

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด



ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลพระเจ้า

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล  
พระเจ้า ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหาร  
ส่วนตำบลพระเจ้า ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ  
ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางใน  
การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วน  
ตำบลพระเจ้า จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลพระเจ้า

# สารบัญ



## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ไม่ล่าช้าเกินสมควร มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๔. หน้าที่ ความรับผิดชอบ

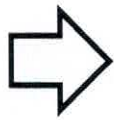
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานต่างๆ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

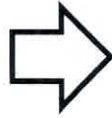
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้ามีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

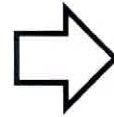
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



1



2



3

ผู้ร้องทุกข์  
ยื่นคำร้องผ่าน ๓ ช่องทาง

๑. โทรศัพท์ ๐๔๓ ๖๕๔ ๐๒๕
๒. Website [www.phrachow.go.th](http://www.phrachow.go.th),
๓. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์ฯ
๔. เบอร์ผู้บริหารและสมาชิกสภาทุกคน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

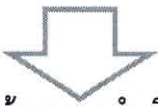
- รับคำร้อง / คัดกรองคำร้อง
- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่  
รับผิดชอบ หรือประสานแจ้ง  
ทางโทรศัพท์เพื่อลดระยะเวลา  
การปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

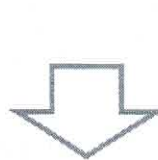
- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชา  
สั่งการหรือประสานแจ้งคำสั่ง  
การของผู้บังคับบัญชาทาง  
โทรศัพท์ แล้วเสนอเอกสาร  
ภายหลัง



- ติดตามงานที่อยู่ระหว่าง  
ดำเนินการเกิน ๗ วัน



- แจ้งผลการดำเนินงานให้  
ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- สอบถามความคิดเห็น

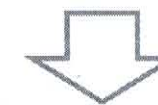


- ประมวลผลการดำเนินงานและรายงานผล
- ประมวลผลความพึงพอใจและรายงานผล  
ให้ผู้บริหารทราบ

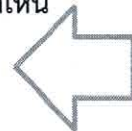


- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  
ดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง
- แจ้งผลการดำเนินการ

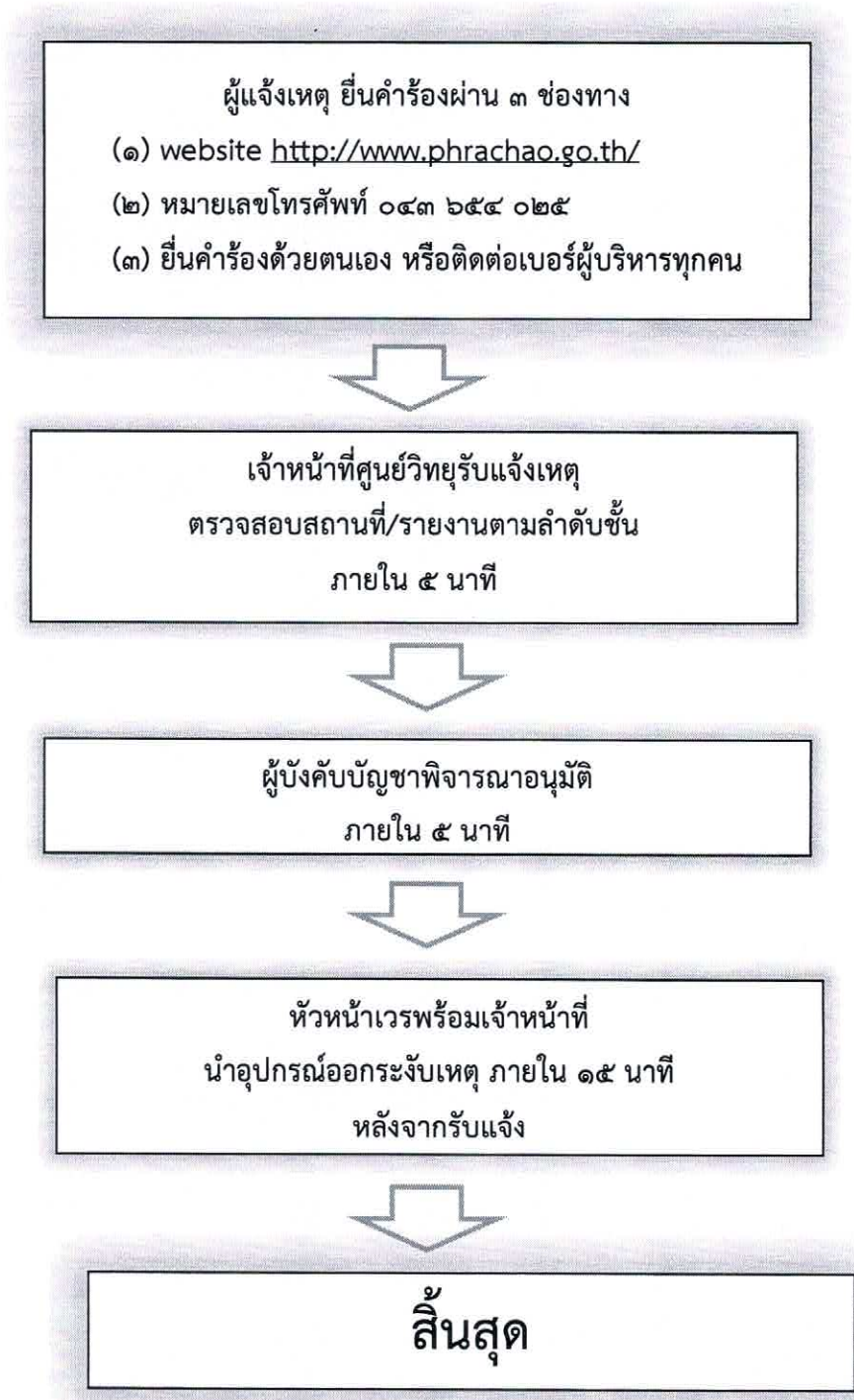
ภายใน ๑๕ วัน (แล้วแต่กรณี)



- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ  
รายงานผลการดำเนินงาน  
ให้ศูนย์ฯ ทราบ



แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการช่วยเหลือสาธารณภัย  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า



สรุป กระบวนการ ๓ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาที นับแต่ได้รับแจ้ง



แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ  
การบริการน้ำอุปโภค บริโภค  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ผู้รับบริการ ยื่นคำร้องตามช่องทาง ดังนี้  
(๑) website <http://www.phrachao.go.th/>  
(๒) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ ๖๕๔ ๐๒๕ เบอร์ผู้บริหาร  
(๓) ยื่นคำร้องด้วยตนเอง



เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุให้ผู้บริหารทราบทางโทรศัพท์  
ผู้บริหารพิจารณา ภายใน ๑๕ นาที



เจ้าหน้าที่ออกไปดำเนินการ ภายใน ๑๕ นาที นับจากได้รับแจ้ง



รายงานให้ผู้บริหารทราบ เมื่อเสร็จสิ้นภารกิจ



สิ้นสุด

สรุป กระบวนการ ๒ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๓๐ นาที นับแต่ได้รับแจ้ง

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๘.๑ ช่องทางการร้องทุกข์

- เว็บไซต์ <http://www.phrachao.go.th/>

- โทรศัพท์ ๐๔๓ ๖๕๔ ๐๒๕

- เบอร์ผู้บริหารทุกคน/สมาชิกสภาทุกคน

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องระบุชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลง ทุกเรื่อง

๘.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้อง

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า ให้ดำเนินการประสานงาน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีที่ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเมื่อเสร็จงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป



#### ๑๑. มาตรฐานงาน

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/เฟซบุ๊ก/ไลน์ (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๒. แบบฟอร์ม (ภาคผนวก)

- แบบ ๑ แบบขอรับความช่วยเหลือ
- แบบ ๒ แบบคำขอข้อมูลข้อมูลข่าวสาร
- แบบ ๓ แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์
- แบบ ๔ แบบฟอร์มการแจ้งเรื่อง
- แบบ ๕ แบบบันทึกการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท

#### ๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า  
อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

-Website : <http://www.phrachao.go.th/contact.html>

- โทรศัพท์สำนักงาน ๐๔๓ ๖๕๔ ๐๒๕

- โทรศัพท์มือถือนายกององค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า ๐๘๑ ๙๗๕ ๖๓๕๗

- โทรศัพท์มือถือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า ๐๘๒ ๘๔๖ ๐๒๗๕

- โทรศัพท์มือถือหัวหน้าสำนักปลัด ๐๘๕ ๐๑๑ ๕๓๓๙

- โทรศัพท์มือถือนิติกรเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ๐๙๗ ๙๓๔ ๓๖๘๑

- โทรศัพท์มือถือเจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๐๘๑ ๙๗๔ ๑๐๘๒

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคประจำองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารองค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลพระเจ้า

# ภาคผนวก

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน  
(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

องค์การบริหารส่วนตำบลพระเจ้า อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....อายุ.....ปี  
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....  
 อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....  
 หมายเลขประจำตัวประชาชน   
 บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....เบอร์ติดต่อ.....  
 มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน).....ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

๑. ประเภทความช่วยเหลือ

- ๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....
- ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....
- ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....
- ๑.๔ ด้านอื่นๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น).....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

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

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)



## แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

สำหรับเจ้าหน้าที่

รับที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี

อาชีพ.....สถานที่ทำงาน/สถานศึกษา.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

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

หมายเลขโทรศัพท์.....หมายเลขโทรสาร.....

มีความประสงค์ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

โดย  ขอตรวจดู  ขอคัดสำเนา  ขอคัดสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้อง

ในเรื่องต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

เพื่อใช้ประโยชน์ (ถ้ามี).....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

คำสั่ง

 อนุญาต ไม่อาจดำเนินการได้ เนื่องจาก

( ) คำขอไม่ชัดเจน ( ) ไม่มีข้อมูล

( ) อาจเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์

( ) เปิดเผยไม่ได้ตามมาตรา ๑๕ เนื่องจาก.....

หากท่านไม่เห็นด้วยคำสั่งนี้ ท่านมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ทราบคำสั่งนี้

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

 ได้ส่งข้อมูลข่าวสารคืนแล้ว เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

 กำลังดำเนินการตามคำขอที่...../..... โปรดติดต่อใหม่ภายในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์ยุติธรรมชุมชน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อมูลผู้ร้อง  พบด้วยตนเอง  มาแทน.....

ชื่อ - สกุล.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

ที่อยู่ (สามารถติดต่อได้).....

โทรศัพท์.....(กรณีที่ไม่สามารถติดต่อท่านได้ ให้ติดต่อไปที่บุคคลนี้แทน)

ชื่อ - สกุล.....ที่อยู่.....

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เรื่องที่ต้องการร้องทุกข์.....

๑. ข้อเท็จจริงโดยย่อ

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์  
(.....)

๒. การดำเนินการโดยย่อ

ดำเนินการเอง  
 แนะนำ/ส่งต่อให้.....  
 อื่นๆ .....

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง  
(.....)

เครือข่ายยุติธรรมชุมชน/กรรมการ/เลขานุการ

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่อง

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลพระเจ้า อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

เรียน ประธานศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลพระเจ้า

เรื่อง .....

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่ (ติดต่อได้สะดวก).....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์จะ

- ขอรับคำปรึกษากฎหมาย       ร้องเรียนร้องทุกข์       ขอรับสิทธิประโยชน์ (กองทุนยุติธรรม)
- การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท       การประสานราชการ

โดยมีรายละเอียดเบื้องต้นดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความประสงค์ขอให้ดำเนินการช่วยเหลือ.....

.....

.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงลายมือชื่อ.....

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



บันทึกการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

ศูนย์ยุติธรรมชุมชน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เขียน.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

.....คู่กรณีฝ่ายที่ ๑

.....

ระหว่าง

.....คู่กรณีฝ่ายที่ ๒

.....

ข้อพิพาท.....

ลักษณะคดี.....

สรุปข้อเท็จจริง (พอเข้าใจ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการไกล่เกลี่ย.....

.....

.....

.....

ข้อตกลง.....

.....

.....

ลงชื่อ.....คู่กรณี ๑

(.....)

ลงชื่อ.....คู่กรณี ๒

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ทำการไกล่เกลี่ย

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้จัดบันทึก

(.....)

หมายเหตุ : ก่อนลงลายมือชื่อของทั้งสองฝ่าย ให้ผู้ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยหรือประธาน อ่านข้อความในบันทึกนี้ ให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายได้ทราบข้อเท็จจริงผลการไกล่เกลี่ยและข้อตกลงต่อหน้าคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และพยานที่อยู่ ณ สถานที่ไกล่เกลี่ยได้รับทราบโดยชัดเจน