

คู่มือการปฏิบัติงาน  
ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ  
สำหรับตำแหน่งนิติกร



งานนิติการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ  
อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ เพื่อ  
ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน มีผลการ ปฏิบัติรวดเร็ว ยุติธรรม มีประสิทธิภาพ ลดความเลื่อมล้ำ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการ จำเป็นต้อง  
มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในตำบลห้วยปรือ  
อำเภอฉวาง จังหวัดนครราชสีมา และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้บริการต่อประชาชน

ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลห้วยปรือ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ

## สารบัญ

| เรื่อง                                               | หน้า |
|------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                     | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ             | ๑    |
| สถานที่ตั้ง                                          | ๑    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                 | ๒    |
| วัตถุประสงค์                                         | ๒    |
| คำจำกัดความ                                          | ๒    |
| ระยะเวลาเปิดให้บริการ                                | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ | ๓    |
| แนวทางการดำเนินงานศูนย์ยุติธรรมชุมชน                 | ๑๐   |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                | ๑๑   |
| การขับเคลื่อนระบบยุติธรรมชุมชน                       | ๑๑   |
| การติดตามแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน                   | ๑๑   |
| การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ              | ๑๑   |
| มาตรฐานงาน                                           | ๑๒   |
| ประโยชน์ที่ได้รับ                                    | ๑๒   |
| แบบฟอร์ม                                             | ๑๒   |
| จัดทำโดย                                             | ๑๒   |
| ภาคผนวก                                              | ๑๓   |
| แบบคำร้อง แบบ ศยช๕-๑.                                | ๑๔   |

## คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ

### ๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงาน (Manual Work) เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานทั้งระดับ หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจัดทำรายละเอียดของการทำงานในหน่วยงานนั้นๆ อย่างเป็นระบบและ ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายประการ เช่น การสอนงาน การตรวจสอบการทำงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดมีคำอธิบายตามที่จำเป็น เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้าง ป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง ในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ (ร.พ.ก) ที่มุ่งไปสู่การบริการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมายได้ ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็วทันตามกำหนดเวลา

การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ เป็นไปตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วน ตำบล พ. ๒๕๓๗ .ศ.ที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายก ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ. ๒๕๕๒ .ศ.ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒ .การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ

เพื่อให้การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนাবำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เป็นศูนย์การไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือจึงได้จัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ

### ๓ .สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ เลขที่ ๓๑๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลห้วยปรือ อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### ๔ .หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการไกล่เกลี่ยประณอมข้อพิพาทในชุมชน ช่วยเหลือประชาชนในทางกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม เสริมสร้างศักยภาพและความยุติธรรมแก่ประชาชน

#### ๕ .วัตถุประสงค์

๑. เพื่อช่วยเหลือประชาชนในทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และการไกล่เกลี่ย ประณอมข้อพิพาทในชุมชน
๒. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพและความเข้มแข็งด้านกฎหมายและความยุติธรรมแก่ประชาชน
๓. ให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเพ็งมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

#### ๖ .คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ ”หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้เสีย ”หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้ง

ทางบวก ทางลบ ทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ

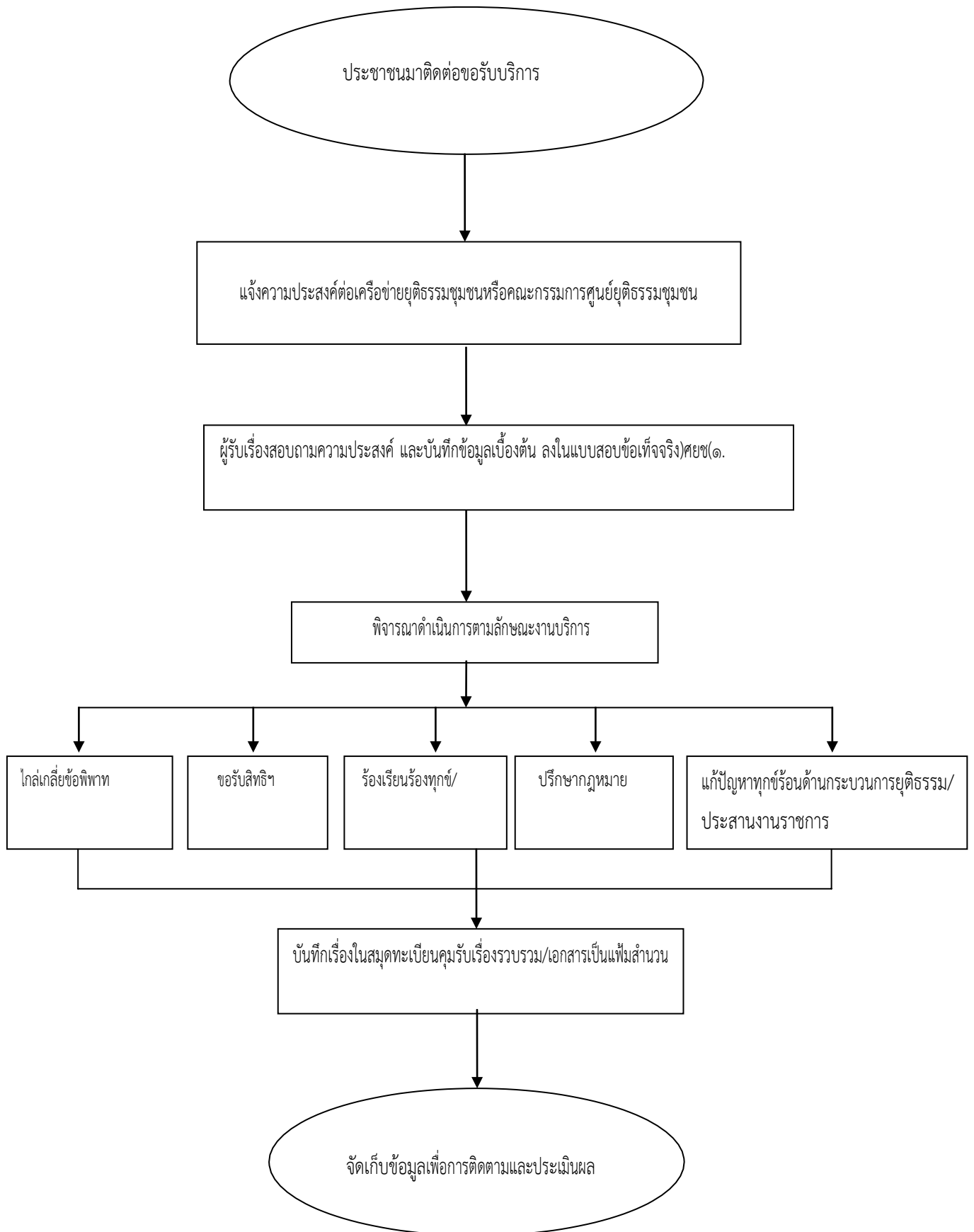
“การจัดการข้อร้องเรียน ”มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำขมขื่น การสอบถาม การร้องขอข้อมูล การตรวจสอบข้อเท็จจริง

“ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ”หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์ ร้องเรียน การให้ข้อเสนอนะ การให้ข้อคิดเห็น การขมขื่น การร้องขอข้อมูล“ ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ”หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองหนังสือจดหมาย/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ NELI/cebookFa

#### ๗ .ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปรือ ตั้งอยู่ เลขที่ ๓๑๘หมู่ที่ ๖ตำบลห้วยปรือ อำเภอดงจังหวัดนครศรีธรรมราช เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น — .๑๖.๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด

๘ .แผนผังกระบวนการจัดการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปริก



๘.๑ บทบาทในการรับเรื่องราวร้องทุกข์แก้ปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ/ให้ปฏิบัติดังนี้

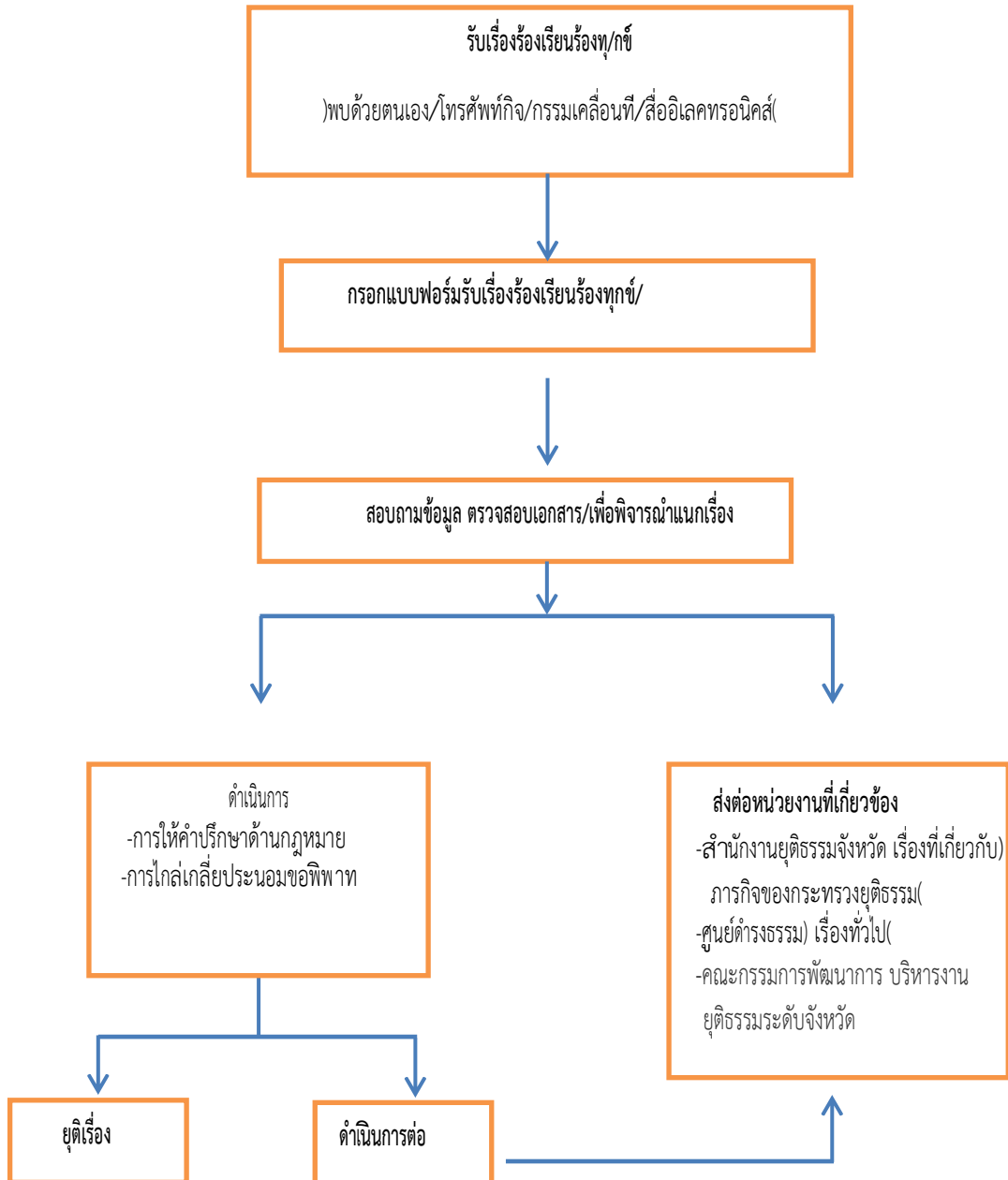
๘.๑.๑ ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น

๘.๑.๒ แก้ปัญหาได้ให้ยุติ พร้อมรายงานผลต่อศูนย์ยุติธรรมชุมชนและส่งให้สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทราบ

๘.๑.๓ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ส่งต่อไปยังสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

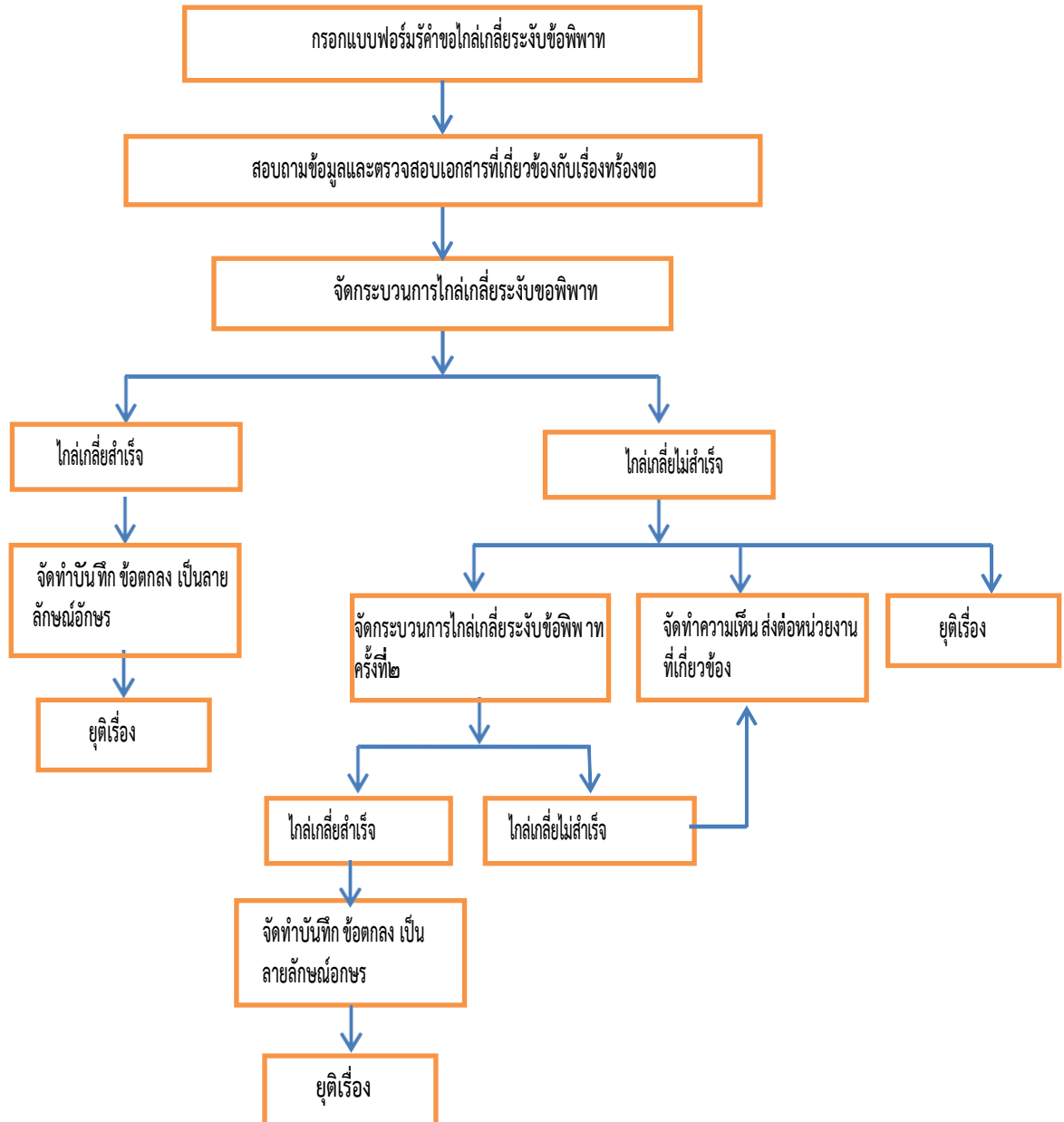
๘.๑.๔ แจ้งผลต่อผู้ร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน หลังจากส่งเรื่อง

๘.๑.๕ ติดตามผลและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง



## ๘.๒ บทบาทในการไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาทความขัดแย้ง ให้ปฏิบัติดังนี้

- ๘.๒.๑ นำเรื่องดังกล่าวปรึกษาหารือกับคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน
- ๘.๒.๒ ให้คำแนะนำช่วยเหลือเบื้องต้น
- ๘.๒.๓ แก้ปัญหาได้ให้ยุติ พร้อมรายงานผลต่อสำนักงานยุติธรรมจังหวัดทราบ
- ๘.๒.๔ นัดผู้เกี่ยวข้องประชุมและใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยยุติธรรมเชิงสมานฉันท์
- ๘.๒.๕ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ส่งต่อไปยังสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
- ๘.๒.๖ แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วัน หลังจากส่งเรื่อง
- ๘.๒.๗ ติดตามผลและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง



### ๘.๓ บทบาทในการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากอาชญากรรม

เช่น การขอรับบริการงานกองทุนยุติธรรม การขอเงินช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้เสียหายและจำเลยในคดีอาญา การขอ หมายความแก่ผู้ต้องหาคดีอาญา ตาม ป ๑/๑๓๔ วิชาญา และการขอคุ้มครองพยาน ให้ปฏิบัติดังนี้

๘.๓.๑ ให้คำแนะนำช่วยเหลือเบื้องต้น

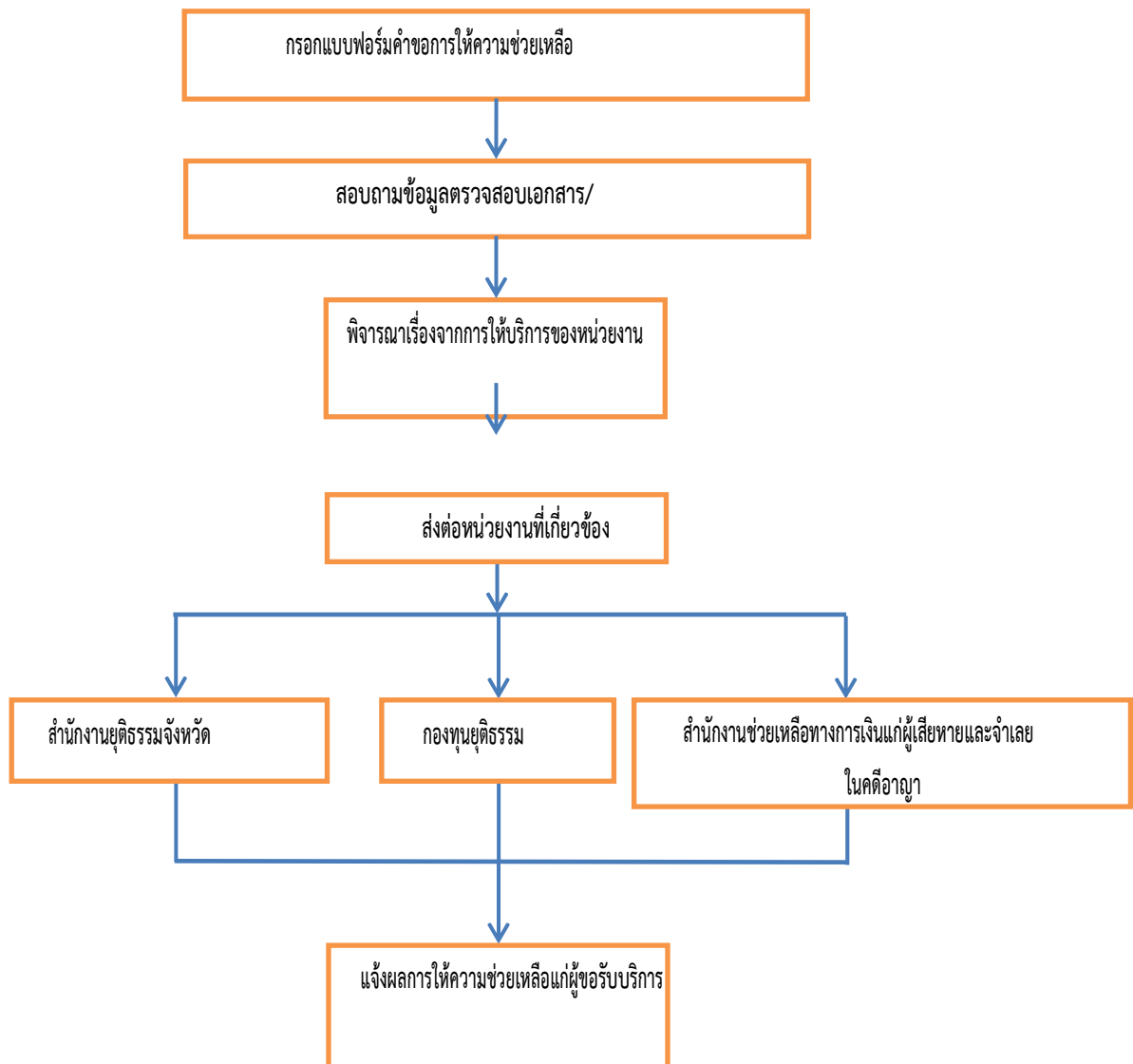
๘.๓.๒ แจ้งให้เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ไปยื่นคำขอรับค่าตอบแทน ค่าเสียหายฯ/ต่อสำนักงานยุติธรรมจังหวัดหรือส านักงานคุ้มครองสิทธิ

และเสรีภาพ

๘.๓.๓ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ส่งต่อไปสำนักงานยุติธรรมจังหวัด

๘.๓.๔ แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วัน หลังจากส่งเรื่อง

๘.๓.๕ ติดตามผลและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง



๘.๘ บทบาทในการให้โอกาส แก่ไข ฟันฟู ช่วยเหลือ สงเคราะห์ผู้กระทำผิด ให้ปฏิบัติดังนี้

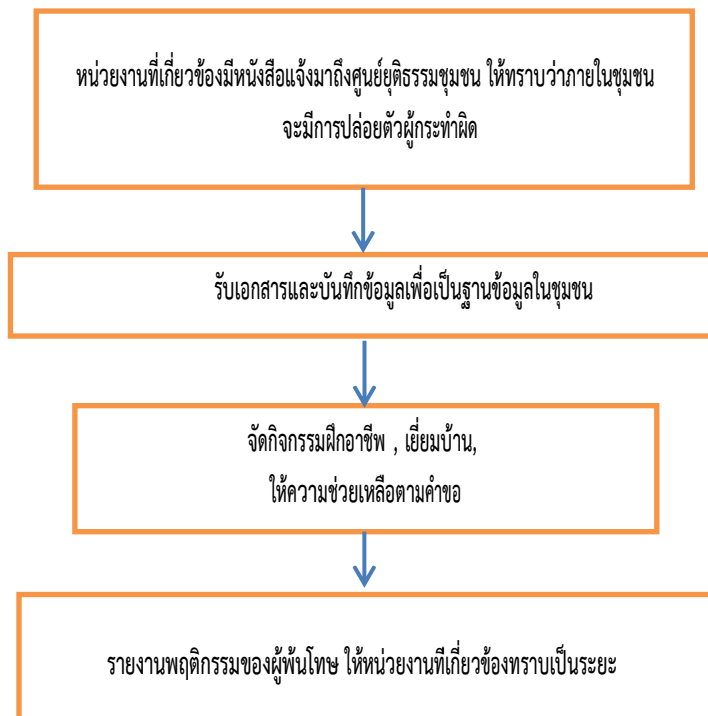
๘.๘.๑ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเบื้องต้น

๘.๘.๒ รับทราบว่าเป็นพื้นที่ของชุมชนมีผู้กระทำผิดและได้รับการพิจารณาให้กลับไปอยู่ในชุมชน

นัดหมายผู้เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิด เช่น บิดา มารดา ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน กรรมการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เครือข่ายยุติธรรมชุมชนที่อยู่ในพื้นที่เดียวกับผู้กระทำผิดและให้การยอมรับนับถือ

๘.๘.๔ จัดเวทีผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้กระทำผิด เพื่อรับทราบและแลกเปลี่ยนข้อมูลและแนวทาง ในการดูแลแก้ไขฟันฟูและผู้รับผิดชอบเพื่อให้ความช่วยเหลือ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้กระทำผิดให้เป็นคนดี และ อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข และมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องดูแล แก้ไข ฟันฟูผู้กระทำผิด

๘.๘.๕ ติดตามผลการดูแลแก้ไข และรายงานผลให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพื่อรายงานให้ สำนักงานยุติธรรมจังหวัดทราบเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอต่อไป



๘.๕ บทบาทในกิจกรรมอื่นๆ ที่เครือข่ายยุติธรรมชุมชนสามารถดำเนินการได้ เพื่อประโยชน์ของประชาชนและชุมชน

๘.๕.๑ พิจารณา และศึกษาข้อมูลของผู้ได้รับความเดือดร้อน

๘.๕.๒ ให้คำแนะนำเบื้องต้น เพื่อให้การสงเคราะห์เบื้องต้น(ถ้ามี)

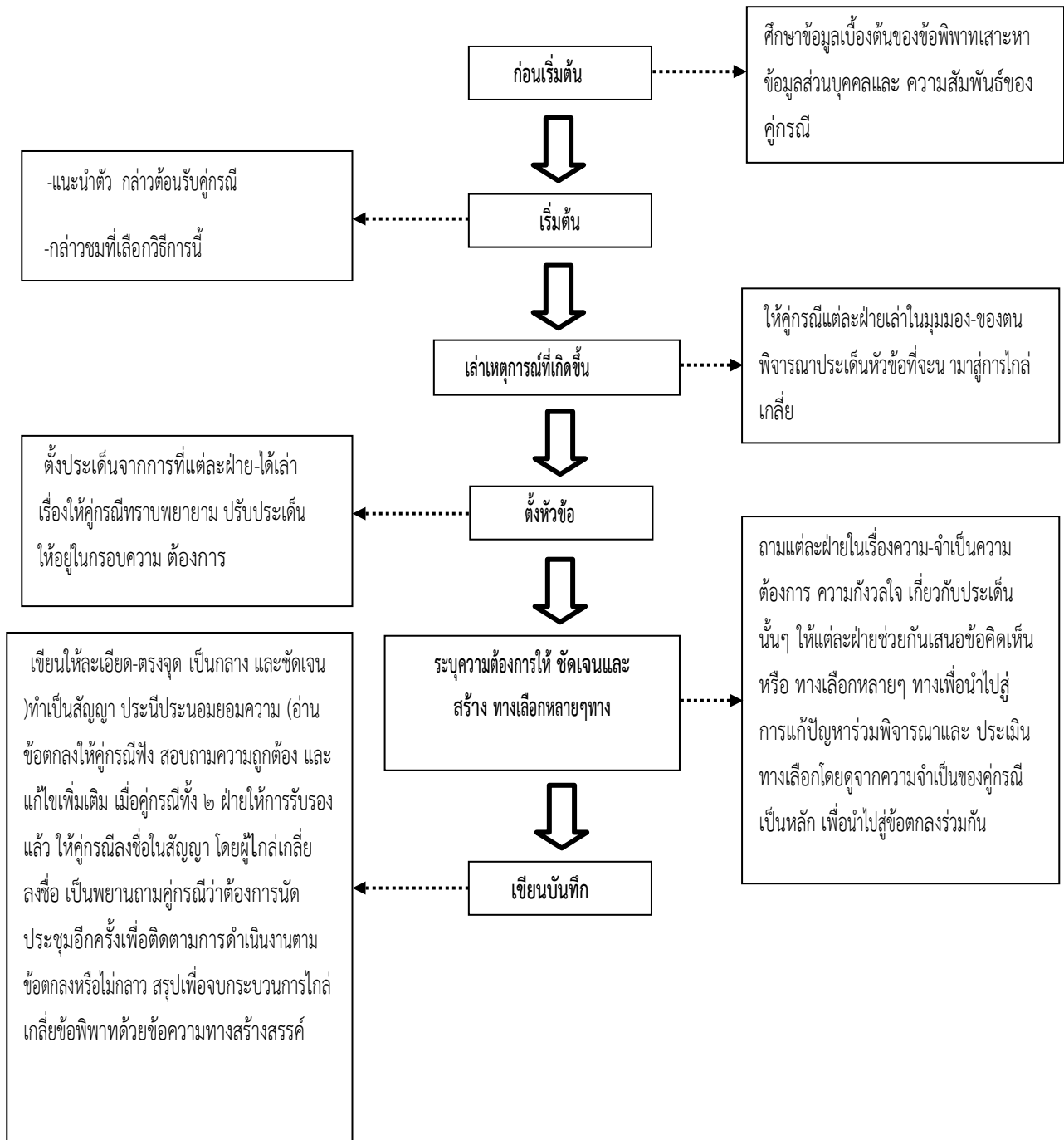
๘.๕.๓ ส่งข้อมูลให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนเพื่อพิจารณาช่วยเหลือ หากช่วยเหลือได้ให้ยุติ หรือหากไม่ได้ ส่งข้อมูลต่อไปยังสำนักงานยุติธรรม

จังหวัด

๘.๕.๔ แจ้งผลการส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องทราบภายใน ๑๕ วัน หลังจากส่งเรื่อง

๘.๕.๕ ติดตามผลและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

## ๘.๖กลยุทธ์การจัดกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท



## ๙. แนวทางการดำเนินงานศูนย์ยุติธรรมชุมชน

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน มีลักษณะในด้านโครงสร้างและด้านการบริหาร จัดการและการดำเนินงานตามบทบาท ภารกิจ/ตามเกณฑ์ที่กำหนด

### ๑. ด้านโครงสร้างและการจัดการศูนย์ยุติธรรมชุมชน

๑.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรม อาทิ มีคณะกรรมการไม่น้อยกว่า คน ๙ อาจจะประกอบไปด้วย ประธานกรรมการ รองประธาน เลขานุการ กรรมการมีผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชนมาเป็นคณะกรรมการ และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

จัด ๑.๒ ทำระเบียบ กติกาในการปฏิบัติงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน โดยสมาชิกเครือข่ายมีส่วนร่วมในการกำหนด โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดทำทะเบียนรายชื่อสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ที่เข้ามาปฏิบัติงาน หรือมีการจัดทำตารางการปฏิบัติงานของสมาชิกเครือข่ายยุติธรรมชุมชน เป็นต้น

๑.๓ จัดหาสถานที่ทำการที่เหมาะสม เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงาน และการให้บริการประชาชนในพื้นที่

### ๒. ด้านการบริหารจัดการ

จัดทำแผนการดำเนินงานและดำเนินการตามแผนของศูนย์ยุติธรรมชุมชน ๒.๑

จังหวัด หรือ/นำแผนการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมไปบูรณาการกับองค์กรส่วนท้องถิ่น ๒.๒

หน่วยงานอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

๒.๓ รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ยุติธรรมชุมชน

๒.๔ ประชุมคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และควรจะมีการบันทึกสรุป การประชุมสำหรับให้ติดตามงาน

๒.๕ ได้รับความร่วมมือหรือสนับสนุนจากชุมชนทุกภาคส่วนดำเนินกิจกรรมโดยมีประชาชนมาร่วม หรือการจัดกิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรภายใน/ภายนอกชุมชน เช่น อบต./กองทุนอื่น ๆ หน่วยงาน ภาครัฐหรือเอกชน เป็นต้น

### ๓. ด้านการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจ/

คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน มีการดำเนินการตามบทบาทภารกิจในภาพรวม ดังนี้

ช่วยดูแลให้คดี ๓.๑ ำเนินการ และแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นกับผู้ถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพหรือต้องการคำแนะนำเบื้องต้นทางกฎหมาย

๓.๒ ลดข้อพิพาทและความขัดแย้งในชุมชน

๓.๓ การป้องกันอาชญากรรมในชุมชน

๓.๔ การให้โอกาส แก่ฯ พึ่งพา ช่วยเหลือ สงเคราะห์ผู้กระทำผิดที่กลับไปสู่ชุมชน

๓.๕ การให้ความช่วยเหลือ ดูแลผู้ที่ได้รับความเสียหายและผลกระทบจากอาชญากรรม

๓.๖ การเป็นแนวร่วมของกระทรวงยุติธรรมในการดำเนินกิจกรรม/โครงการ รูปแบบต่างๆ ที่เป็น การเสริมสร้างความ

ยุติธรรม

## ๑ .๐การบันทึกข้อร้องเรียน

๑.๐๑ กรอกแบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ สกุล-ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สถานที่เกิดเหตุสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.๐๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงสมุดบันทึก ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

### ๑.๑การขับเคลื่อนระบบยุติธรรมชุมชน เพื่อลดความเลื่อมล้ำด้านความเป็นธรรมทางสังคมและสร้างสมานฉันท์ของประชาชน

๑๑.๑การเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอาชญากรรม การทุจริตและประทุพถิมิชอบและการ กระทำผิดกฎหมายต่าง ๆ ในชุมชน

๑๑.๒การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ปัญหาความไม่เป็นธรรมของประชาชน แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกฎหมาย ช่วยเหลือ ดูแล ให้คำแนะนำเบื้องต้นด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม

๑๑.๓ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทหรือความขัดแย้งในชุมชน ตามหลักความยุติธรรมสมานฉันท์และการติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามข้อตกลงการไกล่เกลี่ย

๑๑.๔ให้ความช่วยเหลือ ดูแล ผู้ได้รับความเสียหายหรือผลกระทบจากอาชญากรรม และ ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๕ให้ความสงเคราะห์และบำบัดแก้ไขฟื้นฟู ผู้กระทำความผิดและผู้พ้นโทษให้กลับตน เป็นพลเมืองดีและไม่หวนกลับไปกระทำความผิด

อีก

## ๑ .๒การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ของ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลช่วยปกร รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งคณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล บ้านเพิง ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

### ๑ .๓การรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลช่วยปกรทราบ

๑.๓๑ ใหัรวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้คณะกรรมการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลบ้านเพิงทราบทุกเดือน

๑.๓๒ ใหัรวบรวมรายงานสรุปข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมา วิเคราะห์ การจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ในภาพรวมของศูนย์ยุติธรรมชุมชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑.๕มาตรฐานงาน

๑๕.๑การดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปริก ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปัญหา ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

## ๑.๕.ประโยชน์ที่ได้รับ

๑๕.๑ประชาชนได้รับความสะดวก การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เป็นไปด้วยวิธีการยืดหยุ่น รักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างพิพาท มากกว่าการพิจารณาคดีตามปกติของศาล

๑๕.๒การไกล่เกลี่ยใช้เวลาการดำเนินการไม่มาก รวดเร็ว คู่พิพาทตกลงกันได้ทำให้ข้อพิพาท เสร็จสิ้นรวดเร็วกว่ากระบวนการยุติธรรมทางศาล

ประหยัดค่าใช้จ่าย ๑๕.๓การไกล่เกลี่ยใช้ระยะเวลาไม่นาน เกิดเหตุที่ชุมชน ประชาชนไปแจ้งที่ศูนย์ยุติธรรมตำบลห้วยปริก

๑๕.๔รักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างคู่พิพาท ลดความขัดแย้ง ข้อโต้เถียงระหว่างกัน อยู่ร่วมกันเกิดผลดีต่อทุกฝ่าย

๑๕.๕สร้างความพึงพอใจให้แก่คู่กรณี ด้วยการไกล่เกลี่ย ผ่อนปรน แก่กัน ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เปรียบเสียเปรียบซึ่งกันและกัน

๑๕.๖รักษาชื่อเสียงและรักษาความลับทางธุรกิจของคู่พิพาท

๑๕.๗สร้างความสงบสุขให้แก่ชุมชน การไกล่เกลี่ยท าให้คู่พิพาทกลับไปอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

๑๕.๘แบ่งเบาภาระทางคดีของศาล ทำให้คดีไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาพิพากษาของศาล

๑๕.๙สร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศชาติ

## ๑.๖ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของศูนย์ยุติธรรมชุมชน แบบ ศยช๕-๑.

## ๑.๗ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑.๗.๑ พระราชบัญญัติ กองทุนยุติธรรม พ.ศ.๒๕๕๘

๑.๗.๒ พระราชบัญญัติ ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.๒๕๕๔

๑.๗.๓ ระเบียบคณะกรรมการกองทุนยุติธรรม ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการขอรับความช่วยเหลือและการให้การสนับสนุน การให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน พ๒๕๕๙ .ศ.

## จัดทำโดย

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลห้วยปริก องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปริก

โทรศัพท์ ๐-๗๕๕๒-๐๔๓๔

โทรสาร ๐-๗๕๕๒-๐๔๓๔

เว็บไซต์ [www.huaiprik.go.th](http://www.huaiprik.go.th)

## ภาคผนวก

แบบ ศยช. ๑

เลขที่...../.....

แบบคำร้อง

- ☐ ขอคำปรึกษากฎหมาย  
☐ ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
☐ ขอรับสนับสนุนกองทุนยุติธรรม  
☐ ขอให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท  
☐ ขอรับค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนแก่จำเลยในคดีอาญา

หน่วยงาน : ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล/เทศบาลตำบล .....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรียน.....

๑. ข้าพเจ้า (ผู้ร้องชื่อ).....อายุ.....ปี

ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง

.....อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์

.....โทรศัพท์.....

๒. คู่กรณี (ถ้ามี) .....อายุ.....ปี

ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล/แขวง

.....อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์

.....โทรศัพท์.....

๓. รายละเอียด / สอบข้อเท็จจริงของคำร้อง / ความประสงค์ / (พอสังเขป).....

๔. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ และลงลายชื่อ และประทับตรา (ถ้ามี) รับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกับ

☐ สำเนาบัตรประชาชน ☐ อื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง  
(.....)เฉพาะเจ้าหน้าที่

ว/ด/ป ที่รับเรื่อง.....

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน : ☐ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบล/เทศบาลตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....วิธีดำเนินการ : ☐ .....☐ ประสานเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ระบุ).....

รายละเอียดการดำเนินการ :

ผลการดำเนินการ : ☐ .....

กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

☐ สำเร็จ☐ ไม่สำเร็จ☐ คู่กรณี ไม่ประสงค์ไกล่เกลี่ยลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

กรรมการ/เลขานุการ

แบบ ศยช. ๒

เลขที่...../.....

## แบบสอบถามข้อเท็จจริง

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอบต./ทต.....จังหวัดนครราชสีมา

เลขที่รับ.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

## ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อ - นามสกุล .....อายุ.....ปี เพศ.....สถานะ

.....

วัน/เดือน/ปี เกิด.....เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

ประเภทบัตร.....หมายเลขบัตร.....

ระดับการศึกษา.....อาชีพ.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ - สกุล .....

ที่อยู่.....

## ตอนที่ ๒ ช่องทางการติดต่อ

☐ มาพบด้วยตัวเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ จดหมาย ☐ เว็บไซต์ ☐ จุดบริการเคลื่อนที่

## ตอนที่ ๓ ประเภทคดีความ

☐ แพ่ง ☐ อาญา ☐ แพ่งเกี่ยวเนื่องคดีอาญา ☐ ร้องทุกข์ ☐ ปกป้องกฎหมาย

☐ ร้องเรียน ☐ แจ้งเบาะแส ☐ โกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ☐ สงเคราะห์ แก่ไขพื่นฟูฯ

☐ ช่วยเหลือผู้เสียหาย/จำเลย ☐ กองทุนยุติธรรม ☐ อื่นๆ.....

๑. ข้อเท็จจริงและความประสงค์ของผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับบริการรับรองข้อมูล

(.....)

๒. รายละเอียดและความเห็นของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

เวลาที่ลงทะเบียน.....นาฬิกา

เวลาที่เข้ารับบริการ.....นาฬิกา

รวม.....นาที

เวลาที่ให้บริการแล้วเสร็จ..... นาฬิกา

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่

(.....)

## ตอนที่ ๔ ผลการดำเนินการ

## ๑.กรณี ยุติเรื่อง

- ☐ คู่กรณีไม่เข้าสู่กระบวนการ  
☐ สำเร็จผู้ร้องพอใจในการรับบริการ  
☐ เรื่องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อได้

## ๒. กรณีไม่สำเร็จ/ดำเนินการส่งหน่วยงาน

- |                                                  |                                              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> สำนักงานยุติธรรมจังหวัด | <input type="checkbox"/> สถานีตำรวจภูธร..... |
| <input type="checkbox"/> ศูนย์ดำรงธรรม           | <input type="checkbox"/> สำนักงานคุมประพฤติ  |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานบังคับคดี       | <input type="checkbox"/> กรมคุ้มครองสิทธิ    |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานป.ป.ส.          | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....          |

ลงชื่อ.....ผู้ให้ข้อมูล  
 (.....)

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอบต./ทต.

.....

.....

โทร.....

แบบ ศยช. ๓

เลขที่...../.....

รายงานกรณีข้อพิพาทและปัญหาอาชญากรรมในชุมชน ประจำเดือน.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

| กรณีข้อพิพาท/ปัญหาอาชญากรรม   | การดำเนินงาน                                     |
|-------------------------------|--------------------------------------------------|
| วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... |                                                  |
| <b>ข้อเท็จจริง/เหตุการณ์</b>  | <b>ขั้นตอนการดำเนินการ</b>                       |
| .....                         | <input type="checkbox"/> ระหว่างรับเรื่อง        |
| .....                         | <input type="checkbox"/> ระหว่างไกล่เกลี่ย       |
| .....                         | <input type="checkbox"/> แจ้งความดำเนินคดี       |
| .....                         | <input type="checkbox"/> ระหว่างการพิจารณาของศาล |
| .....                         | <b>ความเห็นคณะทำงาน ศยช.</b>                     |
| .....                         | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| <b>คู่กรณี</b>                | .....                                            |
| ผู้ร้อง/ผู้เสียหาย/โจทก์      | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| ผู้ถูกร้อง/จำเลย              | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |
| .....                         | .....                                            |

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(.....)

คณะกรรมการ ศยช./คณะทำงาน/ผอ.บ.

แบบ ศยช. ๔

เลขที่...../.....

**บันทึกการตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท**

ข้อพิพาทที่...../.....

ศูนย์ยุติธรรมชุมชน.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

วันนี้ เวลา.....นาฬิกา คู่พิพาททุกฝ่ายได้มาแสดงความตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และประสงค์เลือกผู้ไกล่เกลี่ยและประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย ดังต่อไปนี้

๑. คู่พิพาททุกฝ่าย มีความประสงค์ให้คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชนทำการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท กรณี.....

๒. คู่พิพาทฝ่ายผู้ร้อง ..... ได้เลือกผู้ไกล่เกลี่ย คือ

๒.๑ .....เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

๒.๒ .....เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

๓. คู่พิพาทฝ่ายผู้ถูกร้อง..... ได้เลือกผู้ไกล่เกลี่ย

๓.๑ .....เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

๓.๒ .....เป็นผู้ไกล่เกลี่ย

๔. คู่พิพาททุกฝ่ายได้ร่วมกันเลือกประธานผู้ไกล่เกลี่ยจากศูนย์ยุติธรรมชุมชน .....คือ..... เป็นประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย

การตกลงยินยอมเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย การเลือกผู้ไกล่เกลี่ยและประธานคณะผู้ไกล่เกลี่ย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไม่ได้ถูกชักจูง ล่อลวง ชูเชิญ ด้วยประการใด ๆ คู่พิพาททุกฝ่ายได้อ่านบันทึกฉบับนี้แล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานต่อหน้าประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชน

ลงลายมือชื่อ..... คู่พิพาทฝ่ายผู้ร้อง

(.....)

ลงลายมือชื่อ..... คู่พิพาทฝ่ายผู้ถูกร้อง

(.....)

ลงลายมือชื่อ..... คณะกรรมการศูนย์ยุติธรรมชุมชน

(.....)

ลงลายมือชื่อ..... บันทึก/พยาน

(.....)



ที่ ศยช.นม...../.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

เรียน .....

ด้วยศูนย์ยุติธรรมชุมชนอบต./ทต.....อำเภอ.....

จังหวัดนครราชสีมาเป็นศูนย์บริการประชาชนในด้านการอำนวยความสะดวกยุติธรรมในระดับชุมชน เพื่อสร้างความ  
เป็นธรรมและความสงบสุขในชุมชน ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จาก.....

เรื่อง.....

ในการนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทั้งสองฝ่าย ศูนย์ยุติธรรมชุมชน.....

จึงขอเชิญท่านเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....นาฬิกา ณ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน.....เลขที่.....

หวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานศยช.อบต./ทต.....

ศูนย์ยุติธรรมชุมชน.....

ผู้ประสานงาน.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบ ศยช. ๕

เลขที่...../.....

## บันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

หน่วยงาน : ศูนย์ยุติธรรมชุมชนอบต./ทต.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ระหว่าง



ผู้ร้อง

คู่กรณี

ประเภท : ☐ คดีแพ่ง ☐ คดีอาญา ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด

๑. ข้าพเจ้า/บริษัท.....โดย

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน

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

โทรศัพท์.....E-mail: .....ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ร้อง” ฝ่ายหนึ่ง กับ

๒. ข้าพเจ้า/บริษัท.....โดย

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน

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

โทรศัพท์.....E-mail: .....ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “คู่กรณี” ฝ่ายหนึ่ง

ขอทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งมีข้อความตามที่กล่าวต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

/หากผู้หนึ่ง.....

หากผู้หนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น ยินยอมให้อีกฝ่ายดำเนินคดีทางแพ่งและทางอาญาได้

อนึ่ง ในการที่ทั้งบันทึกข้อตกลงกันในครั้งนี้ คู่กรณีได้ทำบันทึกข้อตกลงกันด้วยความสมัครใจทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้หนึ่งผู้ใด บังคับ ชูเชิญ หลอกลวง หรือให้สัญญาใดๆและในการทำบันทึกข้อตกลงครั้งนี้ไม่มีผู้ใดที่เกี่ยวข้องเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นมาสามฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้ทราบและเข้าใจข้อความโดยตลอดดีแล้ว เห็นว่าตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อ และประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ยและพยานไว้เป็นสำคัญ และต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับรวมถึงผู้ไกล่เกลี่ย

|                              |                         |
|------------------------------|-------------------------|
| ลงชื่อ.....ผู้ร้อง           | ลงชื่อ.....คู่กรณี      |
| (.....)                      | (.....)                 |
| ลงชื่อ.....ประธานไกล่เกลี่ย  | ลงชื่อ.....กรรมการไกล่  |
| เกลี่ย                       |                         |
| (.....)                      | (.....)                 |
| ลงชื่อ.....กรรมการไกล่เกลี่ย | ลงชื่อ.....พยาน         |
| (.....)                      | (.....)                 |
| ลงชื่อ.....กรรมการไกล่เกลี่ย | ลงชื่อ.....พยาน         |
| (.....)                      | (.....)                 |
| ลงชื่อ.....พยาน              | ลงชื่อ.....ผู้จัดบันทึก |
| (.....)                      | (.....)                 |