



เอกสารผลงาน

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์

ของ

นายอรรถกร สยมภาค

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้ง

ให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 6 (ว)

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม



ว
12.05.6
8347ท
ท.2

ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
และสวัสดิการสังคม



00616

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องราวร้อง

4/15/

คำนำ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นลักษณะงานที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากผู้ร้องทุกข์หรือผู้ร้องเรียนเป็นผู้ที่มีความเดือดร้อนทั้งทางกายและใจ และหากเป็นเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับสภาพการจ้างงานตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ผู้ที่ร้องทุกข์/ร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นลูกจ้าง ซึ่งประสบปัญหาของงานที่ต้องปฏิบัติอยู่หรือต้องออกจากงานด้วยเหตุผลประการใดก็ตาม ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ยังมีสภาพจิตใจที่ไม่สู้ดีนัก มักมีความวิตกกังวลคิดว่าตนเองถูกสังคมเอาเปรียบ นอกจากนั้น มักเกี่ยวเนื่องกับปัญหาเศรษฐกิจมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพด้วยเสมอ

ฉะนั้น ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน นอกจากจะมีความรอบรู้ในเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถ่องแท้แล้ว จะต้องมีความสนใจติดตามเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวของบ้านเมืองสภาพปัญหาสังคม และภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน ที่สำคัญต้องมีความเข้าใจในหลักคุณธรรม เพราะการพิจารณาข้อเท็จจริงของแต่ละเรื่องนั้นจะมุ่งปรับให้เข้ากับตัวบทกฎหมายโดยเคร่งครัดเพียงอย่างเดียว อาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ เพราะนายจ้างบางรายอาศัยความได้เปรียบหรือช่องว่างของกฎหมายทำนิติกรรมผูกพันให้ลูกจ้างเสียเปรียบ การวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่จึงอาจเป็นได้ทั้งทางที่เป็นคุณและโทษ ฉะนั้น การปรับหลักกฎหมายควบคู่ไปกับหลักคุณธรรมย่อมจะก่อให้เกิดความเป็นธรรมได้มากกว่าซึ่งสอดคล้องกับหลักกฎหมายเกี่ยวกับความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

ด้วยเหตุนี้ ผู้เขียนจึงได้รวบรวมหลักเกณฑ์ แนวทางการดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำทั้งในแง่กฎหมายและในเชิงการปรึกษาหารือเพื่อผ่อนคลายความเดือดร้อนการเสนอข้อมูล สถิติประเภทต่างๆ ของการร้องทุกข์/ร้องเรียน รวมทั้งเรื่องราวที่น่าสนใจบางเรื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาดำเนินการสำหรับเรื่องที่เกิดขึ้นกรณีเดียวกันและผู้เขียนขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อผู้อำนวยการกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (คุณอำมร เขาวลิต) ที่ให้คำแนะนำและเป็นທີ່ปรึกษาให้ข้อมูล ตลอดจนแนวทางการเขียนคู่มือฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงหวังว่าเอกสารนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายตามสมควร

นายอรรถกร สยมภาค

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

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