



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา



วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบเรื่องเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๓) งานบริการข้อมูลข่าวสาร
- (๔) งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล / นโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

- (๑) ติดต่อด้วยตนเองที่ห้องกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา อาคาร ๓ ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดยะลา
- (๒) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ จำหน่ายของถึงผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา
- (๓) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา ๑๕๖๗ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- (๔) โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๓-๘๐๐
- (๕) เว็บไซต์จังหวัดยะลา (<http://www.yala.go.th/>)

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

๑.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา (รับผิดชอบงานด้านการเมือง การปกครอง และความมั่นคง) เป็น “รองประธานกรรมการ” และ “ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลาให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดยะลา

/๑.๓ หัวหน้า...

วิสัยทัศน์จังหวัดยะลา : “คุณภาพชีวิตมั่นคง เกษตรมั่งคั่ง ท่องเที่ยวยั่งยืน”

๑.๓ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดยะลา เป็น “กรรมการ/เลขานุการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา” และเป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุมกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์)

ให้ข้าราชการ ลูกจ้างศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ สคบ. และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกจาก สอ.บต. ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงานในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง บริการข้อมูลข่าวสาร พิจารณา กลั่นกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วเสนอหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ ประสานเรื่องร้องเรียนกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหาในกรณีเร่งด่วน

๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา)

๒.๒.๑ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา (จันทร์ – ศุกร์)

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา ตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๐ – ๐๘.๓๐ น.ของวันรุ่งขึ้น

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๓๘๐๐

ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ และหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๓๘๐๐ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา ให้จัดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลาหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดยะลา เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการ แก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา กำหนดขึ้น

๒.๒.๒ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา (เสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา ตั้งแต่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๓๘๐๐ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

/ (๓) กรณีมี...

วิสัยทัศน์จังหวัดยะลา : “คุณภาพชีวิตมั่นคง เกษตรมั่นคง ท่องเที่ยวยั่งยืน”

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านสายด่วน ๑๕๖๗ และหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๓๘๐๐ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา ให้จัดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลาหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดยะลา เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการ แก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้อง ให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา กำหนดขึ้น

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

/ (๕) บันทึกข้อมูล...

วิสัยทัศน์จังหวัดยะลา : “คุณภาพชีวิตมั่นคง เกษตรมั่นคง ท่องเที่ยวยั่งยืน”

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๓) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๔) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๕) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ดำเนินการดังนี้

- เดือนครั้งที่ ๑ : ไม่ได้รายงานผลการดำเนินงาน ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อครบ ๓๐ วัน

- เดือนครั้งที่ ๒ : เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑

- เดือนครั้งที่ ๓ : เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

/ หากหน่วยงาน...

วิสัยทัศน์จังหวัดยะลา : “คุณภาพชีวิตมั่นคง เกษตรมั่นคง ท่องเที่ยวยั่งยืน”

หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานผู้ว่าราชการจังหวัด ยะลาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๖ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตาม ขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ ๑๕๖๗
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด ยะลา
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา	๓๐ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	- เดือนครั้งที่ ๑ : ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อครบ ๓๐ วัน - เดือนครั้งที่ ๒ : เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการ เดือนครั้งที่ ๑ - เดือนครั้งที่ ๓ : เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับการ เดือนครั้งที่ ๒ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้ รายงานผู้ว่าราชการจังหวัดยะลาเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วันทำการ	ศูนย์ดำรง ธรรมจังหวัด ยะลา

ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่
ราชการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไป
บันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

/ -ปัญหา...

วิสัยทัศน์จังหวัดยะลา : “คุณภาพชีวิตมั่นคง เกษตรมั่นคง ท่องเที่ยวยั่งยืน”

- ปัญหา?
- สาเหตุ?
- ใคร?
- ทำอะไร?
- ที่ไหน?
- เมื่อใด?
- อย่างไร?
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร?

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

“ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกมั้ย์ครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ การกรอกข้อมูลที่สอบถามได้ในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ยะลาดำเนินการต่อไป

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉัน

จะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

“ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดยะลา สายด่วน ๑๕๖๗ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”
