

# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ปัจจุบันสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยเป็นไปตามที่ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ กำหนดไว้ตามมาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานฯ นั้น เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้ เรื่องจะถูกส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อบันทึกเรื่อง ลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ และศูนย์จะส่งเรื่องให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับเรื่อง เพื่อไป ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวตามกระบวนการต่อไป พร้อมทั้งตอบแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ในเบื้องต้นภายในระยะเวลา ๑๕ วัน ไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้รับทราบผลตามที่อยู่ปรากฏในฐานข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือ ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผ่านช่องทางการติดตามเรื่องร้องเรียนของเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและทางอีเมล) และเมื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ผลสรุป แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงานจะต้องบันทึกผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบฯ เพื่อที่ศูนย์ฯ จะได้นำผลการดำเนินการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบผล การดำเนินการ

กระบวนการที่จะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีความ พึงพอใจต่อผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นทั้งนี้หน่วยงานฯ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนที่มีต่อระบบการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างดี โดยกระบวนการทำงานด้าน การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานฯ หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง จะมีแนวทางและกระบวนการตรวจสอบ หรือพิจารณาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องนั้นไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ด้วย ว่ามีความซับซ้อนของเนื้อหาเพียงใดหรือต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน พยาน ต่างๆ เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิสูจน์ให้ได้ข้อสรุปแห่งผลของการร้องเรียน โดยเป็นข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรมต่อ ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน ดังนั้นการร้องเรียนในบางเรื่องจึงต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ อาจจะทำให้ ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พึงพอใจต่อระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ทั้งนี้กรมฯ ได้กำหนดให้แต่ละหน่วยงาน รายงานผลการดำเนินงานทุกระยะเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีการรายงานผลในแต่ละรอบดังนี้ รายงานผล รอบ ๑๕ วัน, รอบ ๓๐ วัน, รอบ ๖๐ วัน หรือจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานกลางใน การประสานงาน ติดตามผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เพื่อนำผลการจัดการ ข้อร้องเรียนบันทึกในระบบ พร้อมทั้งรายงานชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและให้ผู้ร้องเรียนได้เกิดความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นการดำเนินการผ่านทางระบบการจัดการข้อร้องเรียน อิเล็กทรอนิกส์ (E-Petition) ของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย และผู้ร้องเรียนสามารถเข้ามา

ตรวจสอบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ทุกเมื่อ โดยผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะมีช่องทางสำหรับผู้ร้องเรียนไว้ติดตามผลการร้องเรียน

## ๑. แผนผังแสดงรายละเอียด

### กระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑	ผู้ร้องเรียน			
๒	ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง	๑.เจ้าหน้าที่ศูนย์ (ศูนย์อำนวยความสะดวกฯ) รับเรื่องร้องเรียน ๒.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานฯ ๓. อื่นๆ	๑๐ นาที
๓	ฐานข้อมูลระบบการจัดการข้อร้องเรียน	๑. เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลการร้องเรียนลงในระบบการจัดการข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑๐ นาที
		๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Login เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน - คำร้อง - หนังสือร้องเรียน - บัตรสนเท่ห์ - ทางโทรศัพท์ /โทรสาร - อื่นๆ	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๑๐ นาที
๔	เสนอให้ผู้อำนวยความสะดวกฯ พิจารณา ๑. ใช่ ๒. ไม่ใช่	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน พิมพ์เรื่องเสนอผู้อำนวยความสะดวกฯ เพื่อสั่งการ	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที
		หากพิจารณาแล้วอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานพระพุทธศาสนา	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่อง	๑ - ๒ วัน

		จังหวัดหนองคาย จะส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการ (พร้อมแจ้ง ผอ.พศจ.นค. ด้วยวาจา)	ร้องเรียนของสำนักงานฯ	
		หากพิจารณาแล้วไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย จะต้องยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ ถึงเหตุผลในการยุติเรื่องและรายงานผลในระบบ และบันทึกรายละเอียดตามข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา (ผอ.พศจ.นค)		
๕	แจ้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานฯ ดำเนินการพิจารณา	ภายหลังจากผู้อำนวยการกลุ่มฯ สั่งการแล้ว เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการดังนี้ ๑. ประสานผู้ปกครองสงฆ์ ประสังฆาธิการ พระวินยาธิการ และหน่วยงานหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ๒. แต่งตั้งคณะกรรมการสังเกตการณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริงฯ ในหน่วยงานฯ	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานฯ /เลขานุการคณะกรรมการฯ	๑ วัน (แต่ไม่เกิน ๓ วัน)
๖	คณะกรรมการฯ ทุกฝ่าย และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน	คณะกรรมการฯ ดำเนินการดังนี้ ๑. คณะกรรมการฯ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒. สืบสวน สอบสวน วิเคราะห์ พิจารณา วินิจฉัยข้อเท็จจริง สรุปข้อเท็จจริง และวินิจฉัยประเด็นข้อร้องเรียนว่ามีมูลหรือไม่ หรือยุติข้อร้องเรียน ๓. คณะกรรมการลงพื้นที่ร่วมกับ เจ้าคณะผู้ปกครอง	๑. คณะกรรมการฯ ๒. คณะผู้ปกครองสงฆ์/ พระวินยาธิการ หรือพระผู้ปกครองดูแลสงฆ์	๑ - ๓ วัน (แต่ไม่เกิน ๗ วัน)

		สงฆ์ พระวิทยากร หรือ พระปกครองดูแลในการ ร่วมกันวิเคราะห์วินิจฉัย ประเด็นข้อร้องเรียนจนได้ ข้อสรุป		
๗	เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชา (ผอ.พศจ.นค) พิจารณา ๑. มีมูล ๒. ไม่มีมูล	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (เลขานุการคณะกรรมการฯ) ศึกษารายละเอียด สรุปการ พิจารณาของคณะกรรมการฯ จากนั้นพิมพ์ เรื่องส่งเสนอให้ ผู้บังคับบัญชา (ผอ.พศจ.นค) พิจารณาสั่งการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ	๑ วัน
		- หากผู้บังคับบัญชา (ผอ.พศจ.นค) พิจารณาแล้ว เห็นว่าการสรุปประเด็น ข้อเท็จจริงของ คณะกรรมการฯ ทุกฝ่าย ทั้งทางด้านประเด็นข้อ กฎหมายและข้อเท็จจริง เป็นเรื่องที่มีมูลความจริง เห็นควรส่งเรื่องให้ส่วนที่ เกี่ยวข้องพิจารณาต่อไป	๑. ผู้บังคับบัญชาของ หน่วยงาน (ผอ.พศจ.นค) ๒. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการ เรื่องร้องเรียนของ สำนักงานฯ	๑ วัน
		- หากผู้บังคับบัญชา พิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่ มีมูลความจริง ให้ดำเนินการ ยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ ผู้ร้องทราบถึงเหตุผลในการ ยุติเรื่อง และรายงานผลใน ระบบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ	๑ วัน
๘	๑. สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง เพิ่มเติม และรวบรวม พยานหลักฐานเพิ่มเติม เพื่อหา ข้อเท็จจริงที่แท้จริง และหา ข้อสรุปให้เกิดความเป็นธรรมต่อ ทุกฝ่าย	- เมื่อผู้บังคับบัญชา พิจารณาสั่งการแล้ว เห็นว่า จำต้องสืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อจะ หาข้อเท็จจริงที่แท้จริง และ หาข้อสรุปสามารถ ดำเนินการได้ (อันเนื่องมาจากความ	๑. คณะกรรมการฯ ๒. ผู้บังคับบัญชา ๓. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการ เรื่องร้องเรียนของ สำนักงานฯ	๑ - ๓ วัน (ไม่เกิน ๓ วัน)

	<p>๒. แจ้งบุคคลภายนอก/ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ พิจารณา</p>	<p>ซับซ้อนของเรื่อง, อุปสรรค ในการสืบพยานบุคคล ,ปัญหาด้านการนำส่งและ รวบรวมเอกสาร เป็นต้น) ผู้บังคับบัญชาจะแจ้งให้คณะ กรรมการฯ ดำเนินการ สอบสวนเอกสารเพิ่มเติม จนหาข้อยุติอีกครั้งก็ได้</p>		
		<p>- หากข้อเท็จจริงเป็นเรื่องที่ จะต้องประสานกับ บุคคลภายนอก หน่วยงาน ภายนอก เจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบจะต้องเร่ง ดำเนินการติดตามผลสรุป โดยเร็ว</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ</p>	<p>๑ วัน</p>
		<p>- หากเรื่องร้องเรียนเป็น เรื่องที่หน่วยงานภายนอก จะต้องดำเนินการ จะต้อง กำหนดให้หน่วยงานที่ ดำเนินการและรายงานผล ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดแล้ว พศจ.นค. จะต้องดำเนินการ ดังนี้</p> <p>๑. มีหนังสือทวงถามผล การดำเนินการครั้งที่ ๑ และให้แจ้งผลการ ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน</p> <p>๒. หากพ้นกำหนด ๑๕ วัน แล้วยังไม่ได้รับการรายงาน ผล ให้มีหนังสือทวงถาม ครั้งที่ ๒</p> <p>๓. หากพ้นกำหนดตาม ข้อ ๒.แล้วยังไม่ได้รับการ รายงานผลกลับ ให้บันทึก เหตุขัดข้องดังกล่าวเสนอต่อ ผู้บังคับบัญชา (ผอ.พศจ.นค.) เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป</p>	<p>เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ</p>	<p>๑๕ - ๓๐ วัน (อยู่ในช่วง ของการส่ง เรื่องให้ หน่วยงาน ภายนอก ดำเนินการ)</p>

๙	รายงานผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียนผ่านระบบฯ ตาม ระยะเวลาที่กำหนด รอบ ๑๕ วัน , ๓๐ วัน และจนกว่าเรื่องจะได้ ข้อยุติ (ช่วงขยายระยะเวลา)	เมื่อคณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวนเอกสาร (เพิ่มเติม) ผลเป็นประการใด ให้รายงานผลการดำเนินการ เพิ่มเติม โดยรายงานผล ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อได้ข้อยุติให้ดำเนินการ แจ้งผลตอบกลับผู้ร้อง ให้ทราบผลโดยด่วน	๑. คณะกรรมการฯ ๒. ผู้บังคับบัญชา ๓. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการ เรื่องร้องเรียนของ สำนักงานฯ	๓ ชั่วโมง
		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการ จัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานฯ ประสาน คณะกรรมการฯ ให้รายงานผล การดำเนินการในแต่ละรอบ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา และแจ้งผลความคืบหน้าให้ ผู้ร้องทราบในเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ	๑ วัน
		- เมื่อหน่วยงาน ได้รับการ แจ้งผลกลับจากหน่วยงาน ภายนอก ที่เกี่ยวข้องในการ วินิจฉัย สืบสวนแล้ว จนได้ เป็นข้อยุติแล้ว ให้รายงาน ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา สั่งการ และแจ้งให้ผู้ร้อง ทราบต่อไป	๑. ผู้บังคับบัญชา ๒. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการ เรื่องร้องเรียนของ สำนักงานฯ	๑ วัน
๑๐	ฐานข้อมูลระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน	๑. เมื่อข้อร้องเรียนได้รับ ผลสรุปการดำเนินการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการ จัดการเรื่องร้องเรียนของ หน่วยงาน บันทึกผลการ ดำเนินงานลงในฐานข้อมูล ระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน /และจัดตั้ง แฟ้มเอกสารเฉพาะเรื่อง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ	๖ ชั่วโมง
		๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานฯ ตรวจสอบ รายละเอียดผลการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ	๖ ชั่วโมง

		<p>ดำเนินการ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลตามช่องทางที่สะดวกในการติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. หนังสือ</li> <li>๒. โทรศัพท์</li> <li>๓. โทรสาร</li> <li>๔. อื่นๆ</li> </ol> <p>พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ</p>		
๑๑	การตรวจติดตาม ประเมินผล ความพึงพอใจ ของผู้ร้องเรียน และความเป็นธรรมของทุกฝ่าย	<p>เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามผล ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนว่ามีความพึงพอใจ และยอมรับต่อการวินิจฉัยของ หน่วยงานฯ พศจ. นค. และคณะสงฆ์ หรือไม่ โดยวิเคราะห์ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ผู้ร้องเรียนยอมรับ และยินยอมยุติเรื่องไม่มีการ รื้อร้องกันอีกในประเด็นที่ได้ วินิจฉัยไปแล้ว และเป็น คู่กรณีเดียวกัน ในประเด็นที่ พศจ.นค. วินิจฉัยชี้ขาดว่า ประเด็นข้อร้องเรียนไม่มีมูล</li> <li>๒. ผู้ถูกร้องเรียนยินยอม ยุติเรื่อง และไม่ประสงค์จะ ดำเนินเรื่องกลับ กรณีที่การ ร้องเรียนเป็นประเด็นที่ ไม่มีมูล</li> <li>๓. บุคคลภายนอก หรือ ผู้มีส่วนได้เสียอื่น ยินยอมยุติ เรื่อง และไม่นำมูลประเด็น ข้อเท็จจริงในเรื่องเดียวกัน มา รื้อร้องกันอีก</li> </ol>	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ	๓ วัน
๑๒	การรายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียนรอบ ๖ เดือน และ รอบ ๑๒ เดือน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการ จัดการเรื่องร้องเรียนของ สำนักงานฯ ดำเนินการดังนี้	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการเรื่อง	๑ วัน

	(ตัวชี้วัดของ พศ. ใน ปีงบประมาณ)	๑. รายงาน พศ. ทราบ รอบ ๖ เดือน ๒. รายงาน พศ. ทราบ รอบ ๑๒ เดือน สิ้นปีงบประมาณนั้นๆ	ร้องเรียนของสำนักงาน ฯ	
๑๓	สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหา และ อุปสรรค เพื่อปรับปรุงประบวนการ ทำงาน	๑. จัดทำสรุปรายงาน ผล การดำเนินงาน พร้อมทั้งนำ ข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค ต่างๆ ในการ ทำงานมาปรับปรุง เพื่อ พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	๑. คณะกรรมการฯ ๒. ผู้บังคับบัญชา ๓. เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการจัดการ เรื่องร้องเรียนของ สำนักงานฯ	๑ วัน

### หมายเหตุ (เพิ่มเติม)

๑. การตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการ และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา  
ให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน **๑๕ วันทำการ** ยกเว้นเรื่อง **ร้องเรียน ๒ กรณี** ได้แก่

**๑. กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อ  
ในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์คณะสงฆ์ หรือ พศจ.นค. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล  
ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

**๒. กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือ  
เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ  
ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการ และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ **ไม่อาจสรุป**  
และยุติเรื่อง ภายใน ๑๕ วันทำการ อันเนื่องมาจากเหตุปัจจัยอื่นที่นอกเหนือการควบคุมได้ สามารถขยายระยะเวลา  
ได้ ๒ ครั้ง แต่แต่ละครั้งไม่เกิน ๑๕ วัน (รวม ๓๐ วันทำการ) ผลเป็นประการใดให้ รายงานสำนักงานพระพุทธศาสนา  
แห่งชาติทราบ

ข้อเท็จจริงที่จำต้องมีการขยายระยะเวลา มี ๓ กรณี ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการแล้ว เห็นว่าจำเป็นต้องสืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง **เพิ่มเติม**  
เพื่อจะหาข้อสรุปได้ (อันเนื่องมาจากความซับซ้อนของเรื่อง, อุปสรรคในการสืบพยานบุคคล, ปัญหาด้านการนำส่งและ  
รวบรวมเอกสาร เป็นต้น) ผู้บังคับบัญชาจะแจ้งให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการสอบสวนเอกสารเพิ่มเติม จนหาข้อยุติ  
อีกครั้ง



๒. หากการดำเนินการไม่อาจดำเนินการได้ อันเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัย เหตุจำเป็นอย่างอื่นอันมีอาจ ก้าวล่วงได้ เช่น (การถูกกักตัวภายใน ๑๔ วัน อันเนื่องมาจากมาตรการการเฝ้าระวังและการป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID – 19) ,เหตุอุกภัย น้ำท่วม เป็นต้น)

๓. หากเรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่หน่วยงานภายนอกจะต้องดำเนินการ และกำหนดให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ได้พ้นกำหนดแล้ว และ พศจ.นค. ได้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ มีหนังสือทวงถามผลการดำเนินการครั้งที่ ๑ และให้แจ้งผลกลับ ภายใน ๑๕ วัน

๓.๒ หากพ้นกำหนด ๑๕ วันแล้วยังไม่ได้รับการรายงานผล ให้มีหนังสือทวงถาม ครั้งที่ ๒

๓.๓ หากพ้นกำหนดตามข้อ ๓.๒ แล้วยังไม่ได้รับการรายงานผล ให้บันทึกเหตุขัดข้อง ดังกล่าวเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

## ๒. การตอบข้อร้องเรียน

**กรณีที่ ๑** การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นด้วยรูปแบบหนังสือประทับตรา(แสดงไว้ในภาคผนวก ก.) มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน

๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า กรมควบคุมโรค ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใดจะแจ้งให้ทราบต่อไป

๔. ลงนามประทับตรากรมควบคุมโรค โดยเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค

**กรณีที่ ๒** การตอบข้อร้องเรียน ให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ให้สำนักงาน พระพุทธศาสนาแห่งชาติ ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน ๑๕ วัน) ภายหลังจากได้รับหนังสือร้องเรียน

- ตอบประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ในการดำเนินการเบื้องต้นของการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยรูปแบบหนังสือ (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.) มีเนื้อหา ประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียนมาโดยสรุป

๓. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคายได้รับเรื่องและหรือ มอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใดจะแจ้งให้ทราบต่อไป

๔. ลงนามหนังสือ

**กรณี ที่ ๓** การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.) มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย
๒. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป
๓. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง
๔. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ
๕. บทส่งท้าย จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย
๖. ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย หรือผู้ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

- ตอบผู้ร้องเรียน ด้วยหนังสือราชการภายนอก (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.) มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียนถึง ผู้ร้องเรียน
๒. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนโดยสรุป
- ๓.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย หรือผู้ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

- ตอบหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานต้นเรื่องที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการ หรือรายงานสำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.) มีเนื้อหาประกอบด้วย

๑. เรียน ....
๒. รายละเอียดอ้างถึงหนังสือที่นำส่งเรื่องร้องเรียน
- ๓.ชี้แจงผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง ผลสรุป
๔. ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย หรือผู้ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

### ๓. การรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายเดือน
๓. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
๔. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
๕. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
๖. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
๗. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

# ภาคผนวก ก

## กรณีศึกษาที่ ๑ แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน

**หนังสือร้องเรียน**

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ถนน .....

ตำบล / แขวง ..... อำเภอ / เขต ..... จังหวัด .....

รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ .....

ขอร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการว่าหน่วยงานของรัฐ คือ .....

.....

ได้กระทำการเป็นการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยมีข้อเท็จจริง ดังนี้

(1) .....

(2) .....

(3) .....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ เรื่อง.....

.....

..... จำนวน ..... แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน  
(.....)


**สถานที่ติดต่อ**      ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
   สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
   อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
   ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300  
   โทร. 0-2282-1366 โทรสาร. 0-2281-8543

## กรณีที่ ๒ แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

แบบ พศจ.นค (ร้องเรียน)

## แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย โทร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๒ โทรสาร ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๓

	<p>เลขที่รับ.....</p> <p>วันที่รับ.....</p>
<p>ผู้ร้องเรียน แจ้งชื่อ..... หมายเลขโทรศัพท์.....</p> <p>ที่อยู่.....</p> <p>.....</p> <p>หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....</p> <p><input type="checkbox"/> มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ</p>	
<p>ช่องทางร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> ไปรษณีย์/จดหมาย <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> ผู้รับความคิดเห็น</p> <p><input type="checkbox"/> เว็บไซต์ <input type="checkbox"/> ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....</p>	
<p>ประเภทการร้องเรียน <input type="checkbox"/> ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน วัด สำนักสงฆ์ ที่พักสงฆ์ พระภิกษุ สามเณร</p> <p><input type="checkbox"/> ร้องเรียนการให้บริการ <input type="checkbox"/> ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ.....)</p>	
<p>เรื่อง.....</p> <p>.....</p>	
<p>รายละเอียด :</p> <p>.....</p> <p>สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... ผู้ร้อง</p>	
<p style="text-align: center;"><b>สำหรับเจ้าหน้าที่</b></p> <p style="text-align: right;">เลขรับที่.....</p> <p>ชั้นความลับ <input type="checkbox"/> ลับ <input type="checkbox"/> ไม่ลับ</p> <p>ระดับข้อร้องเรียน <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๑ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๒ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๓ <input type="checkbox"/> ระดับที่ ๔</p>	
<p>เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง</p>	

กรณีที่ ๓ การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน ๑ วัน)



ที่ นค ๐๐๓๔ /

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย  
ศาลากลางจังหวัด ชั้น ๒  
ถนนมิตรภาพ นค ๔๓๐๐๐

มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง (ร้องเรียนเรื่อง)

เรียน (ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน)

อ้างถึง (หนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์/ทางโทรศัพท์/อื่นๆ)

ตามที่ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่อง.....  
เป็น .....หนังสือร้องเรียน/บัตรสนเท่ห์/ทางโทรศัพท์/อื่นๆ..... เลขที่เอกสารร้องเรียน ลงวันที่ .....ขอให้  
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย.....(รายละเอียดความประสงค์ที่ผู้ร้องต้องการโดยสรุป).....  
ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่  
เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการตามระเบียบเรียบร้อยแล้ว หาก  
ทราบผลประการใดจะเรียนให้ทราบต่อไป ทั้งนี้การดำเนินการมีระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน หรือเกินกว่า  
ระยะเวลาที่กำหนดในกรณีที่เข้าข้อยกเว้นที่มีการขยายระยะเวลาดำเนินการ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถาม  
และติดตามเรื่องร้องเรียนได้ที่ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )

ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

กลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์

โทร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๒

โทรสาร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๓

กรณีที่ ๔ การแต่งตั้งคณะกรรมการสังเกตการณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริง



คำสั่งสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

ที่ / ๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสังเกตการณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริง  
กรณี ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง.....

ด้วยสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้นามว่า..... (รายละเอียดของผู้ร้องเรียน).....มีพฤติกรรม ..... (พฤติกรรมที่ผู้ถูกร้องเรียนกระทำความผิด จำนวนกี่ประเด็นข้อร้องเรียน).... ที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน.....(ภูมิลำเนา, วัด,สำนักสงฆ์, ที่พักสงฆ์) ตำบล อำเภอ จังหวัด สังกัด..... จึงขอให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคายตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ .... (ทั้งนี้การดำเนินการให้เป็นความลับ หากผู้ถูกประสงค์ปกปิด, หรืออาจกระทบต่อความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียน จนไม่สามารถทำให้ความเสียหายกลับคืนดังเดิม หากผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำความผิด) แล้วรายงานให้..... (ผู้ร้องเรียน, หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ผู้มีส่วนได้เสีย).....ทราบ ภายในวันที่ .....

ดังนั้น เพื่อให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสังเกตการณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง..... ดังนี้

- |  |                              |                        |
|--|------------------------------|------------------------|
| ๑) นาย/นาง.....                          | ผู้อำนวยการสำนักงานฯ         | ประธานคณะกรรมการ       |
| ๒) นาย/นาง.....                          | นักวิชาการศาสนาชำนาญการพิเศษ | รองประธานคณะกรรมการ    |
| ๓) นาย/นาง.....                          | นักวิชาการศาสนาชำนาญการ      | คณะกรรมการ             |
| ๔) นาย/นาง.....                          | นักวิชาการศาสนาปฏิบัติการ    | คณะกรรมการ             |
| ๕) นาย/นาง (เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ).... | นักวิชาการฯ                  | คณะกรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการประสานผู้ปกครองสงฆ์ผู้มีหน้าที่ ลงพื้นที่ร่วมสังเกตการณ์ และร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ทราบถึงข้อมูล ปัญหาตามข้อร้องเรียน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงตามที่ถูกร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ เพื่อยุติข้อร้องเรียนดังกล่าว และสรุปรายงานการร้องเรียนให้.....ทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ เดือน ..... พ.ศ. ๒๕๖.....

( )

ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย



กรณีที่ ๕ การบันทึกข้อความเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และสั่งการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย กลุ่มอำนวยการฯ โทร ๐ ๔๒๔๒-๓๕๑๓

ที่ นค ๐๐๓๔ /

วันที่ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

### ๑. ต้นเรื่อง

ด้วยสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับแจ้งหนังสือร้องเรียนจาก.....(มูลเหตุ, รายละเอียดของการร้องเรียน)..... จึงขอให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคายตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้.....ทราบ ภายในวันที่ .....(เอกสารแนบ ๑)

### ๒. ข้อเท็จจริง

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้ดำเนินการดังนี้

๒.๑ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้พิจารณาในเบื้องต้นแล้วอยู่ในประเด็นข้อร้องเรียนอยู่ในอำนาจพิจารณาวินิจฉัยและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ จึงได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้ (เอกสารแนบ๒)

๒.๒ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับเรื่องเรียนลงในระบบสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคายเรียบร้อยแล้ว ทั้งได้มีหนังสือแจ้งการรับได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ดำเนินการตามระเบียบเรียบร้อยแล้ว เรียบร้อยแล้ว เลขที่เอกสารร้องเรียน ลงวันที่ ..... (เอกสารแนบ ๓)

๒.๓ ได้กำหนดลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงในวันที่ .....และแจ้งนัดหมายเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ พระสังฆาธิการ พระวินยาธิการ ระดับ.... (จังหวัด,อำเภอ,ตำบล,เจ้าอาวาส แล้วแต่กรณีความร้ายแรงและความวับซ้อนของข้อร้องเรียน).... ให้มาประชุมและชี้แจงข้อเท็จจริงตามข้อที่ถูกร้องเรียนดังกล่าว .... (ณ สถานที่, วัด, ตำบล,อำเภอ,จังหวัด).....วันที่..... เวลา .....น.

### ๓. ข้อพิจารณา

เห็นควรดังต่อไปนี้

๓.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการสังเกตการณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริง ฯ

๓.๒ มีหนังสือแจ้ง .....(ส่วนที่เกี่ยวข้องทุกส่วน ร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผู้ถูกเรียน ร่วมชี้แจงข้อเท็จจริง ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรับทราบข้อถูกกล่าวหา เพื่อไขข้อสงสัยและมูลเหตุในการร้องเรียน)...

/ข้อ ๔. ข้อเสนอ...

#### ๔. ข้อเสนอ

หากเห็นชอบตามข้อ ๓. โปรดพิจารณาลงนาม ดังนี้

๔.๑ คำสั่งสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสังเกตการณ์  
ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง.....

๔.๒ หนังสือแจ้ง.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

( )

นักวิชาการศาสนาปฏิบัติการ/ชำนาญการ

(เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานฯ)

กรณีที่ ๖ หนังสือแจ้งเจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์ / พระสังฆาธิการ / พระวินยาธิการ  
เพื่อร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง



ที่ นค ๐๐๓๔ /

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย  
ศาลากลางจังหวัด ชั้น ๒  
ถนนมิตรภาพ นค ๔๓๐๐๐

มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง .....(ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง)....

นมัสการ .....(เจ้าคณะผู้ปกครองสงฆ์/พระสังฆาธิการ/พระวินยาธิการ ระดับจังหวัด,อำเภอ,ตำบล,เจ้าอาวาส)...

สิ่งที่ส่งมาด้วย (สำเนาหนังสือเรื่องร้องเรียน รายละเอียด) ชั้นความลับ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้นามว่า.....  
(รายละเอียดของผู้ร้องเรียน).....มีพฤติกรรม ..... (พฤติกรรมที่ผู้ถูกร้องเรียนกระทำผิด จำนวนกี่ประเด็นข้อ  
ร้องเรียน).... ที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน.....(ภูมิลำเนา, วัด,สำนักสงฆ์, ที่พักสงฆ์) ตำบล อำเภอ จังหวัด สังกัด.....  
จึงขอให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคายตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่  
.... (ทั้งนี้การดำเนินการให้เป็นความลับ หากผู้ถูกประสงค์ปกปิด, หรืออาจกระทบต่อความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียน  
จนไม่สามารถทำให้ความเสียหายกลับคืนดังเดิม หากผู้ถูกร้องเรียนไม่ได้กระทำผิด) แล้วรายงานให้..... (ผู้ร้องเรียน,  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ผู้มีส่วนได้เสีย).....ทราบ ภายในวันที่ .....

ในการนี้ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย จึงขอความอนุเคราะห์พระคุณท่านได้ร่วม  
ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว ..... (ณ สถานที่, วัด,ตำบล,อำเภอ,จังหวัด).....วันที่..... เวลา .....

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอนมัสการด้วยความเคารพ/อย่างสูง

( )

ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

กลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์

โทร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๒

โทรสาร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๓

กรณีที่ ๗ หนังสือแจ้งเจ้าผู้ถูกร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ชี้แจงข้อเท็จจริง ถูกสอบสวน  
(กรณีเป็นพระภิกษุ สามเณร)



ที่ นค ๐๐๓๔ /

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย  
ศาลากลางจังหวัด ชั้น ๒  
ถนนมิตรภาพ นค ๔๓๐๐๐

มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง .....(ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง)....

นมัสการ .....(ผู้ถูกร้องเรียน / ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง)...

สิ่งที่ส่งมาด้วย (สำเนาหนังสือเรื่องร้องเรียน รายละเอียด ชั้นความลับ ปกปิดรายละเอียดความลับ) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับแจ้งหนังสือร้องเรียนจาก.....(มูลเหตุ, รายละเอียดของการร้องเรียน)..... จึงขอให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคายตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้.....ทราบ ภายในวันที่ ..... (ปกปิดเป็นชั้นความลับข้อมูลผู้ร้องเรียน)....

ในการนี้ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย จึงขอความอนุเคราะห์พระคุณท่านได้ร่วมชี้แจงข้อเท็จจริง ให้ข้อมูลในการสอบสวน ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรับทราบข้อถูกกล่าวหา เพื่อไขข้อสงสัย และมูลเหตุในการร้องเรียนดังกล่าว ..... (ณ สถานที่, วัด, ตำบล, อำเภอ, จังหวัด).....วันที่..... เวลา .....น.

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

( )

ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

กลุ่มอำนวยการและกิจการคณะสงฆ์

โทร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๒

โทรสาร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๓

กรณีที่ ๘ หนังสือแจ้งเจ้าผู้ถูกร้องเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ชี้แจงข้อเท็จจริง ถูกสอบสวน  
(กรณีเป็นบุคคลธรรมดา)



ที่ นค ๐๐๓๔ /

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย  
ศาลากลางจังหวัด ชั้น ๒  
ถนนมิตรภาพ นค ๔๓๐๐๐

มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง .....(ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง)....

เรียน .....(ผู้ถูกร้องเรียน / ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง)...

สิ่งที่ส่งมาด้วย (สำเนาหนังสือเรื่องร้องเรียน รายละเอียด ชั้นความลับ ปกปิดรายละเอียดความลับ) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับแจ้งหนังสือร้องเรียนจาก.....(มูลเหตุ, รายละเอียดของการร้องเรียน)..... จึงขอให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคายตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้.....ทราบ ภายในวันที่ ..... (ปกปิดเป็นชั้นความลับข้อมูลผู้ร้องเรียน)....

ในการนี้ สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย จึงขอให้ท่านได้ร่วมชี้แจงข้อเท็จจริงให้ข้อมูลในการสอบสวน ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรับทราบข้ออุทกกล่าวหา เพื่อไขข้อสงสัยและมูลเหตุในการร้องเรียนดังกล่าว ..... (ณ สถานที่, วัด, ตำบล, อำเภอ, จังหวัด).....วันที่..... เวลา .....น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

( )

ผู้อำนวยการสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย

กลุ่มอำนาจการและกิจการคณะสงฆ์

โทร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๒

โทรสาร. ๐ ๔๒๔๒ ๓๕๑๓



.....  
.....  
.....

อนึ่ง ในการสอบสวนครั้งนี้ไม่มีผู้ใดบังคับ ชูเชิญ เรียกร้องทรัพย์สินหรือทำให้ทรัพย์สินของผู้ถูกสอบสวนสูญหาย  
เสียหาย หรือเสื่อมค่าแต่ประการใด และได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วเห็นว่าถูกต้องเป็นจริงทุกประการ จึงได้ลงลายมือ  
ชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....ผู้ถูกสอบสวน  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้สอบสวน  
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน  
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน  
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน  
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน  
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน  
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน  
(.....)

กรณีที่ ๙ บันทึกผลการร่วมสังเกตการณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง....

บันทึกผลการร่วมสังเกตการณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริง  
เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง .....(เรื่องที่ร้องเรียน)....

เขียนที่ วัด.....

ตำบล.....

อำเภอ.....

จังหวัดหนองคาย

๔๓๑๐๐

วันที่ ..... มิถุนายน ๒๕๖๔

ผู้ร้อง .....

ผู้ถูกร้อง .....

**ประเด็นการร้องเรียน**

ผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้รับแจ้งหนังสือร้องเรียนจาก.....(มูลเหตุ,รายละเอียดของการร้องเรียน)..... จึงขอให้สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานให้.....ทราบ ภายในวันที่ ....., โดยได้ส่งเรื่องมายังสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ได้มีคำสั่งสำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดหนองคาย ที่ .....ลงวันที่ ..... มิถุนายน ๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสังเกตการณ์ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง..... และได้ประสานไปยังผู้เกี่ยวข้อง คณะผู้ปกครองสงฆ์ระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับตำบล ร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบด้วย ....(ผู้สอบสวน, ผู้ถูกร้อง, คณะกรรมการทั้งหมด)..... ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดได้พร้อมกันที่.....(สถานที่,เวลา) และได้สอบถามผู้เกี่ยวข้องตามประเด็นร้องเรียน ดังนี้

**ประเด็นที่ ๑** .....(ประเด็นข้อร้องเรียนข้อที่ ๑)

ผู้ถูกร้องเรียน ได้ให้ถ้อยคำว่า .....(ข้อเท็จจริงที่ผู้ถูกร้องให้การสอบสวน).....

สรุป ประเด็นข้อร้องที่ ๑ มีมูลหรือไม่มีมูล

**ประเด็นที่ ๒** .....(ประเด็นข้อร้องเรียนข้อที่ ๒) **หากมี**

ผู้ถูกร้องเรียน ได้ให้ถ้อยคำว่า .....(ข้อเท็จจริงที่ผู้ถูกร้องให้การสอบสวน).....

สรุป ประเด็นข้อร้องที่ ๒ มีมูล/หรือไม่มีมูล

**ประเด็นที่ ๓** .....(ประเด็นข้อร้องเรียนข้อที่ ๓) **หากมี**



ผู้ถูกร้องเรียน ได้ให้ถ้อยคำว่า .....(ข้อเท็จจริงที่ผู้ถูกร้องให้การสอบสวน).....  
สรุป ประเด็นข้อร้องที่ ๓ มีมูลหรือไม่มีมูล

ผู้ถูกร้องเรียนให้ข้อมูลนอกเหนือประเด็นข้อร้องเรียน.....  
....(จำนวน ข้อ).....

ผู้สอบสวน/ พระสังฆาธิการ/พระวินยาธิการ ให้ข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ปัญหา และมูลเหตุแห่งข้อ  
ร้องเรียน การปฏิบัติตน อื่นๆ ....  
....(จำนวน ข้อ).....

คณะกรรมการฯ ทั้งหมดพิจารณาวินิจฉัยประเด็นข้อร้องเรียนว่ามีมูล/หรือไม่มีมูล ยุติ/หรือไม่ยุติ  
สืบสวนสอบสวนข้อมูลเพิ่มเติมหรือไม่....

อนึ่ง ในการสอบสวนครั้งนี้ไม่มีผู้ใดบังคับ ชูเชิญ เรียกร้องทรัพย์สินหรือทำให้ทรัพย์สินของผู้ถูก  
สอบสวนสูญหาย เสียหาย หรือเสื่อมค่าแต่ประการใด และได้อ่านข้อความข้างต้นแล้วเห็นว่าถูกต้องเป็นจริงทุก  
ประการ จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าพยาน

/บันทึก

# ภาคผนวก ข

กรณีที่ ๑๐ แบบฟอร์มหนังสืออุทธรณ์ คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

**หนังสืออุทธรณ์**

เขียนที่.....

วันที่ .....

เรื่อง อุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ.....

เรียน ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง / อาชีพ .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด .....

โทรศัพท์ ..... มีความประสงค์ขออุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร  
ของ .....

ด้วยเมื่อวันที่ ..... ข้าพเจ้าได้ใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของ  
ราชการ พ.ศ. 2540 ขอดูเอกสารจำนวน.....รายการ จาก .....ดังมี  
รายละเอียดตามสำเนาคำขอที่แนบมาพร้อมนี้ ต่อมาเมื่อวันที่ .....  
..... ได้มีคำสั่งปฏิเสธไม่อนุญาตให้ตรวจดู / ให้สำเนาเอกสาร  
ดังกล่าว โดยให้เหตุผลว่า .....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสำเนา  
หนังสือปฏิเสธของ ..... ที่แนบมาพร้อมนี้

ข้าพเจ้าจึงขอใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของ .....

ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้อุทธรณ์  
(.....)

**สถานที่ติดต่อ** ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ  
อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10300  
โทร. 0-2281-8552 – 3 โทรสาร. 0-2281-8543



## แผ่นที่ ๒

## ตอนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ป้าย/สัญลักษณ์และประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
2.วัสดุอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา ดินสอ ฯลฯ					
3.การรับฟังความคิดเห็นการให้บริการ เช่น กส่งรับฟังความคิดเห็น/สัมภาษณ์					
4.สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ - เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ					
5.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

## ตอนที่ 5 ความพึงพอใจด้านผลรวมของการให้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ได้รับการตรงตามความต้องการ					
2.ได้รับการคุ้มค่า และคุ้มค่าประโยชน์					
3.ได้รับการสะดวก รวดเร็ว					
4.ได้รับการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ สุภาพ อ่อนน้อม					
5.ผลการให้บริการโดยภาพรวม					

## ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจ





