่เกลี่ยหนี้สิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ประสานกับคู่กรณี เพื่อนัดวันเจรจาไกล่เกลี่ย หากคู่กรณีสะดวกเจรจาไกล่เกลี่ยในวันรับคำร้องให้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยทันที
- (๔) เมื่อเจรจาไกล่เกลี่ยแล้วเสร็จให้ทำบันทึกข้อตกลงไว้ทุกครั้ง
- (๕) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๒.๒ กรณีการให้คำแนะนำ/ปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามประเด็นที่ผู้ร้องต้องการคำแนะนำ แล้วทำการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องจนเป็นที่เข้าใจ

(๓) เสนอความเห็นยุติเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๒.๓ กรณีขอความช่วยเหลือ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าสามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ ให้ดำเนินการดังกล่าวโดยเร็ว
- (๔) เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้ ให้ทำหนังสือภายนอก หรือหนังสือประทับตราให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- (๕) กรณีจำเป็นเร่งด่วน ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ประสานชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็วลงพื้นที่ตรวจสอบ ภายใน ๓ วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๖) เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นว่าควรยุติเรื่องหรือไม่ หากเห็นควรยุติเรื่อง ให้ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา แต่หากยังไม่เห็นควรยุติเรื่องให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัด หรือหากไม่มีการรายงานความคืบหน้า จะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป ตามแต่กรณี

๓. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
- (๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
- (๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หากเป็นเรื่องซับซ้อนหรือต้องมีการชี้แจงอย่างละเอียด แนะนำให้ผู้รับบริการติดต่อหน่วยงาน

โดยตรง โดยศูนย์ดำรงธรรมจะเป็นผู้ประสานงานให้เบื้องต้นว่าต้องติดต่อหน่วยงาน/กลุ่มงาน/เจ้าหน้าที่ท่านใด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้แจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

๔. การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

(๑) พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

(๒) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริง ยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

(๓) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

(๔) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระทบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูล ผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๕. หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยก และมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใด เกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๕.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคล และเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า ขอประปา

๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยุงยาก

๒.๑) การขอขบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

๒.๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้องดำเนินการ แล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

๒.๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่เหมาะสม

๒.๔) ปัญหาหนี้ในระบบ

๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

๓.๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

๓.๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและต้องลงตรวจพื้นที่ หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณา ได้แก่

๔.๑) ข้อพิพาทต่างๆ

๔.๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

๔.๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภทใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และความอยู่รอด โดยมีความเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประสานผู้ร้องแล้วผู้ร้องรู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิดผลกระทบทางจิตใจ และกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๖. แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว

๑) การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๒) การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณา และรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงาน อีกระนั้นเนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่อง ยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๓) การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการ นั้น จะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๔) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักจะประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เราประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือเคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลางและมักประสบปัญหา การโอนสายให้กับส่วนงานภายในของหน่วยงานนั้นๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณา ในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไข้ปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตรา เร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้อำเภอพิจารณาสั่งการ

(๔) ความล่าช้าในการติดตามเรื่อง ง เช่น เรื่องที่จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้น ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัด ก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีนี้ให้สอบถาม ไปยังอำเภอโดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากอำเภอส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่าส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ แล้ว จะตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกเรื่องและพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด และจะดำเนินการ ดังนี้

๑) กรณีข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดการให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

๒) กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อสาธารณะในวงกว้าง เช่น การรวมตัวเรียกร้องของประชาชน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล หรือเรื่องนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล เช่น การป้องกันภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้อง ยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป และจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน

๓) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๓ วันนับตั้งแต่ได้รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ทั้งนี้ จะกำหนดให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน รายงานผลการดำเนินการหรือความคืบหน้า ภายใน ๑๕ - ๓๐ วัน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จะพิจารณาแล้วแต่กรณี เนื่องจากบางเรื่องมีความสลับซับซ้อน/เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ดังนั้น ระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือ ของแต่ละกรณีปัญหาด้วย

๔) เมื่อส่วนราชการ/หน่วยงาน ตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเชียงใหม่ทราบแล้ว หากเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการดำเนินการแก้ไข้ปัญหาเป็นที่ยุติ จะทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาและรายงานผลการดำเนินการให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนและแจ้งผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วันนับตั้งแต่ได้รับผลการดำเนินการ แต่หากพิจารณาแล้วเรื่องยังไม่ยุติ/ผลการตรวจสอบ

ไม่ครบถ้วน ทุกประเด็น จะทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และ กำหนดระยะเวลาการรายงานผล ภายใน ๗ วัน

๘. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๘.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตาม เร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่ นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลง หรือเห็นว่ายังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับ ความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้าปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อชี้แจงผู้ร้องทราบ

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตาม เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

(๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

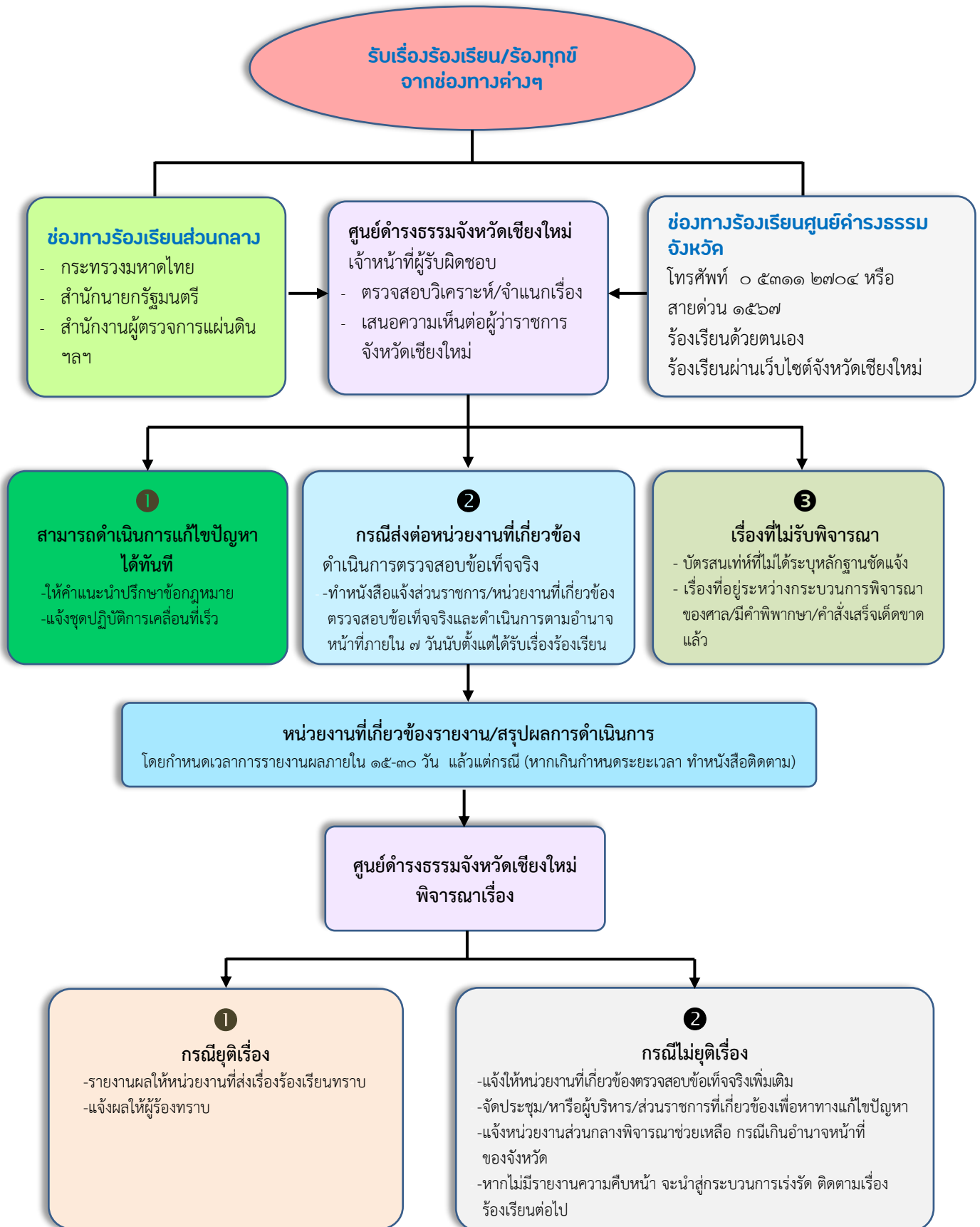
(๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหาที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหา การกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเรื่องอาจรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น รายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้อง เพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่ติดใจเรื่องเรียน แต่เมื่อเวลาผ่านไป ผู้ร้องมาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาเรื่องร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือยังแก้ไขไม่ได้

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่



แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค การรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในสวนภูมิภาคนั้น คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีอำนาจและหน้าที่ในการรับและพิจารณาถ้อยคำร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อดำเนินการแก้ไขหรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ซึ่งกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทำความตกลง (MOU) ร่วมมือกันสนับสนุนให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดทุกจังหวัด จัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค โดยมีแนวทาง ดังนี้

๑. ช่องทางการร้องทุกข์

- ๑.๑ ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม ทุกจังหวัด
- ๑.๒ ร้องทุกข์ทางจดหมาย ส่งถึงผู้ว่าราชการจังหวัด
- ๑.๓ รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานต่างๆ
- ๑.๔ ร้องทุกข์ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น E-mail

๒. แบบคำร้องทุกข์

๒.๑ แบบคำร้องทุกข์ทั่วไป ใช้ในกรณีที่ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากผู้ประกอบธุรกิจ รวมถึงการยื่นคำร้องขอให้ตรวจสอบการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบธุรกิจ หรือที่ผู้บริโภคขอทราบค่าชี้แจง ค่าอธิบายตามที่มิข้อสงสัยต่างๆ

๒.๒ แบบคำร้องทุกข์เกี่ยวกับข้อพิพาท (ที่ดิน บ้านจัดสรรหรืออาคารชุด ฯลฯ) ได้แก่ การไม่ดำเนินการก่อสร้าง การก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่ไม่เป็นไปตามที่โฆษณา การไม่โอนกรรมสิทธิ์ หรือการที่ข้อพิพาทชำระค่างบพร้อม และกรณีที่ต้องการตรวจสอบหรือขอทราบรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจดังกล่าว

๓. คำอธิบายการเขียนคำร้องทุกข์ การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้ และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นตามช่องทาง หรือแบบฟอร์มที่ สคบ. กำหนด โดยคำร้องต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๓.๑ ชื่อ สกุล ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ กรณีผู้บริโภคเป็นนิติบุคคลต้องมีหนังสือรับรองรายการทะเบียนนิติบุคคลที่นายทะเบียนออกให้ ภายใน ๑ เดือน กรณีผู้บริโภคมอบหมายให้บุคคลอื่นเป็นผู้ดำเนินการแทนต้องมีหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลนั้นๆ มากระทำการแทนด้วย พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสำเนาทะเบียนบ้าน ทั้งของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

๓.๒ ชื่อ ที่อยู่บริษัท ห้างร้านของผู้ประกอบธุรกิจ ที่กระทำการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ต้องชัดเจนเพียงพอเพื่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่

๓.๓ ประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน หรือความเสียหายที่เกิดจากการซื้อสินค้าหรือบริการ กรณี เป็นปัญหาเกี่ยวกับข้อพิพาทให้ระบุรายละเอียดชื่อโครงการ สถานที่ตั้ง แบบแปลน ผังราคา ตลอดจนทั้งรายละเอียดการชำระเงินของผู้บริโภคว่าได้มีการชำระเงินค่าอะไรบ้าง เช่น การชำระเงินจอง เงินทำสัญญา เงินค่างวด เงินค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น (จำนวนเงินที่ได้ชำระไปแล้วนั้นจะต้องตรงกับการชำระจริงตามใบเสร็จรับเงิน)

๓.๔ ความประสงค์ของผู้ร้องที่จะให้พิจารณาและชดเชยความเสียหาย ต้องสามารถอธิบายวิธีคิดคำนวณความเสียหายที่ได้รับพร้อมเอกสารประกอบอย่างมีเหตุผล โดยยึดหลักสภาพตามความเป็นจริง

๓.๕ หลักฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาการทำสัญญากับคู่กรณี สำเนาเอกสารการโฆษณา สำเนาใบเสร็จรับเงินการซื้อสินค้าหรือบริการ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน เพื่อประกอบการพิจารณา (กรณีเอกสารสูญหายให้มีหนังสือการรับแจ้งความเอกสารสูญหายที่ระบุรายการทรัพย์สินที่สูญหายยื่นประกอบการร้องเรียนด้วย)

๔. ขั้นตอนการตรวจสอบคำร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่

๔.๑ ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าได้กรอรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องของผู้ร้องเรียนและผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียนคือใคร สถานที่ตั้ง รวมทั้งมีหลักฐาน/พยานหรือไม่อย่างไร เช่น หลักฐานการซื้อขายสินค้า ใบเสร็จรับเงิน

๔.๒ ตรวจสอบสิทธิของผู้บริโภคที่ร้องเรียนว่าเป็นผู้เสียหายโดยตรงหรือไม่ ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไข ว่าด้วยความสามารถของบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เช่น ผู้เยาว์ต้องได้รับความยินยอมของผู้แทนโดยชอบธรรม คนไร้ความสามารถต้องให้ผู้อนุบาลเป็นผู้กระทำการแทน คนเสมือนไร้ความสามารถต้องได้รับความยินยอมจากผู้พิทักษ์ นิติบุคคลต้องมีบุคคลธรรมดาเป็นผู้ทำการแทน หากผู้ร้องเรียนไม่สามารถดำเนินการยื่นคำร้องเรียนด้วยตนเอง ให้มอบอำนาจเป็นหนังสือให้บุคคลอื่นกระทำการแทนได้

๔.๓ ตรวจสอบคำร้องเรียนของผู้บริโภคว่าเป็น “ผู้บริโภค” ตามความหมายของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ หรือไม่และมีการกระทำที่ละเมิดสิทธิของผู้บริโภคหรือไม่เกี่ยวกับเรื่องอะไร พิจารณาจากความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับการเดือดร้อนและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๔.๔ กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทำนิติกรรมสัญญาให้พิจารณาว่าสิทธิตามนิติกรรมสัญญาของคู่สัญญาที่จะพึงปฏิบัติและสามารถบังคับต่อกันได้นั้นมีอะไรบ้าง โดยพิจารณาจากรายละเอียดเนื้อหาว่า มีคู่สัญญากี่ฝ่าย ผู้ประกอบธุรกิจได้ปฏิบัติตามสัญญาหรือไม่ ทั้งนี้ ควรสอบถามผู้บริโภคให้แน่ชัดว่าต้องการให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาต่อไปหรือจะใช้สิทธิในการบอกเลิกสัญญา

๔.๕ หากเป็นอสังหาริมทรัพย์ ให้ตรวจสอบ

(๑) หลักฐานเกี่ยวกับสัญญาจะซื้อจะขายที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สำเนาหนังสือสัญญาจะซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดิน สำเนาหนังสือรับรองการทำประโยชน์ในที่ดิน สำเนาโฉนดที่ดิน สำเนาหนังสือจำนอง สำเนาหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เป็นต้น

(๒) หลักฐานการยื่นขออนุญาตให้กระทำการต่างๆ เช่น สำเนาใบอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน สำเนากำหนดทำแผนผัง โครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน (ตรวจสอบจากสำนักงานที่ดินอำเภอ สำนักงานที่ดินจังหวัด ฯลฯ) สำเนาใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร ตัดแปลงอาคาร รื้อถอนอาคาร (ตรวจสอบจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ)

(๓) ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ ที่ตั้งโครงการ

(๔) ตรวจสอบข้อความโฆษณาจากเอกสารการโฆษณา

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

๕.๑ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนขอให้ตรวจสอบหรือขอทราบข้อเท็จจริง

(๑) ทำหนังสือถึงผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียน เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ผู้ร้องมีความประสงค์ โดยให้สรุปเนื้อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ประกอบธุรกิจเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ทั้งนี้ ให้กำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียนนั้น (กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อ ที่อยู่อาจมีการจัดส่งสำเนาคำร้องเรียนไปให้ผู้ประกอบธุรกิจ โดยลบบชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน)

(๒) กรณีคำร้องเรียนเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่นๆ ให้จัดทำหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้หน่วยงานนั้นพิจารณาและขอทราบผล โดยให้แจ้งผลการดำเนินการให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ

(๓) ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นว่า ได้มีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบธุรกิจ ที่ถูกกล่าวหา หรือส่งเรื่องดังกล่าวให้ส่วนราชการใด ชี้แจงข้อเท็จจริงแล้ว ภายในระยะเวลาใด ผลเป็นประการใด จักแจ้งให้ทราบต่อไป

๕.๒ กรณีเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ขอให้ผู้ประกอบธุรกิจแสดงความรับผิดชอบต่อสินค้าหรือบริการ หรือชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น

(๑) ทำหนังสือเชิญผู้ประกอบธุรกิจที่ถูกร้องเรียน ให้มาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้องเรียน และให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายทำการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท กรณีไม่สะดวกมาพบเจ้าหน้าที่ จะกำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือพร้อมแสดงเอกสารหลักฐานแก้คำร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาการชี้แจงข้อเท็จจริงให้จังหวัดและผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

(๒) กรณีผู้ประกอบธุรกิจไม่ให้ความร่วมมือในการชี้แจงข้อเท็จจริงและหรือการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ ให้ทำหนังสือเรียกผู้ประกอบการธุรกิจให้ไปพบพนักงานเจ้าหน้าที่ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕(๔) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ เพื่อไปให้ถ้อยคำหรือส่งเอกสารหลักฐานประกอบการพิจารณาดำเนินการและหรือเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทกับผู้บริโภคที่ร้องเรียนต่อคณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด

(๓) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ย ผู้ประกอบธุรกิจและผู้ร้องเรียนสามารถตกลงกันได้ ให้จัดทำบันทึกข้อตกลง

(๔) กรณีการเจรจาไกล่เกลี่ยไม่สามารถตกลงกันได้ให้ดำเนินการให้คู่กรณีชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐาน โดยจัดทำบันทึกถ้อยคำเป็นหนังสือไว้ ทั้งนี้ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบสิทธิของผู้บริโภคว่า

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิดำเนินคดีแพ่งต่อศาลตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

- ผู้ร้องเรียนมีสิทธิร้องขอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อศาลตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

กรณีผู้ร้องเรียนมีความประสงค์จะดำเนินคดีทางศาลด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียน แจ้งขอยุติเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ หากมีความประสงค์ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีต่อไป ให้รวบรวมข้อเท็จจริงทั้งหมดเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดต่อไป

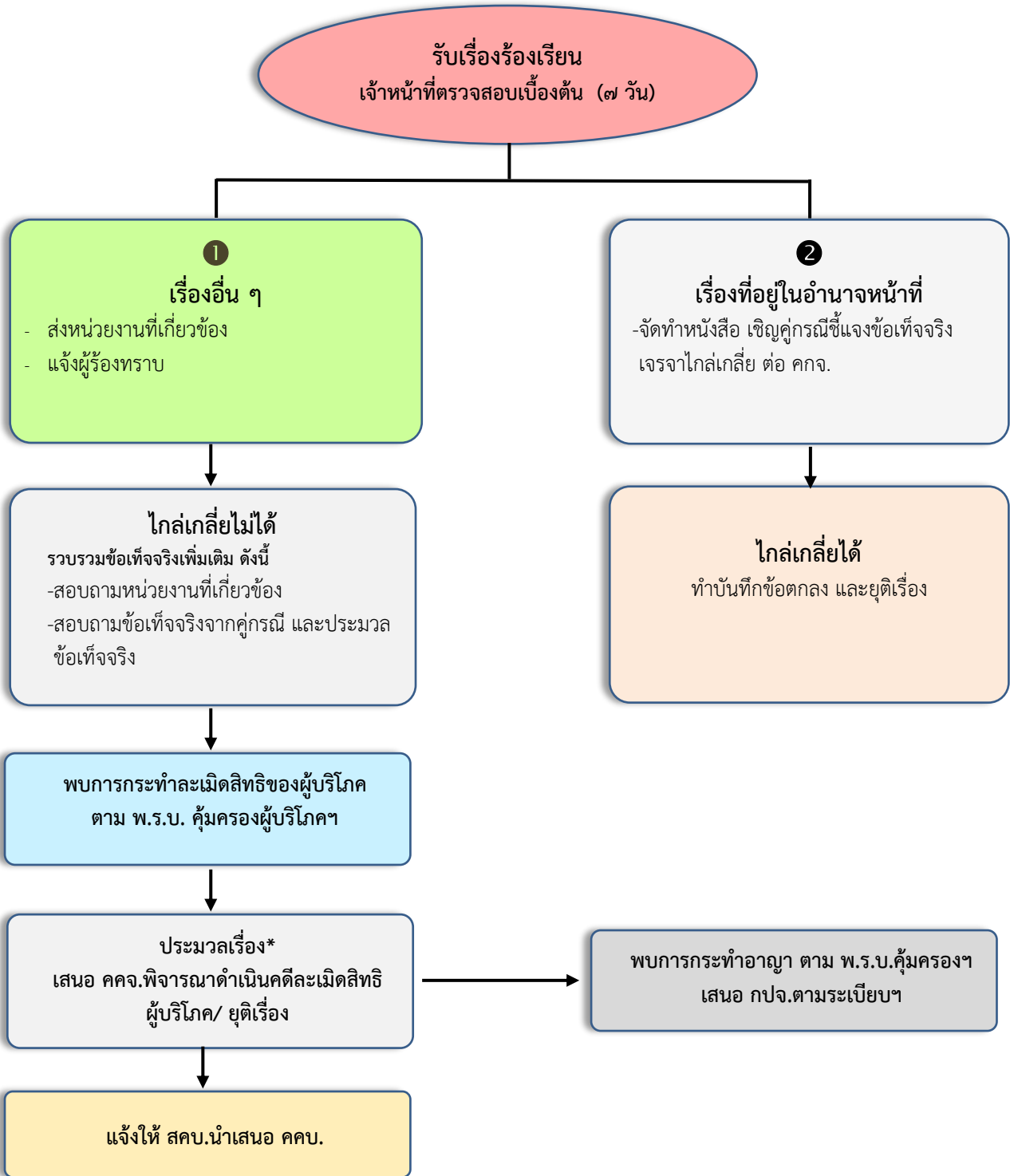
(๕) การดำเนินคดีเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด มีหน้าที่สืบสวนหาข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานต่างๆ เพิ่มเติม

และนำเสนอข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด พิจารณากลับรณรงค์ร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการธุรกิจในเรื่องเกี่ยวกับการถูกเอาเปรียบหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อสินค้า หรือบริการที่มีการซื้อขายกันในท้องตลาด เพื่อดำเนินการแก้ไข หรือนำเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาใช้อำนาจดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

(๖) หลักเกณฑ์การเสนอให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาดำเนินคดีตามมาตรา ๓๙ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ คือ ผู้ที่ร้องขอเป็นผู้บริโภค มีการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และการดำเนินคดีจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคส่วนรวม แต่หากคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เข้าหลักเกณฑ์จะยุติเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น สมควรส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

(๗) ให้จังหวัดส่งรายงานการประชุมและสำนวนเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานทั้งหมดให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคพิจารณา

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภควัดเชียงใหม่



*การดำเนินการอาจใช้เวลาออกเอกสารจากหน่วยงานอื่น ควรแจ้งผู้บริโภคทราบความคืบหน้าทุก ๆ ๑ เดือน
คคจ. หมายถึง คณะอนุกรรมการไกล่เกลี่ยเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคประจำจังหวัด
คปจ. หมายถึง คณะอนุกรรมการผู้มีอำนาจเปรียบเทียบความผิดที่เกิดขึ้นในจังหวัดอื่น นอกจากกรุงเทพมหานคร เฉพาะที่เกิดขึ้นในจังหวัดนั้นๆ
คคช. หมายถึง คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด
คคบ. หมายถึง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
สคบ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ (ที่มา www.land.co.th)

เอกสารสิทธิประเภทต่างๆ ได้แก่

๑.๑ แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) คือ ใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้น ตามกฎหมายที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแต่แสดงเจตนาสละการครอบครอง และไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มีสิทธินำมาขออนุญาตที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข) ได้ ๒ กรณี คือ

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขออนุญาตที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนด ที่ดินทั่วประเทศ กรณีนี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไป โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

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

๑.๒ ใบจอง (น.ส. ๒) คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราวๆ ในแต่ละท้องที่ และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖ เดือน ต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๗๕ ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขออนุญาตหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก.หรือ น.ส.๓ ข.) หรือโฉนดที่ดินได้ แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๑.๓ หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก.หรือ น.ส.๓ ข.) หมายความว่า หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

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

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

น.ส. ๓ ข. ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ และรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิก อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอแล้ว (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

๑.๔ ใบไต่สวน (น.ส. ๕) คือ หนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่า ได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ ใบไต่สวน ไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้ถ้าที่ดินมีใบไต่สวนและมีหนังสือ

รับรองการทำประโยชน์ แสดงว่าที่ดินนั้นนายอำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อน แล้วจึงมาจดทะเบียนหลังไปไต่สวน แต่ถ้าไปไต่สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค. ๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใดๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๑.๕ โฉนดที่ดิน คือ หนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดิน เป็นเจ้าของที่ดิน ถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้น อย่างสมบูรณ์ เช่น มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำหน่าย มีสิทธิขัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดินปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปีติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของโดยไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปีติดต่อกัน บุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมีความชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าว ได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. น.ส.๓ ข.) ใช้เวลาแจ้งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ก็จะเสียสิทธิ ดังนั้น เมื่อที่ดินมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒. ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์ (ที่มา : www.dol.go.th)

ที่สาธารณประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อน ไม่ว่าจะปัจจุบันยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝางหรือเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามประมวลกฎหมายที่ดิน หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะพนักงานเจ้าหน้าที่ จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดิน ลูกรังหรือการอนุญาตดูดทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

(๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่สาธารณประโยชน์และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์

(๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณประโยชน์ต่างๆ

(๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์ โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน

(๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงอยู่ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอด โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

(๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

๓. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

(๑) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงผลราคาตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

(๒) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้า หรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

(๓) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตราย ต่อชีวิตร่างกาย หรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

(๔) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญา โดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

(๕) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน. *ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์*. สืบค้นจาก <http://www.dol.go.th/Pages/...>

กรมบังคับคดี. *ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ์*. สืบค้นจาก www.land.co.th

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒. *ราชกิจจานุเบกษา* ๙๖(๔) พฤษภาคม ๒๕๒๒)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๔). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย*

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. *คู่มือการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภค (ในส่วนภูมิภาค)*. สืบค้นจาก [http://www.udonthani.go.th/InfoCenter/download/m9\(4\)/4.pdf](http://www.udonthani.go.th/InfoCenter/download/m9(4)/4.pdf)