ความเป็นมา

ความเป็นมา

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ก่อตั้งขึ้น เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2543 มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารแรงงาน การจัดหางาน การประชาสงเคราะห์ การพัฒนาฝีมือแรงงาน การสวัสดิการสังคมและคุ้มครองแรงงาน และการประกันสังคม โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ใช้แรงงานโดยเฉพาะนายจ้าง-ลูกจ้าง และผู้ด้อยโอกาสทั่วประเทศ ให้ได้รับบริการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งนี้มีเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนและครอบครัวเหล่านั้นมีความมั่นคง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้โดยปกติสุข

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีบทบาทหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ช่วยเหลือประชาชน ผู้ใช้แรงงาน นายจ้าง ลูกจ้าง ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ที่มีปัญหาด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม และต้องการความช่วยเหลือให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคม ซึ่งการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคมเพื่อยุติข้อพิพาทแรงงานที่เกิดขึ้น เพื่อบังคับให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ดังนั้นผู้เขียนในฐานะที่ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้พบสภาพปัญหาความเดือดร้อนมากมายของประชาชนที่มาติดต่อและได้มีการดำเนินการให้ความช่วยเหลือไปตามบทบาทอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ แต่บางครั้งในการปฏิบัติงานจะมีปัญหาอุปสรรค ได้แก่

1. ตัวผู้ร้องทุกข์ที่ไม่สามารถสื่อความหมายหรือให้ข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ได้ชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์ไม่มีความรู้ความเข้าใจในความรู้พื้นฐานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ
3. เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเท่าที่ควร
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยงานผู้ปฏิบัติในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานไม่ประสบผลและเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อนำเสนอขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ ทั้งในเรื่องการรับเรื่องร้องทุกข์ การจัดทำหนังสือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนสิ่งที่เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติและละเว้นการปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำยิ่งขึ้น และสามารถให้ความช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

สำหรับเนื้อหาได้แบ่งส่วนสาระสำคัญ ออกเป็น 4 ส่วน โดยส่วนแรก จะประกอบด้วย ความหมาย ประเภท ลักษณะ และสถานที่ติดต่อ เกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน ส่วนที่สองเป็นกระบวนการปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน จะประกอบด้วยวิธีการร้องทุกข์/ร้องเรียนและวิธีการดำเนินการ การนำเสนอเรื่องต่อผู้มีอำนาจสั่งการ การติดตามผลการดำเนินงาน และการรายงานผล ส่วนที่สามจะเป็นคุณสมบัติและข้อควรละเว้นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนพร้อมตัวอย่างการร้องทุกข์/ร้องเรียน ส่วนที่สี่จะเป็นบทสรุปและความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

การร้องทุกข์/ร้องเรียน

ความหมาย[1]

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารส่วนราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการ นั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถเป็นเครื่องชี้วัดได้อย่างหนึ่ง กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในฐานะหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลที่รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนทั่วไป นายจ้าง ผู้ใช้แรงงานและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม จึงควรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

การร้องทุกข์ - ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 หน้า 686 ได้ให้คำนิยามของการร้องทุกข์ ว่า เป็นการบอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

- ตามความหมายของพจนานุกรมไทย-อังกฤษ (ฉบับห้องสมุด) (THAI – ENGLISH LIBRARY EDITION) หน้า 769 ได้ให้คำนิยามของการร้องทุกข์ ว่า เป็นการบอกความทุกข์หรือความเดือดร้อนเพื่อขอให้ช่วย (TO COMPLAIN TO MAKE A COMPLAINT)

การร้องเรียน - ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 หน้า 686 ได้ให้คำนิยามของการร้องเรียน ว่า เป็นการเสนอเรื่องราว ร้องทุกข์

- ตามความหมายของพจนานุกรมไทย-อังกฤษ (ฉบับห้องสมุด) (THAI – ENGLISH LIBRARY EDITION) หน้า 769 ได้ให้คำนิยามของการร้องเรียน ว่า เป็นการบอกกล่าวให้ทราบ เสนอเรื่องราว บอกกล่าวให้ทราบ ร้องทุกข์ (TO COMPLAIN TO REQUEST)

กล่าวโดยสรุป วิธีการร้องทุกข์และการร้องเรียน เป็นการร้องขอของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่อง นำความทุกข์ในเรื่องนั้นไปบอกกล่าวต่อผู้อื่น เพื่อให้ช่วยเหลือส่วนการร้องเรียนเป็นการเสนอเรื่องราวเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่อง โดยกล่าวหามีการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น และผู้ร้องเรียนอาจจะไม่ใช่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากเรื่องราวที่เสนอไปนั้นก็ได้

---

[1] ... กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย , คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ และกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ (กรุงเทพฯ : เพื่องฟ้าพริ้นติ้ง, 2542) , 2.

1 <u>ประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มี 3 ประเภท</u>[2]

1.1 เรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนของข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

1.2 เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

1.3 บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น โดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน โดยจะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น ทั้งนี้เป็นไปตามหนังสือเวียน สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามเอกสารแนบท้ายในภาคผนวก[3]

2 <u>ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>[4]

ได้นำบทบัญญัติในหมวด 3 กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ในพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.2522 ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์มาปรับใช้โดยอนุโลม ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

มาตรา 19 เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับได้ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

2.1 เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

2.2 ความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่า นั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา 20 เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปทางนโยบายโดยตรงซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

---

[2] ...เรื่องเดียวกัน , 2.

[3] ...หนังสือเวียน สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 <u>เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย</u>

[4] ...กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย , <u>คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ</u> ,115-116.

- เรื่องที่ยังมิได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน หรือเสียหายครบขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้

- เรื่องที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการพบพยานหลักฐานใหม่

- เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ ละทิ้งการร้องทุกข์ / เรื่องที่ขาดอายุความการร้องทุกข์

มาตรา 21 ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ประกอบด้วย

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์ด้วย

มาตรา 22 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

- ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนด้วยตนเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนทางไปรษณีย์

มาตรา 23 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องกระทำภายใน 90วัน นับแต่วันที่รู้ หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือนับแต่วันที่ผู้ร้องทุกข์ได้มีหนังสือร้องขอต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด และไม่ได้รับหนังสือชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมีเหตุผลอันสมควรแล้วแต่กรณี

3 <u>ส่วนราชการที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เฉพาะกรณี ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย</u>[5]

<u>ส่วนกลาง</u>

3.1 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

<u>ภายในประเทศ</u>

1. กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
2. กองประสานราชการ
3. ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

---

[5] ... กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม , <u>คู่มือการติดต่อราชการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม</u> (กรุงเทพฯ หจก.บางกอกบล็อก , 2543),6.14-15.

ภายนอกประเทศ

1. สำนักงานแรงงานในประเทศซาอุดิอาระเบีย
2. สำนักงานแรงงานในประเทศซาอุดิอาระเบีย(เจดดาห์)
3. สำนักงานแรงงานในประเทศคูเวต
4. สำนักงานแรงงาน ณ เมืองฮ่องกง
5. สำนักงานแรงงานในประเทศบรูไน
6. สำนักงานแรงงานในประเทศมาเลเซีย
7. สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) สาขาเมืองเกาสง
8. สำนักงานแรงงาน ณ กรุงมะนิลา (ส่วนที่ 2) สาขาเมืองไทเป
9. สำนักงานแรงงานในประเทศญี่ปุ่น
10. สำนักงานแรงงานในประเทศสิงคโปร์
11. สำนักงานแรงงานในประเทศกรีซ
12. ฝ่ายแรงงานประจำสถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงเทลอาวีฟ ประเทศอิสราเอล
13. ฝ่ายแรงงานประจำคณะทูตถาวร ประจำสหประชาชาติ ณ นครเจนีวา ประเทศสวิสเซอร์แลนด์

นอกเวลาราชการ

- ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3.2 สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3.3 กรมทุกกรมและสำนักงานประกันสังคม

ส่วนภูมิภาค (เฉพาะกรณีของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม)

- ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมทุกจังหวัด

กระบวนการ
การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

กระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์[1]

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. <u>การรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน</u>

การร้องทุกข์/ร้องเรียนมีหลายวิธี เช่น การร้องทุกข์ด้วยตนเอง โดยไปพบเจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม การร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ การร้องทุกข์เป็นหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม หรือร้องทุกข์โดยผ่านหน่วยงานอื่น ได้แก่ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักราชเลขาธิการ เป็นต้น ดังนั้นในการดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องจะมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 **กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง** วิธีการดำเนินการ

(1) เจ้าหน้าที่สอบถามประวัติส่วนตัว/ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ /ร้องเรียน สภาพพื้นฐานของครอบครัว รายได้หลักของครอบครัว เป็นต้น เพื่อนำมาประกอบการวินิจฉัยให้การช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(2) เจ้าหน้าที่สอบถามเรื่องราวที่เกิดขึ้น พร้อมตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ได้แก่ บัตรประจำตัวประชาชนเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ฯลฯ พร้อมทั้งรวบรวมเอกสารหลักฐาน ถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องทุกข์ พร้อมให้ผู้ร้องทุกข์เซ็นรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดต่างๆ ลงในแบบร้องทุกข์ (ตามแบบที่ 6)

(4) การดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยจะทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับไปดำเนินการ เช่น ผู้ร้องทุกข์มาติดต่อเรื่อง ของงานทำ เจ้าหน้าที่จะส่งเรื่องไปให้กับกรมการจัดหางานดำเนินการ เป็นต้น หรือประสานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานที่รับชอบเพื่อให้รับเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการ หรือแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

1.2 **กรณีร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์** วิธีการดำเนินการ

(1) เจ้าหน้าที่จะรับฟังเรื่องราวที่เกิดขึ้น พร้อมสอบถามถึงสาเหตุและความประสงค์ของการร้องทุกข์ ซึ่งมีหลายสาเหตุ ดังนี้

1.1 ร้องทุกข์เพื่อระบายอารมณ์หรือความรู้สึกส่วนตัว ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนบางรายจะโทรศัพท์มาหาเจ้าหน้าที่ฯ เพื่อให้รับฟังปัญหาของตน ซึ่งบางครั้งปัญหานั้นๆ มีทางแก้ไขอยู่แล้ว แต่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนต้องการมีผู้รับฟัง และแสดงความคิดเห็นสอดคล้องกับการตัดสินใจของตน หรือให้คำปลอบโยนเท่านั้น

1.2 ร้องทุกข์มีสาเหตุมาจากประสบปัญหาความเดือดร้อนจริง ต้องการให้เจ้าหน้าที่ชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

---

[1] ...กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย , <u>คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ และกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ</u> (กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง , 2542) ,9

1.3 ร้องทุกข์เรื่องการให้บริการของบางหน่วยงาน ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน บางรายไปพบเจ้าหน้าที่บางหน่วยงาน เพื่อขอรับความช่วยเหลือ แต่เจ้าหน้าที่ละเลย เพิกเฉย ไม่เห็นความสำคัญเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของผู้ร้องรายนั้น จึงร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่นๆ ได้รับทราบและดำเนินการ

(2) เมื่อได้ข้อมูลทั้งหมดแล้วให้เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดของเรื่องในแบบ (ตามแบบที่ 6)

(3) การดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยจะทำหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับไปดำเนินการ เช่น ผู้ร้องทุกข์มาติดต่อเรื่อง ของงานทำ เจ้าหน้าที่จะส่งเรื่องไปให้กับกรมการจัดหางานดำเนินการ เป็นต้น หรือประสานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อให้รับเรื่องดังกล่าวไปดำเนินการ หรือแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง

ตัวอย่างที่ 1 (กรณีร้องทุกข์มาเพื่อระบายอารมณ์)

นางสาวเอ อายุ 25 ปี ทำงานเป็นพนักงานต้อนรับของโรงแรมแห่งหนึ่ง นางสาวเอทำงานที่บริษัทแห่งนี้เป็นเวลา 20 ปี เป็นที่ชื่มชมของนายจ้าง และผู้ร่วมงาน ด้วยกันตลอดมา มีวันหนึ่ง มีแขกมาขอพักที่โรงแรมแห่งนี้ นางสาวเอ ก็ให้การต้อนรับแขกผู้นี้อย่างปกติ บังเอิญแขกผู้นี้เป็นชาวญี่ปุ่น มีความละเอียดละออในเรื่องความสะอาดของที่พักเป็นพิเศษ นางสาวเอ ได้จองห้องพักชั้นพิเศษให้กับแขกชาวญี่ปุ่นรายนี้ แต่บังเอิญห้องที่จองให้ไม่สะอาด เนื่องจากพนักงานทำความสะอาดลืมไปทำความสะอาดห้องน้ำ แขกชาวญี่ปุ่นจึงนำเรื่องไปฟ้องกับผู้จัดการโรงแรมให้ตำหนิการทำงานของนาวสาวเอ ที่ไม่รอบคอบ จองห้องพิเศษซึ่งห้องน้ำสกปรกให้กับแขกที่มาพักโรงแรม นางสาวเอถูกตำหนิจากนายจ้าง แต่ไม่ได้มีการลงโทษขั้นรุนแรงเนื่องจากเป็นความผิดครั้งแรก แต่นางสาวเอรู้สึกขุ่นเคืองใจ เนื่องจากตนเองทำงานดีมาตลอดไม่เคยได้รับคำตำนิติเตียนจากนายจ้างเลย จึงได้โทรศัพท์มาระบายอารมณ์ความรู้สึกต่อเจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงานฯ ซึ่ง เจ้าหน้าที่ฯ ควรรับฟังความรู้สึกของผู้ร้องรายนี้และให้คำปลอบโยนและเข้าใจในความรู้สึกของผู้ร้อง เมื่อผู้ร้องได้ระบายความรู้สึกออกมาแล้ว รู้สึกดีขึ้นและไม่ติดใจกับปัญหาดังกล่าวอีก

ตัวอย่างที่ 2 (ร้องทุกข์เนื่องจากมีปัญหาเดือดร้อนจริง)

ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม ร้องเรียนทางโทรศัทพ์ ว่า ผู้ร้องทำงานอยู่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ถนนพุทธมณฑลสาย 5 จังหวัดนครปฐม ผู้ร้องทำงานมานานประมาณ 1 ปีเศษ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายคอมพิวเตอร์ นายจ้างใช้ให้ผู้ร้องไปล้างรถยนต์ 5 คัน ผู้ร้องปฏิเสธ นายจ้างจึงให้ออกจากงาน ซึ่งเดิมมีลูกจ้างประมาณ 60 คน ปัจจุบันลดเหลือ 30 คน จึงขอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่เมื่อได้รับฟังเรื่องราวที่เกิดขึ้นแล้ว กรอกรายละเอียดลงในแบบหลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ประสานทางโทรศัพท์กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม ชี้แจงข้อมูลเบื้องต้นให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐม

ได้รับทราบ พร้อมทั้งแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบเจ้าหน้าที่ฯ ด้วยตนเองที่จังหวัดนครปฐม เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน และจากการติดตามผลของเจ้าหน้าที่ฯ ได้รับรายงานว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดนครปฐมได้เรียกนายจ้างและผู้ไม่ประสงค์ออกนามให้มาพบ เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งนายจ้างยอมรับผิดที่ได้กระทำลงไปกับผู้ไม่ประสงค์ออกนาม และยกเลิกคำสั่งให้ออกจากงาน โดยให้กลับไปทำงานในตำแหน่งเดิมพร้อมทั้งมีโบนัสพิเศษให้กับผู้ร้องทุกข์รายนี้ด้วย

ตัวอย่างที่ 3 (ร้องทุกข์เรื่องการบริการของเจ้าหน้าที่)

นายบี เป็นคนสัญชาติไทย อายุ 30 ปี ทำงานเป็นหัวหน้าพ่อครัว ในร้านอาหารแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ถนนสีลม นายบีต้องการไปทำงานเป็นหัวหน้าพ่อครัวที่ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ จึงได้ขอหลักฐานการทำงานจากร้านอาหารแห่งนั้น เพื่อนำมาขอหนังสือรับรองการผ่านงานจากกรมการจัดหางาน แต่เจ้าหน้าที่กลับละเลยเพิกเฉย ไม่เห็นความสำคัญของเรื่องนายบี นายบีต้องใช้เวลารอคอยหนังสือรับรองการผ่านงานเป็นเวลา 1 เดือน นายบี ถึงจะได้รับหนังสือฉบับนั้น นายบีไม่พอใจการทำงานของเจ้าหน้าที่จากกรมการจัดหางานมาก จึงนำเรื่องดังกล่าวร้องเรียนทางโทรศัพท์ถึงเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการต่อเจ้าหน้าที่กรมการจัดหางาน เมื่อเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับฟังเรื่องดังกล่าวแล้ว กรอกรายละเอียดลงในแบบ พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการ โดยเจ้าหน้าที่ฯ ทำหนังสือถึงปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเพื่อสั่งการให้อธิบดีกรมการจัดหางานพิจารณาตักเตือนผู้รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวและจากการติดตามผลของเจ้าหน้าที่ฯ ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องดังกล่าวได้ปรับปรุงการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อ โดยเมื่อมีผู้มาขอหนังสือรับรองการผ่านงาน เจ้าหน้าที่กรมการจัดหางานจะรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ซึ่งจากเดิมต้องใช้เวลานานถึง 1 เดือน

1.3 **การมีหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนเรียน** มีวิธีดำเนินการ ดังนี้[2]

(1) หนังสือร้องเรียนถึงกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อมูลทั้งหมดพิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และข้อกฎหมายว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด สรุปประเด็นนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ หรือมอบหมายผู้รับผิดชอบออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง

(2) หนังสือร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นถึงกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เช่น หนังสือพิมพ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) หรือ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักราชเลขาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบในการพิจารณา เนื่องจากบางเรื่องเกี่ยวพันกับหลายหน่วยงาน เช่น การค้นหาลูกเรือไทยที่สูญหายในทะเล

---

[2] เรื่องเดียวกัน

ต่างประเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานที่ต้องดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ในส่วนของกระทรวงแรงงานฯ ได้แก่ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคม กรมการจัดหางาน สำนักงานปลัดกระทรวงฯ (กองกฎหมายและกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์) และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ กองบังคับการกองปราบปราม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม สำนักงานอัยการสูงสุด ร่วมกันสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนพิจารณาเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการทุกขั้นตอน เพื่อสรุปรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา และผู้ร้องทราบ ตามลำดับขั้นต่อไป

2 การเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ[3]

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน แล้วจะตรวจสอบรายละเอียด และดำเนินการสรุปเรื่องเดิม ความเป็นมา ข้อเท็จจริง ข้อพิจารณา ตลอดจนความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เสนอปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมพิจารณาสั่งการ ซึ่งจะดำเนินการได้ 3 วิธี คือ

(1) แจ้งให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือ จังหวัดที่เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และให้ความช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้ทราบ

(2) มอบเรื่องให้ผู้รับผิดชอบออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานให้ทราบ

(3) แต่งตั้งคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

การแต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อสืบสวนและสอบสวนข้อเท็จจริงมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ให้แต่งตั้งจากข้าราชการฝ่ายพลเรือน จำนวนอย่างน้อยสามคน ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับไม่ต่ำกว่า หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่าผู้ถูกกล่าวหา และกรรมการอย่างน้อยอีกสองคน โดยให้กรรมการคนหนึ่งเป็นเลขานุการ โดยคณะกรรมการสอบสวนต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งนิติกร หรือผู้ได้รับปริญญาทางกฎหมาย หรือผู้ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรการดำเนินการทางวินัย หรือผู้มีประสบการณ์ด้านการดำเนินการทางวินัยอย่างน้อยหนึ่งคน เมื่อมีการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนแล้ว แม้ภายหลังประธานกรรมการจะดำรงตำแหน่งระดับต่ำกว่าหรือเทียบได้ต่ำกว่าผู้ถูกกล่าวหา ก็ไม่กระทบถึงการที่ได้รับแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการ[4]

(รายละเอียดการจัดทำหนังสือเสนอ และแจ้งหน่วยงาน ตามแบบที่ 1 - 2 - 3)

---

[3] ...เรื่องเดียวกัน

[4] กองการเจ้าหน้าที่ . รวมข้อกฎหมาย อ.ก.พ.กระทรวงแรงงานฯ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี , 2540) , 128

3. **การติดตามผลการดำเนินการ**[5]

เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สั่งการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณานั้น ให้ส่วนราชการ/หน่วยงานดำเนินการแล้วรายงานให้กระทรวงแรงงานฯ ทราบภายในกำหนดเวลา 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องเพื่อดำเนินการ แต่เมื่อครบกำหนดเวลาดังกล่าวแล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งเหตุผลที่ไม่สามารถรายงานผลให้ทราบทันตามกำหนดเวลาดังกล่าว และหากยังไม่ได้รับรายงานผลอีก เจ้าหน้าที่ฯ จะต้องทำการสำรวจเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับทราบผลการดำเนินการว่ามีทั้งหมดกี่เรื่อง หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ฯ ต้องทำหนังสือขอทราบผลการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนาม สั่งการ ให้ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ซึ่งกำหนดระยะเวลาการเตือนมีดังนี้

(1) เตือนครั้งที่ 1 โดยทางกระทรวงแรงงานฯ จะกำหนดระยะเวลาให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน นั้นๆ รายงานความก้าวหน้ากลับมาภายใน 30 วัน และหากยังไม่ได้รับรายงานภายในเวลาดังกล่าว ก็จะดำเนินการขั้นต่อไปเป็นขั้นที่ 2 คือ

(2) เตือนครั้งที่ 2 โดยทางกระทรวงแรงงานฯ จะกำหนดระยะเวลาให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน นั้นๆ รายงานความก้าวหน้ากลับมาหลังจากที่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1 แล้ว เป็นเวลา 15 วัน หากเมื่อครบกำหนดแล้วยังไม่ได้รับรายงานภายในเวลาดังกล่าว ก็จะดำเนินการขั้นต่อไปเป็นขั้นที่ 3 คือ

(3) เตือนครั้งที่ 3 โดยทางกระทรวงแรงงานฯ จะกำหนดระยะเวลาให้ส่วนราชการ/หน่วยงาน นั้นๆ รายงานความก้าวหน้ากลับมาหลังจากที่ได้รับการเตือนครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 แล้ว เป็นเวลา 7 วัน หากครบกำหนดเวลาแล้ว ยังไม่ได้รับรายงานภายในเวลาดังกล่าว กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จะพิจารณาถึงความยากง่ายของเรื่องที่ปฏิบัติประกอบการพิจารณาด้วย ฉะนั้น หากปรากฏว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดา ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ภายในกำหนดระยะเวลาข้างต้น แต่ไม่ปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันควรก็ดี หรือไม่รายงานให้กระทรวงแรงงานฯ ทราบว่าเหตุขัดข้องจนได้มีการเตือนถึง 3 ครั้งก็ดี กระทรวงแรงงานฯ อาจพิจารณาสมรรถภาพของเจ้าหน้าที่ตามควรแก่กรณี โดยเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์จะทำเป็นหนังสือให้ปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมลงนาม เพื่อตักเตือนหน่วยงานที่รับผิดชอบให้เร่งดำเนินการ แต่ถ้ายังไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการอีก อาจจะมีการลงโทษทางวินัย

(รายละเอียดหนังสือขอทราบผลการดำเนินการ ตามแบบที่ 4)

---

[5] ...กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย , คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ และกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ , 9

4 การรายงานผล

เมื่อส่วนราชการ หน่วยงาน จังหวัด หรือ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานให้กระทรวงฯ ทราบแล้ว เจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ต้องตรวจสอบสรุปประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริง ผลการดำเนินการตลอดจนความเห็นเสนอปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เพื่อโปรดทราบและ/หรือพิจารณาสั่งการ หรือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องทราบต่อไป แต่ถ้าประเด็นข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่จะต้องโทรศัพท์ไปตามที่อยู่ของหนังสือฉบับนั้น เพื่อขอทราบผลการดำเนินการที่สรุปอย่างชัดเจน และในกรณีที่เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนบางเรื่องมีหลายประเด็นที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ผู้ร้องทุกข์ของานทำและขอปลดเปลื้องหนี้สิน ซึ่งส่วนราชการรายงานผลการดำเนินการไม่พร้อมกัน เจ้าหน้าที่จะต้องสรุปประเด็นข้อเท็จจริงจากหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาถึงกระทรวงแรงงานฯ ก่อน แล้วรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบว่าอีกหน่วยงานหนึ่งจะรายงานผลให้ทราบภายหลัง

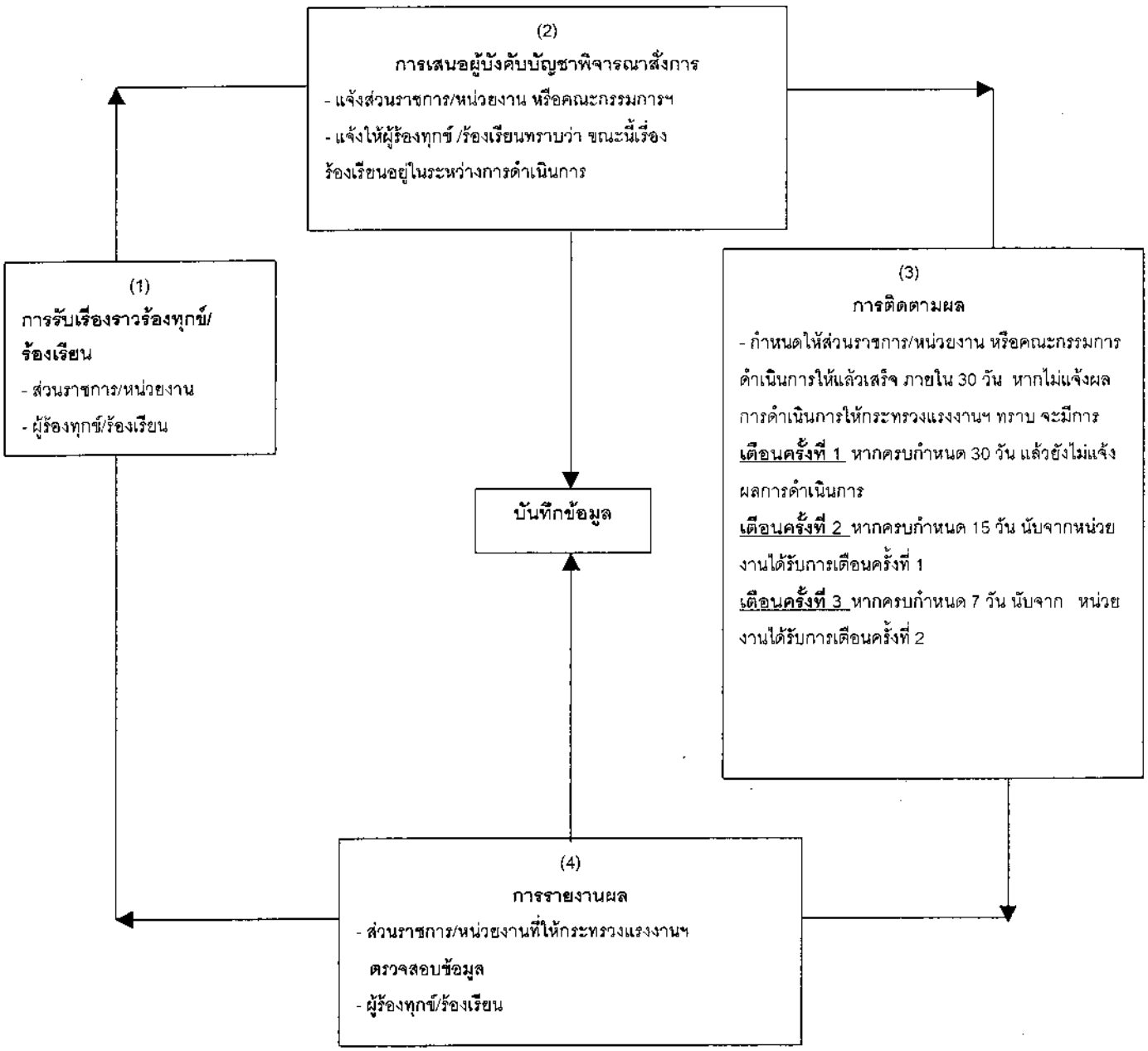
<u>ตัวอย่างที่ 1</u>

นาย ก อายุ 45 ปี ทำงานรับจ้างเป็นพนักงานทำความสะอาดให้กับบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่เขตลาดพร้าว เป็นเวลา 3 ปี ได้รับเงินเดือน 5,000 บาท นาย ก มีความประสงค์ที่จะเปลี่ยนงานใหม่ เนื่องจากที่ทำงานแห่งใหม่ให้เงินเดือนสูงกว่า โดยนาย ก ได้บอกกล่าวกับนายจ้างล่วงหน้าเป็นเวลา 1 เดือนแล้ว นายจ้างรับทราบ แต่เมื่อครบกำหนดเวลา นาย ก ยื่นใบลาออก นายจ้างกลับปฏิเสธที่จะจ่ายเงินเดือนๆ สุดท้าย พร้อมค่าชดเชยจำนวน 6 เดือนให้กับ นาย ก โดยนายจ้างให้เหตุผลว่า บริษัทฯ ขาดทุนกำลังปิดกิจการ นาย ก จึงนำเรื่องดังกล่าวมาร้องเรียนที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่ฯ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้วก็ดำเนินการประสานทางโทรศัพท์เจรจาไกล่เกลี่ยกับนายจ้างในเบื้องต้น แต่นายจ้าง ยังยืนยันที่จะไม่จ่ายเงินเดือนๆ สุดท้ายพร้อมค่าชดเชยจำนวน 6 เดือนให้กับนาย ก เจ้าหน้าที่ฯ ก็พิจารณาประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานประจำพื้นที่เขตลาดพร้าว แล้วแจ้งให้นาย ก ไปพบเจ้าหน้าที่สรพ.ประจำเขตลาดพร้าว เพื่อดำเนินการเรียกนายจ้างและนาย ก มาพบ เพื่อเจรจาตกลงกันต่อหน้าเจ้าหน้าที่สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เขตลาดพร้าว เพื่อให้นายจ้างยอมจ่ายค่าชดเชย แต่ปรากฏว่านายจ้างยังไม่ยอมจ่ายเช่นเดิม เจ้าหน้าที่สวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เขตลาดพร้าวจึงได้ออกคำสั่งให้นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน คือ จ่ายเงินเดือนๆ สุดท้ายพร้อมค่าชดเชย จำนวน 6 เดือนให้กับนาย ก ซึ่งจากการติดตามผลของเจ้าหน้าที่ปรากฏว่า นายจ้างยอมจ่ายเงินจำนวนดังกล่าวให้กับนาย ก แล้ว

ตัวอย่างที่ 2

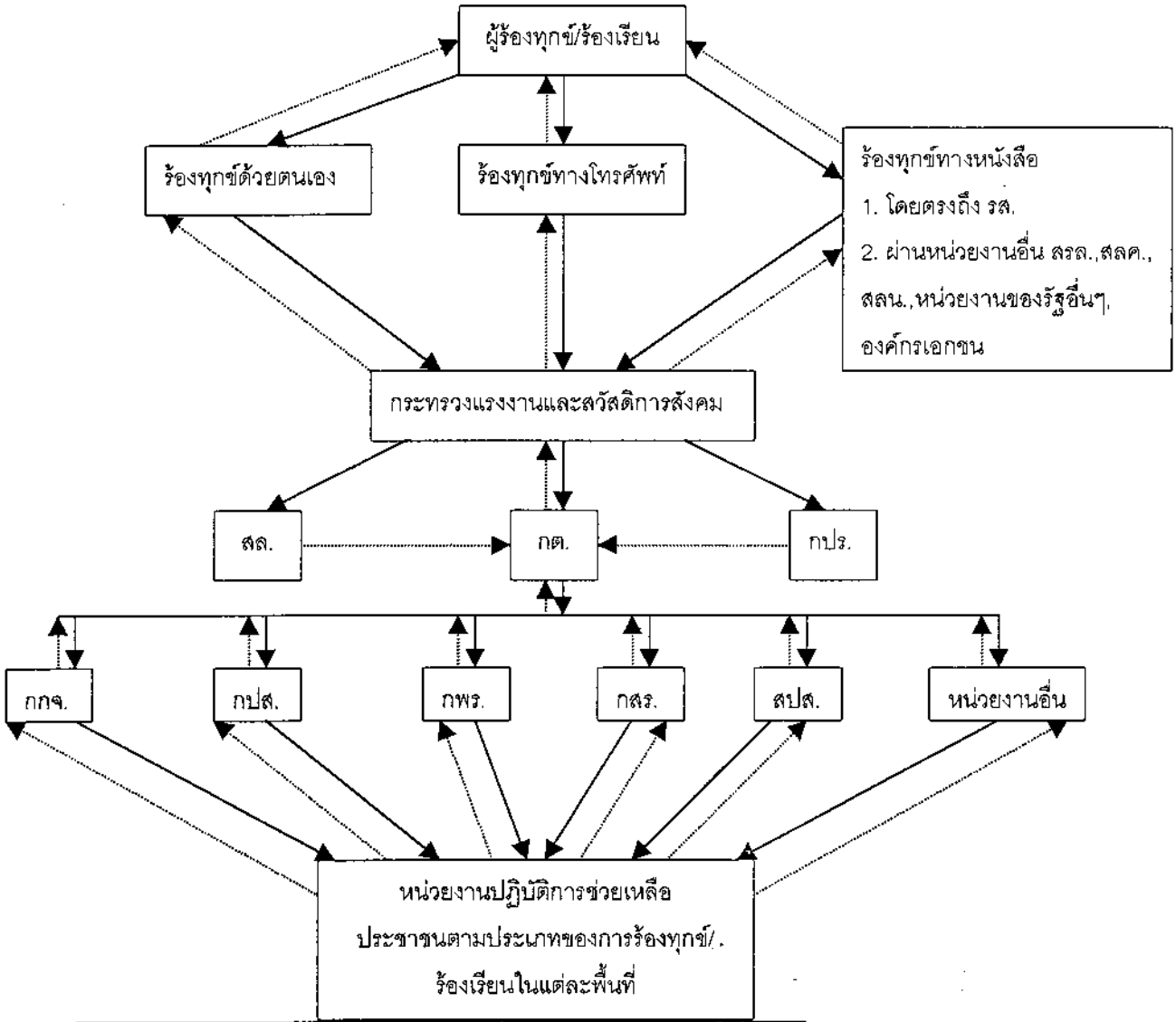
นางสาวต้อย (นามสมมติ) ราษฎรจังหวัดอุดรธานี มีหนังสือร้องเรียนถึงปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กรณี บุตรชายได้สมัครงานกับบริษัทจัดหางานเอกชนแห่งหนึ่ง โดยจะจัดส่งคนงานไปทำงานที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในตำแหน่งช่างรับเหมาก่อสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 100 คน ไม่ต้องมีประสบการณ์ มีการอบรมให้ความรู้เบื้องต้นเป็นเวลา 1 เดือน แต่ต้องจ่ายเงินล่วงหน้าให้กับบริษัทเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทาง จำนวน 100,000 บาท แล้ว บริษัทจะติดต่อกลับมาอีกครั้งหนึ่ง ผู้ร้องได้จ่ายเงินให้กับบริษัทเอกชนดังกล่าวเป็นเงิน 100,000 บาท แล้ว แต่หลังจากนั้นบุตรชายผู้ร้องก็ไม่ได้รับการติดต่อจากบริษัทเอกชนดังกล่าวอีกเลย จึงขอความช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมพิจารณาเรื่องดังกล่าวแล้วว่า เกี่ยวข้องกับกรมการจัดหางาน จึงสรุปประเด็นเรื่อง เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายให้กรมการจัดหางานพิจารณาสั่งการให้สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานีไปตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจากการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานี ปรากฏว่า บริษัทจัดหางานเอกชนดังกล่าวเป็นบริษัทที่ไม่มีใบอนุญาตจัดหางาน ได้เปลี่ยนโยกย้ายสถานที่ประมาณ 3 ครั้งแล้ว พร้อมทั้งหลอกลวงแรงงานไทยประมาณ 1,000 คน เมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานีพร้อมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธร เข้าไปจับกุมเจ้าของสถานประกอบดังกล่าวให้การรับสารภาพว่า ได้กระทำการหลอกลวงแรงงานไทยไปทำงานที่ประเทศสหรัฐอเมริกาจริง และยอมจ่ายเงินล่วงหน้าที่บริษัทอ้างว่าเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 100,000 บาทคืนให้กับบุตรผู้ร้อง เจ้าหน้าที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดอุดรธานีได้ขอความร่วมมือกับตำรวจในท้องที่ดำเนินการจับกุมสาย/นายหน้าในข้อหาจัดหางานโดยไม่มีใบอนุญาต

แสดงขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องทุกข์



ที่มาของแผนภูมิ ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

แผนภูมิแสดงโครงสร้างและกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม



หมายเหตุ 1. หน่วยงาน/ประเภทให้การช่วยเหลือตามเอกสารหน้าถัดไป

——▶ = เส้นทางการร้องทุกข์/ร้องเรียนจากผู้ร้องถึงหน่วยงานของรัฐ

◀------ = หน่วยงานปฏิบัติรายงานผลกลับไปยังหน่วยงานต้นสังกัดจนถึงผู้ร้องทุกข์

2. รายละเอียดตัวย่อ

- รส. = กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- สรล. = สำนักราชเลขาธิการ
- สลค. = สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
- สลน. = สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
- หน่วยงานของรัฐอื่นๆ = กระทรวง ทบวง กรมที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- องค์กรเอกชน = สหภาพแรงงาน สมาคม มูลนิธิต่างๆ

- สล. = สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี
- กต. = กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.
- กปร. = กองประสานราชการ สป.
- กกจ. = กรมการจัดหางาน
- กปส. = กรมประชาสงเคราะห์
- กพร. = กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- กสร. = กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- สปส. = สำนักงานประกันสังคม

ที่มา กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

<u>หมายเหตุ</u> **หน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ที่มา คู่มือการติดต่อราชการ กระทรวงแรงงานฯ**

เรื่อง	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
สำนักงานปลัดกระทรวง	
* เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ต้องการร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี	สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (สล.)
1. ร้องทุกข์ด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม ปัญหาด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมในประเทศ	กรุงเทพฯ : กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ (กต.)
2. ไปทำงานต่างประเทศแล้วถูกนายจ้างเอาเปรียบไม่ได้งานทำตามที่ตกลงหรือเสียชีวิต ญาติต้องรับศพกลับ หรือขอเงินทดแทน	กรุงเทพฯ : กองประสานราชการ (กปร.) ต่างจังหวัด : สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด หรือสำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตพื้นที่
กรมการจัดหางาน	
1. ต้องการหางานทำ - นายจ้าง/สถานประกอบการต้องการคนทำงาน	กรุงเทพฯ : กองบริการจัดหางาน สำนักจัดหางานกรุงเทพ 9 เขต ต่างจังหวัด : สำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตพื้นที่
2. แนะแนวอาชีพ	กรุงเทพฯ : กองส่งเสริมการมีงานทำ : สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9 ต่างจังหวัด : สำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตพื้นที่
3. ขออนุญาตจัดส่งคนหางานไปทำงานต่างประเทศ	กรุงเทพฯ : สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศและสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9 ต่างจังหวัด : สำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตพื้นที่
4. ขออนุญาตจัดหางานในประเทศ/ต่างประเทศ	กรุงเทพฯ : กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน : สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9 ต่างจังหวัด : สำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตพื้นที่
5. บริษัทจัดหางานในประเทศหลอกลวง	กรุงเทพฯ : สำนักจัดหางานกรุงเทพฯ 1-9 ต่างจังหวัด : สำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตพื้นที่
6. – ขอรับใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว/ต่ออายุ/ขอรับใบแทนใบอนุญาตเปลี่ยนงาน หรือเปลี่ยนท้องที่/สถานที่ทำงาน/เพิ่มงาน - คนต่างด้าวลักลอบทำงาน	กรุงเทพฯ : กองงานคนต่างด้าว : ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน : สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9 ต่างจังหวัด : สำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตพื้นที่
7. ข้อมูลสถานการณ์ด้านแรงงาน	กรุงเทพฯ : กองบริหารตลาดแรงงาน ต่างจังหวัด : สำนักงานจัดหางานจังหวัดในเขตพื้นที่

กรมประชาสงเคราะห์	
1. เด็กถูกทอดทิ้ง เด็กกำพร้า เด็กอนาถา ยากจน	กรุงเทพฯ : กองสงเคราะห์เด็กและบุคคลวัยรุ่น ต่างจังหวัด :สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในเขตพื้นที่
2. โสเภณีเด็ก เด็กเร่ร่อน เด็กถูกทารุณ	กรุงเทพฯ : กองคุ้มครองสวัสดิภาพเด็ก ต่างจังหวัด : สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในเขตพื้นที่
3. ขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม	กรุงเทพฯ : ศูนย์อำนวยการรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรม ต่างจังหวัด : สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในเขตพื้นที่
4. คนพิการ	กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ต่างจังหวัด : สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในเขตพื้นที่
5. คนชราขอเข้าอยู่ในสถานสงเคราะห์	กรุงเทพฯ : กองสวัสดิการสงเคราะห์ ต่างจังหวัด : สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในเขตพื้นที่
6. – โสเภณีหญิงถูกล่อลวงในทางมิชอบ - ขอกู้เงินเพื่อประกอบอาชีพ	กรุงเทพฯ : กองสัมมาอาชีวสงเคราะห์ ต่างจังหวัด : สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในเขตพื้นที่
7. ปรึกษาปัญหาชีวิตและครอบครัว	กรุงเทพฯ : ศูนย์ HAPPY LINE กรมประชาสงเคราะห์
8. บริจาคสิ่งของ สงเคราะห์ครอบครัวผู้มีรายได้น้อย	กรุงเทพฯ : กองบริการชุมชน ต่างจังหวัด : สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในเขตพื้นที่
9. ประสบสาธารณภัยต่างๆ	กรุงเทพฯ : ศูนย์สงเคราะห์ผู้ประสบภัยภาคกลาง ต่างจังหวัด : สำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดในเขตพื้นที่
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	
1. ฝึกอาชีพเบื้องต้น พัฒนาฝีมือแรงงาน	กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกลาง ต่างจังหวัด : สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศพร.
2. กู้ยืมเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน	กรุงเทพฯ :สำนักงานกองทุนเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน ต่างจังหวัด :สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศพร.

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	
1. ค้างจ่ายค่าจ้าง/ถูกเลิกจ้าง/ถูกเอาเปรียบในการทำงาน/นายจ้างไม่ปฏิบัติตาม พรบ. คุ้มครองแรงงาน	กรุงเทพฯ : กองคุ้มครองแรงงานหรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตพื้นที่ 19 พื้นที่เขตต่างจังหวัด : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตพื้นที่
2. การผละงานเกิดข้อขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การชุมนุมเรียกร้องด้านแรงงาน	กรุงเทพฯ : กองแรงงานสัมพันธ์ หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตพื้นที่ (สรพ.)ต่างจังหวัด : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตพื้นที่
3. สถานประกอบการจัดตั้งใหม่	กรุงเทพฯ : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตพื้นที่ (สรพ.)ต่างจังหวัด : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตพื้นที่
4. การใช้แรงงานหญิงและเด็กไม่เป็นธรรม กดขี่ทารุณ	กรุงเทพฯ : กองแรงงานหญิงและเด็ก หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตพื้นที่ (สรพ.)ต่างจังหวัด : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตพื้นที่
5. การทำงานที่ไม่ปลอดภัย	กรุงเทพฯ : กองตรวจความปลอดภัย หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตพื้นที่ (สรพ.)ต่างจังหวัด : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตพื้นที่
6. สิทธิของลูกจ้าง นายจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน	กรุงเทพฯ : กองคุ้มครองแรงงาน หรือสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตพื้นที่ (สรพ.)ต่างจังหวัด : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตพื้นที่
7. พนักงานรัฐวิสาหกิจประสบอันตราย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน	กรุงเทพฯ : กองรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ต่างจังหวัด : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตพื้นที่
8. ผู้ใช้แรงงานติดเชื้อเอดส์	กรุงเทพฯ : กองสวัสดิการแรงงานต่างจังหวัด : สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดในเขตพื้นที่

สำนักงานประกันสังคม	
1.การขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมหรือกองทุนเงินทดแทน	กรุงเทพฯ : สำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 6 เขต ต่างจังหวัด : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดในเขตพื้นที่
2. ขอสมัครเข้ารับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน	กรุงเทพฯ : ศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน : สำนักงานกองทุนเงินทดแทน : กองประโยชน์ทดแทน : สำนักงานประกันสังคม : สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1-6 ต่างจังหวัด : สำนักงานประกันสังคมจังหวัดในเขตพื้นที่

ข้อควรปฏิบัติและข้อควรละเว้นสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน[1]

ข้อควรปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ต้องมีความรอบรู้

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสนใจสิ่งต่างๆ รอบตัวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สถานการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ สังคม ทั้งในอดีตและปัจจุบันบ้างตามสมควร และหากเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมด้วยแล้ว จะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องของกฎหมายคุ้มครองแรงงานเป็นอย่างดี และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องตามสมควรด้วย มิฉะนั้นแล้วไม่อาจชี้แจงหรือตอบปัญหาแก่ผู้ร้องทุกข์ให้เกิดความเข้าใจได้

2. แต่งกายสุภาพ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์อยู่ในฐานะผู้ให้บริการ เป็นตัวแทนของหน่วยงานควรแต่งกายแต่พองามให้ดูดีอยู่เสมอ ไม่จำเป็นต้องประดับด้วยอาภรณ์เครื่องแต่งกายที่มีราคาแพง หรือเป็นของหายาก เพราะอาจถูกมองว่าเกินฐานะของเจ้าหน้าที่ได้ การแสดงความร่ำรวย เช่นนั้นอาจเป็นภัยถูกร้องเรียนในเรื่องทุจริตก็ได้

3. ยิ้มแย้มแจ่มใส

ผู้ที่ทำหน้าที่รับทราบข้อมูลความเดือดร้อนของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนและเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือผ่อนคลายปัญหานั้น จะต้องมีบุคลิกที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส เพราะจะได้เกิดความประทับใจต่อผู้อื่น เป็นการสร้างศรัทธาและความหวังต่อผู้ร้องทุกข์ว่า จะสามารถแก้ไขปัญหาให้ตนเองได้ ในทางกลับกันหากเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องราวร้องทุกข์มีใบหน้าเศร้าหมองและเครียดปราศจากรอยยิ้มจะทำให้ผู้ที่มาติดต่อ หรือต้องการความช่วยเหลือเกิดความรู้สึกว่าหมดความหวังในการที่จะได้รับการช่วยเหลือ เช่นกัน

4. ซื่อตรงต่อเวลา

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มักประสบปัญหากำหนดเวลาที่แน่นอนชัดเจนไม่ได้ เนื่องจากผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนในรูปแบบต่างๆ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ บ่อยครั้งที่ผู้มาร้องทุกข์มารอพบเจ้าหน้าที่ตั้งแต่เช้าตรู่ สำนักงานยังไม่เปิดทำการ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์นอกจากจะไม่มาทำงานสายเป็นอาจิณแล้ว ยังต้องอุทิศเวลาให้กับงานด้วย เพราะหากการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ ให้กับผู้ที่ร้องทุกข์ยังไม่แล้วเสร็จแม้ว่าจะหมดเวลาทำการแล้วก็ตาม บางครั้งจำเป็นต้องอุทิศเวลา เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายหรือขั้นตอนที่ควรจะแล้วเสร็จ ก็ควรดำเนินการจนแล้วเสร็จ มิฉะนั้น อาจสร้างความไม่พอใจให้กับผู้ร้องทุกข์หรือบุคคลอื่น หรือสื่อมวลชนนำข่าวไปแพร่หลายในทางเสื่อมเสียได้

---

[1] ... นายอรรถกร สยมภาค , คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ม.ป.พ.: ม.ป.ท.,2542), 15.

5. วาจาสุภาพ เป็นกันเอง

จุดเริ่มต้นที่ดีเกิดจากการสนทนาที่ดี การสอบถามข้อมูลของผู้ที่มาร้องทุกข์ควรใช้วาจาที่สุภาพ ฟังแล้วเข้าใจง่ายได้ใจความ บรรยากาศการสนทนาแบบเป็นกันเอง ซึ่งจะสามารถทำให้ผู้ร้องทุกข์คลายความวิตกกังวลได้บ้างและยอมเปิดเผยข้อมูลที่แท้จริงของปัญหา อาจทำให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบถึงเจตนาความต้องการช่วยเหลือของผู้ร้องทุกข์ได้ใกล้เคียงที่สุด และนำไปสู่การแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างรวดเร็ว ประการสำคัญที่สุด เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องมีแบบฟอร์มโดยมีหัวข้อสำคัญๆ ระบุสาเหตุและเหตุผลในการร้องทุกข์และเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหานั้นๆ ซึ่งจะทำให้การพิจารณาของเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้น

6. ลำดับเรื่องราว

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์จะต้องสอบถามข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ โดยลำดับเรื่องราวอย่างเป็นขั้นตอนแล้วกรอกข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องราวให้ถูกต้องได้ความว่า ผู้ร้องทุกข์ต้องการความช่วยเหลือเรื่องอะไร มีกี่เรื่อง ยึดหลักการถาม ใคร อะไร ที่ไหน เมื่อไร เพราะผู้ร้องทุกข์บางคนอาจมีลักษณะพูดจาวน หรือใช้อารมณ์ อาจทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสน หรือมีลักษณะคุยโม้โอ้อวด จนผู้รับเรื่องเกิดความไม่แน่ใจว่าเขาต้องการความช่วยเหลือจากเราหรือไม่ เช่น ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ถูกเลิกจ้างมาร้องทุกข์ นายจ้างค้างจ่ายค่าจ้าง และไม่จ่ายค่าชดเชย ซึ่งเป็นเรื่องของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ผู้ร้องทุกข์หรือผู้ถูกเลิกจ้าง ยังมีความต้องการหางานทำ หรือมีความต้องการกู้เงินทุนประกอบอาชีพอีกด้วย ซึ่งเป็นเรื่องของกรมการจัดหางานและกรมประชาสงเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้ เป็นต้น

7. มีความจริงใจและมีคุณธรรม

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะต้องมีความบริสุทธิ์ใจให้ความช่วยเหลือและมีความรักและสนใจงานที่ปฏิบัติอยู่โดยแท้จริง หากขาดความสำนึกในข้อนี้แล้ว งานที่กระทำอยู่อาจจะไม่บรรลุผลตามความมุ่งหมายได้ เช่น ผู้ร้องทุกข์ได้ปฏิบัติครบถ้วนตามระเบียบแล้ว ก็จะต้องดำเนินการให้หรือเสนอเรื่องราวร้องทุกข์นั้นเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เพื่อให้ได้รับความช่วยเหลือตามที่ผู้ร้องทุกข์ต้องการ ปราศจากอคติหรือถูกแทรกแซงจากอิทธิพลต่างๆ เช่น เงิน การเมือง ญาติพี่น้อง หรือพรรคพวก หากปฏิบัติได้ดังนี้ถือว่า ผู้นั้นมีคุณธรรมและหากปฏิบัติเป็นปกติสม่ำเสมอ ชื่อเสียง เกียรติคุณย่อมได้รับการยกย่องต่อไปอย่างแน่นอน

8. มีความรวดเร็วในการปฏิบัติ

ในการปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัตินอกจากจัดเรื่องราวให้เป็นไปตามลำดับแล้วยังจะต้องคำนึงถึงความยากง่ายของงานและลักษณะงานเฉพาะกิจหรืองานเร่งด่วน ซึ่งเกิดขึ้นได้เสมอจะต้องมีความรวดเร็วทันเหตุการณ์ด้วย เช่น การร้องทุกข์เรื่องถูกบริษัทจัดหางานหลอกลวงเรียกเก็บเงิน จากคนหางานโดยไม่ชอบ หากเจ้าหน้าที่ดำเนินการชักช้าก็จะทำให้บริษัทปิดตัวเองหลบหนีความผิดไปได้ หรือมีการร้องเรียนว่า

มีการทารุณเด็ก หรือมีการล่วงเกินทางเพศต่อสตรีเหล่านี้ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติก็จะต้องรีบรายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบโดยเร็ว อาจกระทำโดยรายงานด้วยวาจาก่อน แล้วจึงดำเนินการเป็นหนังสือติดตามภายหลัง มิฉะนั้นแล้วการร้องทุกข์/ร้องเรียนนอกจากจะช่วยเหลือไม่ทันการณ์แล้วยังไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อะไรจากการร้องทุกข์ แต่โดยหลักทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะต้องดำเนินการทุกเรื่อง ด้วยความเสมอภาค และรวดเร็วยกเว้นกรณีพิเศษตามตัวอย่างข้างต้น

9. มีความซื่อสัตย์ สุจริต

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะต้องมีความรักและซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพของตนเอง โดยยึดถือว่าเป็นอาชีพที่ทรงเกียรติ มีศักดิ์ศรีในตัวเอง บางครั้งเพื่อประโยชน์ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ผู้นั้นอาจเสนอผลประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน หรือเงินให้เจ้าหน้าที่ใช้อำนาจลัดขั้นตอนดำเนินการให้ตนก่อน ข้อนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติพึงระมัดระวังอย่าหวั่นไหว เพราะอาจเป็นการกระทำโดยทุจริต แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบได้

10. มีวิสัยทัศน์

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ แม้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกประการ แต่หากขาดวิสัยทัศน์ งานที่ปฏิบัติอยู่ไม่สามารถพัฒนาทันต่อเหตุการณ์ ความเปลี่ยนแปลงได้ เพราะการนำวิธีการใหม่ๆ ทันสมัยมาใช้ เช่น การวางแผน การปรับกลยุทธ์เชิงรุก การประชุม สัมมนา จะช่วยในการพัฒนางานให้ดีขึ้น หรือการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลหรือใช้เครื่องมือติดต่อสื่อสาร ก็จะทำให้งานเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น

11. มีมนุษย์สัมพันธ์

การปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้น ต้องอาศัยการประสานความร่วมมือจากผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นต่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่จะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่วางไว้

12. ฉลาด วินิจฉัยเหตุการณ์ได้แม่นยำ ตัดสินใจถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเฉลียวฉลาด สามารถวินิจฉัยเหตุการณ์ได้ถูกต้องแม่นยำ และสามารถตัดสินให้มีการดำเนินช่วยเหลือได้ถูกต้อง เที่ยงธรรม

ข้อควรละเว้นสำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน[2]

1. ปฏิเสธทันทีไม่รับร้องทุกข์

การที่ผู้มาร้องทุกข์/ร้องเรียนมาพบเจ้าหน้าที่ ก็เพราะมีความเดือดร้อนต้องการขอความช่วยเหลือ เพื่อให้ได้รับการช่วยเหลือหรือพ้นจากความทุกข์ยาก หากเจ้าหน้าที่ปฏิเสธไม่รับเรื่องของผู้ร้องทุกข์โดยทันที อาจทำให้ผู้ร้องทุกข์เกิดความเสียใจ ผิดหวัง มองภาพเจ้าหน้าที่ในแง่ลบได้ หรืออาจร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัตินั้นต่อผู้บังคับบัญชา หรือสื่อมวลชน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ผู้นั้นโดยตรง และหรือหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้นั้นสังกัดอยู่ในทางที่ดีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะต้องสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเหตุที่เกิดขึ้น สาเหตุที่ต้องมาร้องทุกข์ พิจารณาดูจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น หากเห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจของเจ้าหน้าที่ผู้นั้น จะต้องอธิบายให้ผู้ร้องทุกข์เข้าใจในเหตุผล และแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นโดยตรง หรือจะเป็นผู้ประสานไปยังหน่วยที่รับผิดชอบโดยตรงก็ได้

2. ดูหมิ่นเยียดหยามผู้ร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์บางคนได้รับการศึกษาน้อยและมีความยากไร้หรือเป็นชาวชนบท ไม่รู้ขนบธรรมเนียมต่างท้องถิ่นอาจพูดจา แสดงกิริยาท่าทางที่ไม่สมควรออกมาโดยไม่เจตนา เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องทุกข์จะต้องชี้แจงโดยเหตุผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงความไม่ถูกต้องโดยสุภาพ ไม่ควรดูหมิ่นหรือสบประมาทผู้ร้องทุกข์ เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์รายใดที่คุยโม้โอ้อวด หรือชอบแสดงอำนาจ อ้างบารมีบุคคลอื่นโดยไม่มีเจตนา จะขอรับความช่วยเหลือแต่ประการใด เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะต้องบอกปัดหรือรีบสรุปการสนทนากับผู้นั้นตามสถานการณ์

3. โต้เถียงกับผู้ร้องทุกข์

เนื่องจากผู้ที่มาร้องทุกข์มีหลายประเภท บางครั้งการเจรจาเกิดความไม่เข้าใจหรือเนื่องจากผู้ร้องทุกข์ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการ ในการขอความช่วยเหลือ หรือเป็นเพราะผู้ร้องทุกข์ไม่มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือตามระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ หรือโดยผลของกฎหมายความไม่เข้าใจเหล่านี้ อาจเป็นสาเหตุเกิดการโต้เถียงกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ หรือบุคคลที่สาม เช่น นายจ้าง กรณีเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ เจ้าหน้าที่ควรยุติการโต้เถียงแล้วสรุปเรื่องรายงานผู้บังคับบัญชาและแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ไปพบเจ้าหน้าที่ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องนั้นโดยตรง หรือเลื่อนการเจรจาเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมเจรจาด้วย หรือแนะนำให้นำคดีขึ้นสู่ศาล ตามที่เห็นสมควร เช่น การเจรจาระงับข้อพิพาทแรงงานการปิดงาน หรือ การเลิกจ้างเป็นหมู่คณะ ข้อพิพาทเช่นนี้ต้องอาศัยบุคคลหลายฝ่ายเข้าร่วมเจรจาด้วย และต้องใช้ระยะเวลาเรื่องจึงยุติลงได้

---

[2] เรื่องเดียวกัน,18.

4. ไม่ควรให้สัญญากับผู้ร้องทุกข์

การที่ผู้ร้องทุกข์แสดงความประสงค์ขอร้องทุกข์ เรื่องร้องทุกข์แต่ละเรื่องจึงมีความแตกต่างกันทั้งที่เป็นองค์ประกอบและรายละเอียดของเรื่อง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ ฉะนั้นจึงไม่ควรตกลงหรือให้สัญญากับผู้ร้องทุกข์ไว้อย่างชัดเจนว่าเรื่องนั้นยุติแน่นอนเมื่อระยะเวลาใด เพราะนอกจากจะผูกมัดเจ้าหน้าที่ผู้นั้นแล้ว ยังเป็นการให้ความหวังกับผู้ร้องทุกข์ทั้งที่ยังไม่เกิดผลเป็นรูปธรรมชัดเจน เว้นแต่เป็นเรื่องง่ายไม่สลับซับซ้อนและมีระยะเวลาของกฎหมายกำหนดไว้เป็นที่แน่ชัดแล้ว เช่น เรื่องนายจ้างผิดนัดไม่ชำระค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างและศาลได้มีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้ว กรณี เช่นนี้ กฎหมายกำหนดให้คิดเบี้ยปรับกับนายจ้างนับแต่วันผิดนัดนั้นได้ เป็นต้น

5. ไม่ให้ความเป็นธรรม

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีหน้าที่สอบถามข้อมูล พฤติการณ์ สาเหตุของการร้องทุกข์ รวมทั้งพิจารณาเรื่องราวที่เกิดขึ้นในเบื้องต้น ฉะนั้น การให้ความเป็นธรรมในการพิจารณานับเป็นเรื่องสำคัญและสามารถทำให้เรื่องยุติลงได้ด้วยความพึงพอใจกันทุกฝ่าย รวมทั้งการติดตาม การเรียงลำดับของเรื่องพึงให้เป็นไปตามขั้นตอน ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายทุกประการ ไม่ละเมิดสิทธิผู้ร้องทุกข์ คนอื่นหรือข้ามขั้นตอนเพื่อหวังช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์ที่ตนเองมีความสัมพันธ์อยู่ เช่น สามี ภรรยา หรือพรรคพวก เพื่อให้ได้รับสิทธิก่อนผู้ร้องทุกคนอื่น หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติขาดคุณธรรมข้อนี้แล้ว ก็ไม่อาจเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ดีได้ และมักจะถูกร้องเรียนด้วยเสมอ

6. ขาดความซื่อสัตย์สุจริต

การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่อง อาจมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้องไม่ว่าในลักษณะที่เป็นทรัพย์สิน เงิน หรือ ผลประโยชน์อื่นใด หากเจ้าหน้าที่ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตต่องานที่ตนเองรับผิดชอบแล้วหรือเห็นแก่อามิสสินจ้างก็อาจทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเกิดความหวั่นไหวต่อสิ่งเหล่านั้นได้ เช่น การดำเนินการเรื่องจัดหางานให้แก่คนหางาน หรือการดำเนินการเรียกค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้าง ผู้ร้องทุกข์อาจเสนอผลประโยชน์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องของตนให้ได้เร็วขึ้น ดังนี้ เป็นต้น หรือเจ้าหน้าที่เรียกเงิน หรือผลประโยชน์จากผู้ร้องทุกข์นั้นโดยตรง

7. ไม่รักษาเวลา

การปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นลักษณะงานที่ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้แน่นอนตายตัว บ่อยครั้งที่ผู้มาร้องทุกข์ได้มารอพบเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ก่อนสำนักงานเปิดทำการปกติ ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไม่ควรมาทำงานสายเป็นอาจิณ และบ่อยครั้งที่หมดเวลาทำการปกติแล้วผู้มาร้องทุกข์ยังเข้าคิวรอร้องทุกข์อยู่ จึงเป็นความจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องอุทิศเวลาให้กับผู้ร้องทุกข์และทางราชการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลดีต่อผู้ร้องทุกข์

และต่อหน่วยงานด้วย นอกจากนั้น การติดตามเรื่องที่ดำเนินการไปแล้วนับว่ามีความสำคัญเช่นกัน ผลสำเร็จของงาน ขั้นตอนต่างๆ ระเบียบปฏิบัติมีระยะเวลากำหนดไว้ก็ควรดำเนินการติดตามทวงถามให้ผลปฏิบัติออกมาเป็นรูปธรรม ชัดเจน มิฉะนั้นแล้วการดำเนินการจะไม่ก่อให้เกิดผลแต่อย่างใด

8. ขาดมนุษย์สัมพันธ์

การปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้น บางครั้งต้องอาศัยการประสานจากผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นต่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประสานงานที่ดีบางครั้งเรื่องที่คิดว่ายากอาจสำเร็จลงได้อย่างง่ายดาย หรืออาจได้รับความร่วมมือจากผู้อื่นด้วยความยินดีส่งผลให้งานนั้นๆ บรรลุเป้าหมายได้หรือยุติด้วยดี

9. กระทำการโดยพลการ

การปฏิบัติงานในหน้าที่บางเรื่องละเอียดอ่อนและมีข้อเท็จจริงสลับซับซ้อน ตลอดจนข้อกฎหมายไม่ปรากฏชัดเจน ผู้ปฏิบัติไม่ควรพิจารณาโดยลำพังและตัดสินใจโดยพลการ ควรปรึกษาผู้ร่วมงานที่ชำนาญการหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงที่มีประสบการณ์ เพื่อพิจารณาร่วมกันหรือรับผิดชอบตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และกฎหมาย มิฉะนั้น หากผิดพลาดแล้วไม่สามารถแก้ไขได้ก็จะเป็นโทษต่อผู้ปฏิบัติได้

10. รายงานไม่ตรงกับความเป็นจริง

ในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานเท่าที่จำเป็นพิจารณาวินิจฉัยเรื่องราวเบื้องต้น พร้อมข้อเสนอเกี่ยวกับเรื่องนั้น รายงานผู้บังคับบัญชาไปตามขั้นตอนพิจารณาวินิจฉัย เพื่อสั่งการตามที่เห็นสมควร งานจะสำเร็จลุล่วงไปได้ดีเพียงใดก็ต้องอาศัยข้อมูล พยานหลักฐานตามที่ผู้ปฏิบัติระดับต้นนำเสนอข้อมูล พยานหลักฐานตรงกับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นของเรื่องนั้นๆ ดังนั้น การรายงานโดยขาดความรู้ ความเข้าใจหรือขาดข้อมูลพยานหลักฐาน อาจนำไปสู่ความผิดพลาดและอาจก่อให้เกิดความเสียหายติดตามมาภายหลังได้

ตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์

ตัวอย่างเรื่องร้องทุกข์

1 <u>แรงงานไทยถูกหลอกให้ไปทำงานต่างประเทศ</u>

นายสมชาย (นามสมมติ) ได้มาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ความว่า

นายสมชายกับเพื่อน รวม 20 คน ได้ไปสมัครงานกับบริษัทจัดหางานเอกชนแห่งหนึ่ง โดยบริษัทฯ ดังกล่าว แจ้งว่า ประเทศไต้หวันต้องการคนงานก่อสร้าง จำนวน 300 คน เพื่อไปก่อสร้างห้างสรรพสินค้าชั้นนำ โดยจะได้รับค่าจ้าง 2,000 –5,000 เหรียญไต้หวันต่อเดือน พร้อมค่าอาหารและที่พักฟรี ก่อนเดินทางจะมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้สำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้ในด้านก่อสร้าง ประมาณ 6 เดือน ผู้ที่สนใจต้องจ่ายค่าสมัครล่วงหน้า 200,000 บาท/คน สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางและฝึกอบรม นายสมชายกับเพื่อน เมื่อได้รับทราบหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว จึงตัดสินใจสมัครงานกับบริษัทฯ เอกชนแห่งนี้ พร้อมจ่ายค่าสมัครล่วงหน้า หลังจากนั้น ประมาณ 1 สัปดาห์ นายสมชายกับเพื่อน ก็กลับไปติดต่อกับบริษัทฯ แห่งนี้อีกครั้ง ปรากฏว่า บริษัทฯ ได้ปิดกิจการไปแล้ว และไม่ทราบว่าย้ายไปอยู่ที่ใด นายสมชายกับเพื่อน 20 คน จึงมาขอความช่วยเหลือต่อเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ช่วยเหลือเรื่องทวงเงินค่าสมัครคืนจากบริษัทฯ ดังกล่าว

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณาจากเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับนายสมชายและเพื่อน 20 คน แล้ว เห็นว่า กรณีนี้บริษัทฯ ปฏิบัติไม่ถูกต้องใน 2 ประเด็น คือ

1. ตั้งบริษัทฯ จัดหางานโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรียกเก็บเงินค่าสมัครงานล่วงหน้าแล้วไม่จัดส่งคนงานไปทำงานต่างประเทศ

เจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ จึงแนะนำให้นายสมชายและเพื่อน 20 คน ไปพบเพื่อยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ที่กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน กรมการจัดหางาน และขอให้แจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษไว้กับสน.ท้องที่ที่บริษัทฯ ตั้งอยู่เพื่อพิจารณาดำเนินการติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ จากการติดตามผลการดำเนินการกรณีนี้ ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน ว่า ได้รับคำร้องไว้แล้ว และได้ประสานให้ฝ่ายปราบปรามบริษัทจัดหางานเถื่อนติดตามสืบสวนสอบสวนบุคคลที่มีพฤติกรรมหลอกลวงต้มตุ๋นคนหางานกลุ่มนี้เพื่อดำเนินการตามกฎหมาย โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ที่บริษัทฯ เคยตั้งอยู่เข้าทำการตรวจสอบ หลังจากตรวจสอบได้ข้อมูลกลุ่มบุคคลที่หลอกลวงว่า ขณะนี้พักอาศัยอยู่ในอพาร์ตเม้นท์แห่งหนึ่งย่านรัชดาภิเษก จึงได้ชุมดักจับกุมได้ตัวผู้ต้องหาเป็นชาย 2 คน หญิง 1 คน ซึ่งทั้ง 3 คนยอมรับว่า เคยทำงานกับบริษัทจัดหางานที่ส่งคนไปทำงานต่างประเทศมาก่อนและยอมรับสารภาพว่า ได้หลอกลวงนายสมชายกับเพื่อนรวม 20 คนจริง เงินบางส่วนที่เรียกเก็บจากผู้ร้องและพวก ได้ฝากไว้กับธนาคาร ผู้ต้องหาได้ถอนเงินมาจ่ายคืนให้นายสมชายกับเพื่อนแต่ได้รับคืนไม่ครบ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินคดีกับผู้ต้องหาทั้ง 3 คน ตามกฎหมายในข้อหาตั้งบริษัทจัดหางานโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หลอกลวงคนหางานโดยเรียกเก็บเงิน และขอให้ศาลสั่งให้ผู้ต้องหาทั้ง 3 คน ชดใช้เงินส่วนที่เหลือให้ผู้ร้องด้วย

2 <u>นายจ้างจ่ายค่าจ้างต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำ</u>

นางสาวอ้อย (นามสมมติ) ได้มาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ความว่า

นางสาวอ้อย เป็นพนักงานของบริษัทฯ เอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งประกอบกิจการให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้าและผลิตภัณฑ์ด้วยมือ มีลูกจ้างทั้งหมด 103 คน นางสาวอ้อย มีตำแหน่งเป็นพนักงานบัญชี ทำงานกับบริษัทฯ มาเป็นเวลา 5 ปี นายจ้างจ่ายค่าจ้างต่ำกว่าค่าจ้างขั้นต่ำตลอดมา พร้อมบังคับพนักงานทุกคนให้ทำงานล่วงเวลาถึง 23.00 น. ถ้าลูกจ้างคนใดไม่ทำงานล่วงเวลา จะไม่ได้ค่าจ้างและถูกไล่ออกจากงาน อีกทั้งบริษัทฯ ดังกล่าวมีการลักลอบนำแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานบริษัทฯ อีกด้วย นางสาวอ้อย จึงขอความช่วยเหลือ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณาจากเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับนางสาวอ้อยแล้ว เห็นว่าบริษัทฯ ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ดังนี้

1. จ่ายค่าจ้างน้อยกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ

2. บังคับพนักงานทุกคนให้ทำงานล่วงเวลาเกินเวลาปกติ โดยพนักงานไม่มีความสมัครใจ ถ้าไม่ทำงานล่วงเวลาจะไม่ยอมจ่ายค่าจ้างและไล่ออกจากงาน

3. จ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศ โดยไม่ได้มีการแจ้งจดทะเบียนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางาน

เจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์รายนี้เกี่ยวข้องกับ 2 หน่วยงานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่ต้องพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จึงให้ผู้ร้องยื่นคำร้องทุกข์ไว้ แล้วรับที่จะประสานการดำเนินการให้ผู้ร้อง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ได้สรุปปัญหาข้อร้องทุกข์ ดังกล่าวเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมายให้

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องนายจ้างจ่ายค่าจ้างต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ และตรวจสอบเวลาทำงานของพนักงานว่าเกินกว่ากฎหมายกำหนดหรือไม่

- กรมการจัดหางาน ตรวจสอบว่าบริษัทฯ จ้างแรงงานต่างด้าวหรือไม่ หากมีแรงงานต่างด้าว ได้มีการแจ้งจดทะเบียนต่อเจ้าพนักงานหรือไม่

จากการติดตามผลการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อเท็จจริงของ 2 หน่วยงานดังกล่าว ได้รับแจ้งรายงานว่าบริษัทฯ จ่ายค่าจ้างต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำจริง และให้พนักงานทำงานเกินเวลากว่าที่กฎหมายกำหนด จึงได้มีคำสั่งเจ้าพนักงานตรวจแรงงานสั่งให้นายจ้างปฏิบัติให้ถูกต้องทั้ง 2 กรณี ภายใน 15 วัน จากการตรวจติดตามของเจ้าพนักงานตรวจแรงงานพบว่า นายจ้างได้ปฏิบัติถูกต้องแล้ว โดยบริษัทฯ ได้ประกาศอัตราค่าจ้างใหม่ และจัดทำข้อบังคับการทำงาน กำหนดเวลาทำงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบแล้วถูกต้องและติดประกาศแจ้งให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน ส่วนกรณีการจ้างแรงงานต่างด้าวนั้น บริษัทได้แจ้งขออนุญาตจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว

เลขเรียกหนังสือ 12.05.6 ฉ 2720 ๒๕๔๔
เลขทะเบียน 5098
วันที่ - 7 พ.ย. 2544

ถูกต้อง รวม 4 คน ซึ่งเป็นคนสัญชาติพม่าและเมื่อครบกำหนดจะส่งกลับประเทศโดยไม่มีการจ้างแรงงานดังกล่าวอีกต่อไป

****

3 <u>สงเคราะห์ครอบครัว</u>

นางสาวน้ำตาล (นามสมมติ) ได้มาร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ความว่า

นางสาวน้ำตาล ราษฎรจังหวัดสมุทรปราการ อายุ 15 ปี มีอาชีพขายพวงมาลัยตามสี่แยกไฟแดง บิดามารดาเสียชีวิตแล้ว ไม่มีญาติพี่น้อง ปัจจุบันอาศัยอยู่กับปู่ซึ่งป่วยเป็นอัมพาต และย่าป่วยเป็นโรคหัวใจรั่ว รายได้จากการขายพวงมาลัย ประมาณ วันละ 100 บาท ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายภายในครอบครัว และค่าเล่าเรียนของตนเอง นางสาวน้ำตาลกำลังศึกษาอยู่มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความประสงค์จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และเงินมารักษาพยาบาลปู่และย่า

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์รายนี้เกี่ยวข้องกับ กรมประชาสงเคราะห์ ที่ต้องพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จึงให้ผู้ร้องทุกข์ยื่นคำร้องทุกข์ไว้แล้วรับที่จะประสานการดำเนินการให้ผู้ร้อง

เจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ ได้สรุปปัญหาข้อร้องทุกข์ดังกล่าวเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมายให้

- กรมประชาสงเคราะห์ ได้ประสานกับสำนักงานประชาสงเคราะห์จังหวัดสมุทรปราการ มอบหมายให้นักสังคมสงเคราะห์ดำเนินการเยี่ยมบ้านเพื่อสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่า ครอบครัวของนางสาวน้ำตาล มีสภาพยากจน บิดาและมารดาเสียชีวิตแล้ว ไม่มีญาติพี่น้อง ปัจจุบันอาศัยอยู่กับปู่และย่า ซึ่งปู่ป่วยเป็นอัมพาต ส่วนย่าป่วยเป็นโรคหัวใจรั่ว ครอบครัวของนางสาวน้ำตาลมีรายได้จากการที่ผู้ร้องไปขายพวงมาลัยตามสี่แยกไฟแดง มีรายได้วันละประมาณ 100 บาท ขณะนี้นางสาวน้ำตาลกำลังศึกษาอยู่มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความประสงค์จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นพร้อมทั้งเงินมารักษาพยาบาลปู่และย่า เจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์จังหวัดสมุทรปราการ ได้ให้การช่วยเหลือเป็นเงินสงเคราะห์ครอบครัว จำนวน 2,000 บาท พร้อมเครื่องอุปโภคและบริโภค เครื่องแบบนักเรียน และเจ้าหน้าที่ฯ จะได้ประสานศึกษาธิการจังหวัดสมุทรปราการ และองค์กรเอกชน เพื่อช่วยเหลือด้านการศึกษาแก่ผู้ร้องต่อไป ในส่วนของปู่และย่าของผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ฯ ได้ติดต่อสถานพยาบาลของรัฐที่จังหวัดสมุทรปราการให้ยกเว้นค่ารักษาพยาบาลให้กับปู่และย่าของผู้ร้อง ทุกครั้งที่ไปรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลของรัฐ เจ้าหน้าที่ประชาสงเคราะห์จังหวัดสมุทรปราการจะได้ติดตามให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดต่อไป

****

บทสรุป

บทสรุป

สรุป

การร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นเครื่องชี้วัดผลการดำเนินงานที่ส่วนราชการได้บริหารจัดการ หรือให้บริการประชาชนอย่างหนึ่ง ว่า สิ่งที่ดำเนินการไปนั้นสามารถดำเนินการได้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด โดยผ่านกระบวนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนทั้งจากการร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ และทำเป็นหนังสือถึงกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม หรือผ่านหน่วยงานอื่นต่างกระทรวงฯ เช่น สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักพระราชวัง ฯลฯ กรณีเป็นการร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่จะสอบถามประวัติและเรื่องที่มาร้องทุกข์/ร้องเรียน ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในแบบ จากนั้นเจ้าหน้าที่แจ้งขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ และแนะนำหน่วยงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือโดยตรงได้ หากไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีต้องสรุปประเด็นนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ และสำหรับการร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ทำเป็นหนังสือ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อมูลทั้งหมด พิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และข้อกฎหมายว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานใด สรุปประเด็นนำเสนอ ผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ หลังจากที่ได้มีการสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาให้ความช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องยังไม่แจ้งผลการดำเนินการให้กระทรวงฯ ทราบ จะทำหนังสือเตือนให้หน่วยงานนั้นเร่งดำเนินการ และหากหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้แจ้งผลการดำเนินการให้กระทรวงฯ ทราบแล้ว เจ้าหน้าที่ก็จะทำหนังสือสรุปผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องทราบต่อไป

จากข้อเท็จจริงและประสบการณ์การปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผ่านมา ยังมีอีกหลายปัจจัยที่จะสามารถช่วยให้กระบวนการช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชนได้รวดเร็ว สมบูรณ์ ตามเป้าหมายของทางราชการ อันประกอบด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ด้านบุคลากร

1.1 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานที่ได้รับมอบหมายเป็นเรื่องแรก และในเรื่องของการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นเรื่องที่สอง หากรอแต่รับการ "ป้อน" ให้ก็เป็นเพียงข้าราชการในยุคด้อยพัฒนา ซึ่งไม่รู้จักการทำงานเชิงรุกและการบริหารงาน บริหารตนเองในรูปแบบใหม่และทันสมัย

1.2 ควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณการร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยเพิ่มบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ฉับไว และบุคลากรที่จัดสรรมาปฏิบัติงานด้านนี้จะต้องปลูกฝังจิตสำนึกให้มีความรักในงาน อุทิศตนให้กับงานบริการประชาชน โดยการจัดฝึกอบรมบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาน และผู้บริหารให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานร้องทุกข์/ร้องเรียน และพยายามช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

1.3 บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาร้องทุกข์/ร้องเรียนเข้าใจในภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานของรัฐที่มีให้บริการแก่ประชาชน โดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ อาทิเช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ จัดพิมพ์เอกสารคู่มือแจก

2. ด้านงบประมาณและวัสดุ อุปกรณ์

2.1. ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดส่งบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเข้ารับการอบรมให้มีความรู้ด้านกฎหมายพื้นฐานที่จำเป็นในการให้บริการประชาชน หรือศึกษาดูงานนอกสถานที่

2.2. วัสดุ อุปกรณ์ ควรจัดให้มีเพียงพอและทันสมัย คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านนี้ ควรจัดหาเพิ่มเติมและสามารถบันทึกจัดเก็บข้อมูลด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ON LINE ได้ทั่วประเทศ เพื่อสะดวกในการค้นหาข้อมูล และประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว ส่วนเครื่องถ่ายเอกสารต้องมีความทันสมัยสามารถถ่ายเอกสารได้จำนวนมากเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

2.3. ควรจัดให้มีห้องเฉพาะสำหรับปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นสัดส่วนแยกออกจากห้องปฏิบัติงานประจำของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้มาร้องทุกข์/ร้องเรียนและเป็นประโยชน์ต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

3. ด้านการปฏิบัติงาน

- ควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนร่วมกับผู้เกี่ยวข้องต่างหน่วยงานได้ร่วมกันระดมความคิดเห็น เพื่อพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพในการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างทั่วถึง

****

บรรณานุกรม

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ , สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

คู่มือการติดต่อราชการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน **หน้า** 686 **พ.ศ.**2525

พจนานุกรม ไทย – อังกฤษ (ฉบับห้องสมุด) (THAI-ENGLISH DICTIONARY LIBRARY EDITION

หน้า 769

นายอรรถกร สยมภาค , **คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์** . ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้ง

ให้ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 (ว) กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

ฝ่ายวินัย กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ,**หนังสือรวมข้อกฎหมาย**

อ.ก.พ.กระทรวงแรงงานฯ อ.ก.พ.สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานฯ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย ,**คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์**

และกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

หนังสือเวียนสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541 , **เรื่องหลักเกณฑ์และ**

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียน

กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

****