

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทนำ	1
บทที่ 1 ความหมายทั่วไปและแนวปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์	4
1.1 ความหมายการร้องทุกข์และการร้องเรียน	4
1.2 ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	4
1.3 ลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์	5
1.4 แนวปฏิบัติและขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	6
1.5 การเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ	8
1.6 การรายงานผล	9
1.7 การบันทึกข้อมูล	9
บทที่ 2 หลักเกณฑ์การปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	15
2.1 ข้อควรปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	15
2.2 ข้อควรระวังสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	18
2.3 ปัญหาและอุปสรรค	21
2.4 ข้อเสนอแนะและความเห็น	23
บทที่ 3 ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ที่น่าสนใจ	25
3.1 เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	25
3.2 เรื่องร้องทุกข์ที่น่าสนใจ	25
บทสรุป	34
ภาคผนวก	36
- สถิติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ 2541	37
- ระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม	38
- กราฟและตารางประกอบสถิติ	39
บรรณานุกรม	45