



# คู่มือ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน  
(สำหรับประชาชน)

# สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| ๑. ความเป็นมา   | ๑    |
| ๒. อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน                   | ๑    |
| ๓. เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณา                         | ๑    |
| ๔. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้                          | ๒    |
| ๕. ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์                                   | ๒    |
| ๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                     | ๒    |
| ๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์               | ๓    |
| ๘. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดลำพูน | ๔    |
| ๙. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต                | ๕    |
| ๑๐. คำถามที่พบบ่อย (FAQ)                                      | ๖    |
| ๑๑. ภาคผนวก   | ๘    |

## ๑. ความเป็นมา

**ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน** จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ โดยให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

## ๒. อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

- รับเรื่องราวร้องทุกข์
- งานบริการรับเรื่อง – ส่งต่อ
- งานบริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา
- รับเรื่องราวความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
- จัดชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)
- งานคุ้มครองผู้บริโภคของจังหวัด
- ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๔

## ๓. เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณา

- เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ
- ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามหน้าที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกิดสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

## ๔. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้

- เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

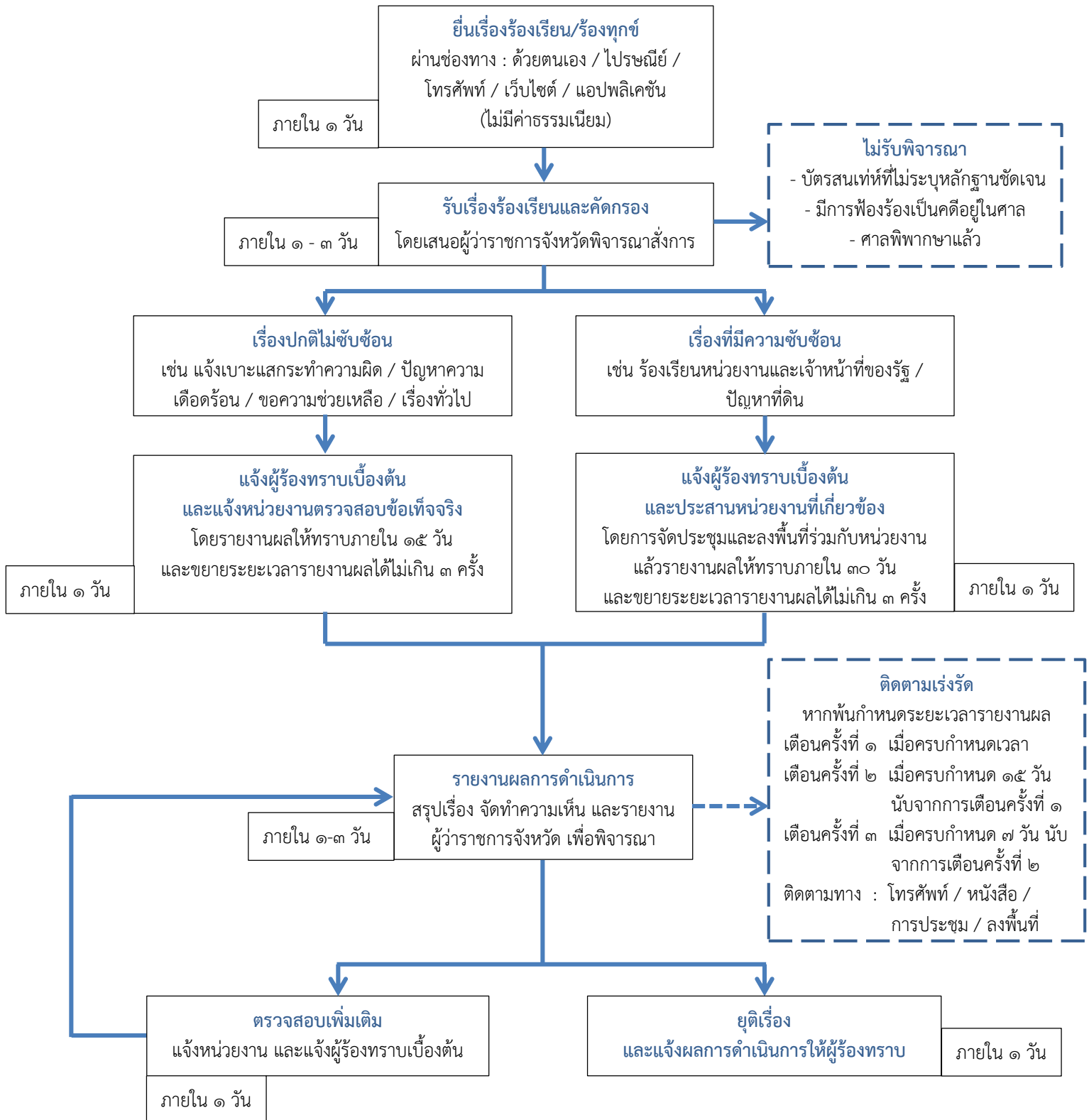
## ๕. ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

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

## ๖. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- **ส่งด้วยตนเอง หรือมอบหมายผู้แทน**  
ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ชั้น ๑ ศาลากลางจังหวัดลำพูน ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน
- **ทางไปรษณีย์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์**  
ส่งจดหมายมายัง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ศาลากลางจังหวัดลำพูน เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ถนนสุขุมเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐ หรือทาง E-mail : [drt\\_lamphun@hotmail.com](mailto:drt_lamphun@hotmail.com)
- **ทางโทรศัพท์**  
สายด่วน ๑๕๖๗ (ไม่เสียค่าใช้จ่าย) หรือโทรศัพท์ ๐ ๕๓๕๖ ๐๕๐๖
- **ทางเว็บไซต์**  
[www.damrongdham.moi.go.th](http://www.damrongdham.moi.go.th) หรือ [www.lamphun.go.th/th/complaint](http://www.lamphun.go.th/th/complaint)
- **ทางแอปพลิเคชัน**  
MOI ๑๕๖๗ หรือ Traffy Fondue

### ๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๘. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดลำพูน

- **การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดลำพูน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ได้ทั้ง ๖ ช่องทาง ได้แก่ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง การส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ และทางแอปพลิเคชัน โดยผู้ร้องต้องระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลากระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ และในเนื้อความจะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อม ปรากฏชัดแจ้ง หรือสามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอนเท่านั้น

- **การพิจารณาดำเนินการ**

เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายละเอียดที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น แล้วส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่

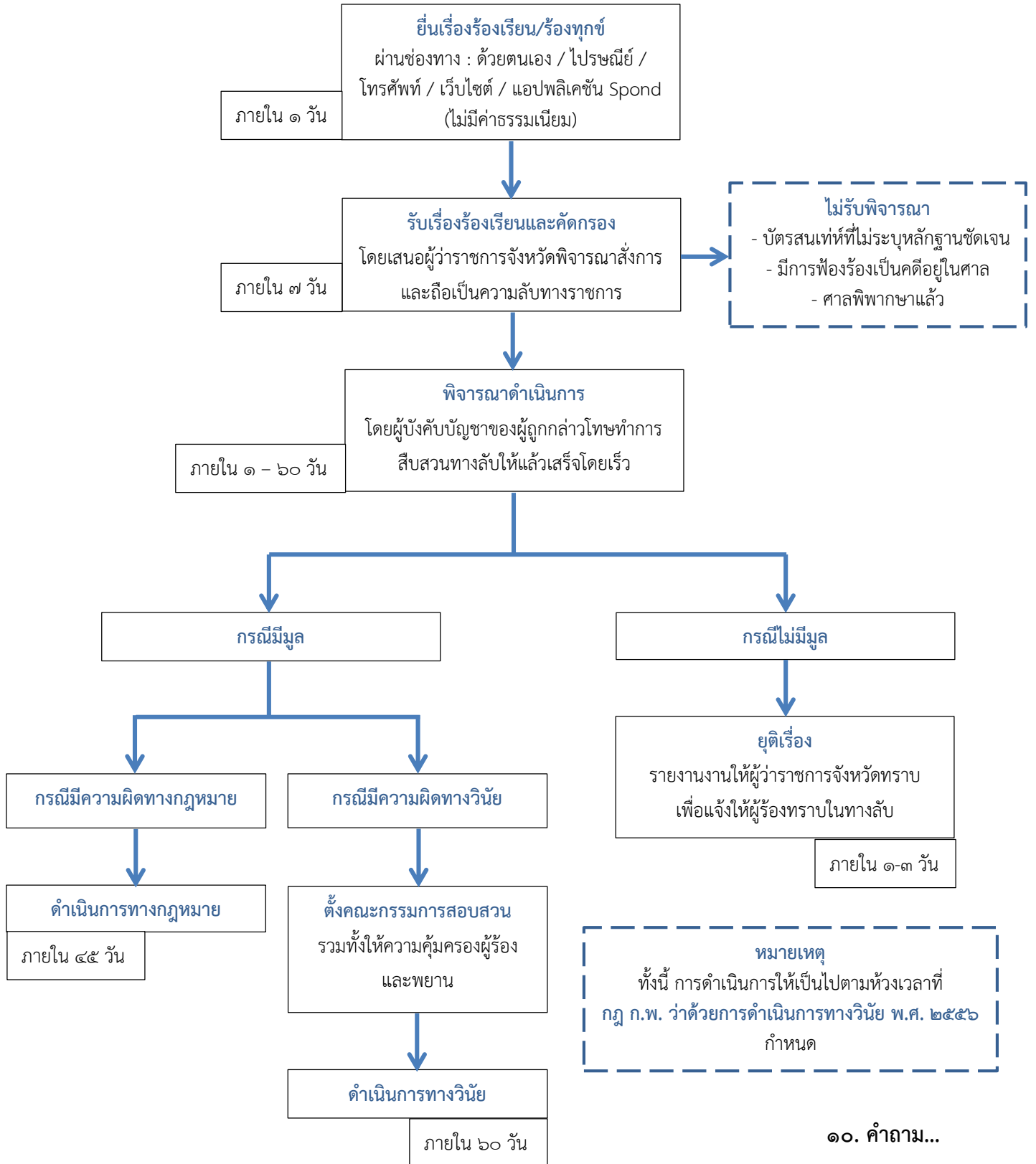
- **การยุติเรื่อง**

ในชั้นสืบสวนหากปรากฏว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิด จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ และให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

- **การพิจารณาโทษ**

หากในชั้นสืบสวนปรากฏว่ามีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมาย ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน และให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น รวมทั้งในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษ หรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

## ๙. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต



## ๑๐. คำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ตั้งอยู่ที่ไหน

ตอบ ศาลากลางจังหวัดลำพูน (ชั้นที่ ๑) ถนนซูเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

### ๒. ติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนผ่านทางช่องทางไหนได้บ้าง

ตอบ สามารถติดต่อผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง (Walk in) /มอบหมายผู้แทน ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน (ชั้น ๑) ศาลากลางจังหวัดลำพูน ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

๒. ทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ศาลากลางจังหวัดลำพูน เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ถนนซูเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ๕๑๐๐๐

๓. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) [drt\\_lamphun@hotmail.com](mailto:drt_lamphun@hotmail.com)

๔. ทางโทรศัพท์ สายด่วน ๑๕๖๗ (ไม่เสียค่าใช้จ่าย) หรือ โทรศัพท์ ๐ ๕๓๕๖ ๐๕๐๖

๕. ทางเว็บไซต์ [www.damrongdham.moi.go.th](http://www.damrongdham.moi.go.th) หรือ [www.lamphun.go.th/th/complaint](http://www.lamphun.go.th/th/complaint)

๖. ทางแอปพลิเคชัน MOI ๑๕๖๗

๗. ทางระบบ Traffy Fondue

### ๓. หากภูมิลำเนาอยู่ต่างอำเภอสามารถร้องเรียนได้ที่ไหน

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอในเขตจังหวัดลำพูน

### ๔. หากต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ สคบ. สามารถติดต่อได้ที่ไหน

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ชั้นที่ ๑ ศาลากลางจังหวัดลำพูน ถนนซูเปอร์ไฮเวย์เชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลศรีบัวบาน อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน หรือโทรศัพท์สายด่วน ๑๑๑๑

### ๕. กรณีประสงค์ไกล่เกลี่ยหนี้ในระบบ สามารถติดต่อได้ที่ไหน

ตอบ หากมูลหนี้รวมกันไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท สามารถติดต่อได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอใกล้บ้านหรือสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดลำพูน

หากมูลหนี้รวมกันเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท สามารถติดต่อได้ที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดลำพูน

### ๖. หากถูกเจ้าหน้าที่ระบบข่มขู่ทำร้ายร่างกายควรดำเนินการอย่างไร

ตอบ แจ้งความดำเนินคดีต่อสถานีตำรวจภูธรใกล้บ้าน



๗. หากพบปัญหาซื้อขายสินค้าออนไลน์ พบเว็บไซต์ผิดกฎหมาย หรือภัยคุกคามทางออนไลน์ ควรดำเนินการอย่างไร

ตอบ ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๕ ช่องทาง ดังนี้

๑. สายด่วน ๑๒๑๒ (๒๔ ชั่วโมง)
๒. E-mail : ๑๒๑๒๑@mdes.go.th
๓. เว็บไซต์ <https://www.๑๒๑๒occ.com>
๔. เพจ “ข้อมูลข่าวสาร ๑๒๑๒OCC”
๕. ติดต่อสำนักงานสถิติลำพูน โทร.๐๕๓-๕๓๔๓๖๓

๘. หากเป็นผู้เสียหายในคดีแพ่ง และประสงค์เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้กระทำผิด ควรดำเนินการอย่างไร

ตอบ สามารถดำเนินการได้ ๓ วิธี ดังนี้

๑. ฟ้องทางแพ่งด้วยตนเอง ซึ่งต้องปรึกษาและว่าจ้างทนายความเพื่อทำคดีด้วยตนเอง
๒. ร้องขอ “ค่าตอบแทนผู้เสียหาย” จากสำนักงานยุติธรรมจังหวัด
๓. ติดต่อศาลในท้องที่ หรือสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ เพื่อใช้สิทธิยื่นคำร้องตาม ป.วิ.อ. มาตรา ๔๔/๑

๙. เรื่องใดที่สิ่งเรื่อง/ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนได้บ้าง

ตอบ เรื่องที่สามารถส่งเรื่อง/ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน มีดังนี้

๑. แจ้งเบาะแสยาเสพติด
๒. เหตุเดือดร้อนรำคาญ
๓. กล่าวโทษเจ้าหน้าที่รัฐ
๔. ปัญหาข้อพิพาทเกี่ยวกับที่ดิน
๕. เรื่องทั่วไป/อื่นๆ

๑๐. ระบบ Traffy Fondue สามารถให้ความช่วยเหลือในเรื่องใดบ้าง

ตอบ สามารถให้ความช่วยเหลือ ในกรณีที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากไฟฟ้า/แสงสว่าง ประปา จราจร/รถยนต์ ถนน ทางเท้า ระบบสื่อสาร กลิ่น เสียง ความสะอาด ความปลอดภัย ต้นไม้สาธารณะ อาคารชำรุด วัสดุชำรุด และอื่นๆ

๑๑. ระบบ Traffy Fondue มีวิธีติดตั้ง/ใช้งาน อย่างไร

ตอบ ระบบ Traffy Fondue มีวิธีติดตั้ง/ใช้งาน ดังนี้

๑. เข้าแอปพลิเคชัน LINE
๒. เพิ่มเพื่อน ID @traffyfondue
๓. พิมพ์แจ้งปัญหาหน้าแชต
๔. รับการแจ้งเตือนเมื่อมีความคืบหน้า
๕. ประเมินความพึงพอใจ

๑๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน คิดค่าธรรมเนียมการให้บริการหรือไม่

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ไม่คิดค่าธรรมเนียมการให้บริการ ในทุกขั้นตอนการให้บริการ

# ภาคผนวก

## ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ

ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ ศาลากลางจังหวัด หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๒ ให้ทุกกระทรวง กรม ส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ สนับสนุนการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

ข้อ ๓ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดบูรณาการการบริหารจัดการร่วมกับหัวหน้าส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และวางแนวทางการปฏิบัติภายในศูนย์ดำรงธรรม

ข้อ ๔ ให้สำนักงบประมาณสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามข้อเสนอของคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ

ข้อ ๕ ในกรณีที่จำเป็นจะต้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรม ให้สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาจังหวัดตามนโยบายของรัฐบาล การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การป้องกันและปราบปราม การตัดไม้ทำลายป่าและทรัพยากรธรรมชาติ การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ การคุ้มครองป้องกันหรือช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความเป็นธรรม และการบังคับการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด มีอำนาจสั่งการ บังคับบัญชา กำกับ ดูแล บรรดาข้าราชการและพนักงานของรัฐในเขตจังหวัด ยกเว้นข้าราชการพลเรือนในพระองค์ ข้าราชการทหาร ข้าราชการฝ่ายตุลาการ ข้าราชการฝ่ายอัยการ ข้าราชการในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พนักงานในสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และข้าราชการในสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด

ข้อ ๖ ให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานของ ศูนย์ดำรงธรรมและการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ กรกฎาคม พุทธศักราช ๒๕๕๗

พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา

หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ



คำสั่งจังหวัดลำพูน  
ที่ ๑๕๕ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ และเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมทั้ง จังหวัดลำพูนได้มีคำสั่งจังหวัดลำพูนที่ ๑๔๔๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนแล้ว นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่หลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่จังหวัดลำพูนให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และยั่งยืน ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม จึงยกเลิกคำสั่งจังหวัดลำพูนที่ ๑๔๔๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนขึ้นใหม่ โดยให้ใช้คำสั่งนี้แทน มีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

**๑. คณะที่ปรึกษา ประกอบด้วย**

- ๑.๑ อัยการจังหวัดลำพูน
- ๑.๒ อัยการจังหวัดคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดลำพูน
- ๑.๓ อัยการจังหวัดคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดลำพูน

**๒. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ประกอบด้วย**

- |  |                  |
|--|------------------|
| ๒.๑ ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน   | ประธานกรรมการ    |
| ๒.๒ รองผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน<br>(หัวหน้ากลุ่มด้านบริหารและความมั่นคง) | รองประธานกรรมการ |
| ๒.๓ ปลัดจังหวัดลำพูน   | กรรมการ          |
| ๒.๔ รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดลำพูน<br>(ฝ่ายทหาร)         | กรรมการ          |
| ๒.๕ ผู้บัญชาการกองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อย<br>จังหวัดลำพูน             | กรรมการ          |
| ๒.๖ ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน                                    | กรรมการ          |
| ๒.๗ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน  | กรรมการ          |
| ๒.๘ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน        | กรรมการ          |

/ ๒.๙ นายแพทย์ ...

|  |                          |
|--|--------------------------|
| ๒.๙ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลำพูน                                    | กรรมการ                  |
| ๒.๑๐ วัฒนธรรมจังหวัดลำพูน  | กรรมการ                  |
| ๒.๑๑ โยธาธิการและผังเมืองจังหวัดลำพูน                                | กรรมการ                  |
| ๒.๑๒ อุตสาหกรรมจังหวัดลำพูน  | กรรมการ                  |
| ๒.๑๓ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำพูน                    | กรรมการ                  |
| ๒.๑๔ คลังจังหวัดลำพูน  | กรรมการ                  |
| ๒.๑๕ ขนส่งจังหวัดลำพูน   | กรรมการ                  |
| ๒.๑๖ แรงงานจังหวัดลำพูน  | กรรมการ                  |
| ๒.๑๗ ท้องถิ่นจังหวัดลำพูน  | กรรมการ                  |
| ๒.๑๘ ธนารักษ์พื้นที่ลำพูน  | กรรมการ                  |
| ๒.๑๙ ปฏิรูปที่ดินจังหวัดลำพูน  | กรรมการ                  |
| ๒.๒๐ หัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย<br>จังหวัดลำพูน        | กรรมการ                  |
| ๒.๒๑ เกษตรและสหกรณ์จังหวัดลำพูน                                      | กรรมการ                  |
| ๒.๒๒ พลังงานจังหวัดลำพูน   | กรรมการ                  |
| ๒.๒๓ ประชาสัมพันธ์จังหวัดลำพูน                                       | กรรมการ                  |
| ๒.๒๔ ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงลำพูน                                     | กรรมการ                  |
| ๒.๒๕ ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงชนบทลำพูน                                 | กรรมการ                  |
| ๒.๒๖ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน                        | กรรมการ                  |
| ๒.๒๗ ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำพูน                           | กรรมการ                  |
| ๒.๒๘ โทรศัพท์จังหวัดลำพูน  | กรรมการ                  |
| ๒.๒๙ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน                                     | กรรมการ/เลขานุการ        |
| ๒.๓๐ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด<br>สำนักงานจังหวัดลำพูน | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒.๓๑ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน<br>กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด        | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒.๓๒ นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด                             | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

### มีอำนาจหน้าที่

๑. กำหนดกรอบแนวทางและแผนปฏิบัติการ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๒. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทางปฏิบัติของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

๓. แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อขับเคลื่อนและแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

๔. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของคณะทำงานฯ ตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

๕. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ทั้งด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากร รวมทั้งบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

๖. ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ นายกรัฐมนตรี คณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน มอบหมาย

**๓. คณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ประกอบด้วย**

|  |                           |
|--|---------------------------|
| ๓.๑ รองผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน<br>(หัวหน้ากลุ่มด้านบริหารและความมั่นคง) | ประธานคณะทำงาน            |
| ๓.๒ ปลัดจังหวัดลำพูน   | คณะทำงาน                  |
| ๓.๓ รองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน<br>จังหวัดลำพูน (ฝ่ายทหาร)        | คณะทำงาน                  |
| ๓.๔ ผู้บัญชาการกองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัดลำพูน                 | คณะทำงาน                  |
| ๓.๕ ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน                                    | คณะทำงาน                  |
| ๓.๖ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๓.๗ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและ<br>สิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน    | คณะทำงาน                  |
| ๓.๘ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๓.๙ คลังจังหวัดลำพูน   | คณะทำงาน                  |
| ๓.๑๐ ท้องถิ่นจังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๓.๑๑ เกษตรและสหกรณ์จังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๓.๑๒ พาณิชยจังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๓.๑๓ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน   | คณะทำงาน/เลขานุการ        |
| ๓.๑๔ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด<br>สำนักงานจังหวัดลำพูน     | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๓.๑๕ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน<br>กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด            | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๓.๑๖ นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด                                 | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |

**มีอำนาจหน้าที่**

๑. พิจารณากลับกรอง ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ จากประชาชนให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ

๒. ให้คำปรึกษา รับฟังปัญหา วิเคราะห์ ติดตาม ไกล่เกลี่ย และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเรียกพยานบุคคลมาชี้แจงข้อเท็จจริงและเรียกพยานเอกสารต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ แก่ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน

๓. พิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน กรณีเร่งด่วน เร่งรัด และติดตามผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนที่ค้างดำเนินการอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง

๔. กำหนดรูปแบบการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๖. ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด รวมทั้ง ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

**๔. คณะทำงานบริการประชาชน ประกอบด้วย**

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| ๔.๑ ปลัดจังหวัดลำพูน  | ประธานคณะทำงาน            |
| ๔.๒ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดลำพูน                  | คณะทำงาน                  |
| ๔.๓ ผู้อำนวยการสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน                  |
| ๔.๔ แรงงานจังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๔.๕ เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน                                 | คณะทำงาน                  |
| ๔.๖ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน                      | คณะทำงาน                  |
| ๔.๗ ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำพูน                        | คณะทำงาน                  |
| ๔.๘ โทรศัพท์จังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๔.๙ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน                                   | คณะทำงาน                  |
| ๔.๑๐ นายอำเภอทุกอำเภอ   | คณะทำงาน                  |
| ๔.๑๑ หัวหน้าศูนย์ประสานงานป่าไม้จังหวัดลำพูน                      | คณะทำงาน                  |
| ๔.๑๒ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรพื้นที่                             | คณะทำงาน                  |
| ๔.๑๓ ป้องกันจังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๔.๑๔ จ่าจังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน/เลขานุการ        |
| ๔.๑๕ ผู้ช่วยจ่าจังหวัดลำพูน                                       | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |

**มีอำนาจหน้าที่**

ให้คำปรึกษา แนะนำ ด้านบริการ และให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ หรือรับเรื่องแล้วส่งต่อให้แก่ส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ และติดตามผลการดำเนินงานแล้วรายงานให้ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

**๕. คณะทำงานบริการข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย**

- |  |                           |
|--|---------------------------|
| ๕.๑ หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน                                  | ประธานคณะทำงาน            |
| ๕.๒ สถิติจังหวัดลำพูน  | คณะทำงาน                  |
| ๕.๓ ประชาสัมพันธ์จังหวัดลำพูน                                    | คณะทำงาน                  |
| ๕.๔ ผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดลำพูน   | คณะทำงาน                  |
| ๕.๕ ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดลำพูน | คณะทำงาน/เลขานุการ        |
| ๕.๖ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด        | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๕.๗ นิติกร กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด                          | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๕.๘ เจ้าหน้าที่สำนักงานสถิติจังหวัดลำพูนที่ได้รับมอบหมาย         | คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ |

**มีอำนาจหน้าที่**

๑. ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ข้อมูล
๒. ให้บริการติดต่อ สอบถาม แนะนำแก่ประชาชนในการเข้าตรวจสอบข้อมูลในส่วนราชการ
๓. รวบรวมและจัดทำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข่าวสารที่สำคัญ เพื่อทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ



๔. ดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

๖. การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน มีรองผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้ากลุ่มด้านบริหาร และความมั่นคง เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ประกอบด้วย ๓ ส่วนงาน

๖.๑ ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่วนงานคุ้มครองผู้บริโภค ให้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดลำพูน โดยมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน กำกับ ดูแล

๖.๑.๑ ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีหน้าที่

(๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) ให้คำปรึกษา ความต้องการ ข้อเสนอแนะ

(๓) ประสานการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนร้องทุกข์

(๔) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการ

แก้ไขปัญหาในเบื้องต้น

(๕) รายงานการดำเนินงานให้แก่คณะทำงานขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม

จังหวัดลำพูน และผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย

๖.๑.๒ ฝ่ายปฏิบัติการ/หน่วยเคลื่อนที่ (Mobile Service) มีหน้าที่ตรวจสอบ หาข้อมูล

แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในพื้นที่

๖.๒ ส่วนงานบริการข้อมูลข่าวสาร ให้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานจังหวัดลำพูน

โดยมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน กำกับ ดูแล มีหน้าที่

๖.๒.๑ บริการข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ข้อมูล

๖.๒.๒ บริการติดต่อ/สอบถาม/แนะนำ แก่ประชาชนในการเข้าตรวจสอบข้อมูลในส่วนราชการ

๖.๓ ส่วนงานบริการประชาชน ให้อยู่ในความรับผิดชอบของที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน

โดยมีปลัดจังหวัดลำพูน กำกับ ดูแล

๖.๓.๑ ฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีหน้าที่ บริการประชาชน

ให้แล้วเสร็จในที่แห่งเดียว

๖.๓.๒ ฝ่ายให้บริการรับเรื่องส่งต่อ มีหน้าที่ บริการรับเรื่องจากประชาชน เพื่อส่งต่อให้

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการ

๗. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนมอบหมาย และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่ง พระราชบัญญัติว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายอรรชัช สุภัทธรรัตน์)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน



คำสั่งจังหวัดลำพูน  
ที่ ๕๐๕ /๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ และเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็น ศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมทั้ง เพื่อให้จังหวัดลำพูนได้มีคำสั่งจังหวัดลำพูนที่ ๑๒๕๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนไปแล้ว นั้น

กระทรวงมหาดไทย มีหนังสือ ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๙๔๘ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ให้จัดตั้งชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ เพื่อใช้เป็นชุดปฏิบัติการเสริมการทำงานของหน่วยงานปกติในจังหวัดและอำเภอ เพื่อให้ตอบสนองการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน จังหวัดลำพูน พิจารณาแล้วเพื่อให้การปฏิบัติงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามข้อสั่งการของกระทรวงมหาดไทย และอาศัยอำนาจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงแต่งตั้ง ชุดปฏิบัติการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด องค์ประกอบดังนี้

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| ๑. หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย   | เป็นหัวหน้าชุดปฏิบัติการ |
| ๒. ผู้แทนที่ทำการปกครองจังหวัดลำพูน  | เป็นชุดปฏิบัติการ        |
| ๓. ผู้แทนกองบัญชาการควบคุมกองกำลังรักษาความสงบเรียบร้อยจังหวัดลำพูน                              | เป็นชุดปฏิบัติการ        |
| ๔. ผู้แทนตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน   | เป็นชุดปฏิบัติการ        |
| ๕. ผู้แทนส่วนราชการ/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ/ที่หัวหน้าชุดปฏิบัติการร้องขอ                            | เป็นชุดปฏิบัติการ        |
| ๖. สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน กองร้อยบังคับการและบริการ กองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดลำพูน | เป็นชุดปฏิบัติการ        |
| ๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน  | เป็นชุดปฏิบัติการ        |

อำนาจหน้าที่

- ปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เป็นประจำทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กรณีสำคัญเร่งด่วน
- ติดตามเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สำคัญหรือที่ประชาชนได้รับ

ผลกระทบเป็นจำนวนมากเพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๔. เป็นชุดปฏิบัติการเสริมการทำงานของหน่วยงานปกติในจังหวัดและอำเภอ
  ๕. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕/ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

  
(นายวิระชัย กุ๋เพียงใจ)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน



ที่ มท ๐๒๐๕.๓ / ว ๕๑๓๐

กระทรวงมหาดไทย  
ถนนอักษะรังค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาคำเนิการต่อเรื่องรารร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๕

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องรารร้องทุกข์ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องรารร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาคำเนิการต่อเรื่องรารร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องรารร้องทุกข์ ดังนี้

๑.ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องรารร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาคำเนิการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาคำเนิการตามที่เห็นสมควรต่อไป

.../๒ กรณีเป็นเรื่อง...

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวล่วงใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและหรือรัฐให้ปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาตั้งคดีเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมีได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาตั้งคดีเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งคดีเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใด ๆ ในพื้นที่ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

.../๕ กรณีผู้ร้องเรียน...

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่าง ๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เหมาะสมสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญ ไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของความไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการขาดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในทางส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาดมแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

๙. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วย ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลัดให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลา และมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยให้พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะ

.../เดียวกันหาก....

เดียวกันหากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ทำให้พิจารณาโทษอย่าง  
เคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการ  
เอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อยปละละเลย จะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ



(นายมานิต วัฒนเสน)  
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง  
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์  
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘  
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



คำสั่งจังหวัดลำพูน

ที่ ๒๖๓๔/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์  
ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ และเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็น ศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ รวมทั้ง เพื่อให้จังหวัดลำพูนได้มีคำสั่งจังหวัดลำพูนที่ ๑๒๕๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนไปแล้ว นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และเป็นหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ให้กับประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ และอาศัยอำนาจตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณากันกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ ประจำศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดลำพูน องค์ประกอบดังนี้

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| ๑. หัวหน้าสำนักงานจังหวัดลำพูน                                     | หัวหน้าคณะกรรมการ                 |
| ๒. ผู้แทนปลัดจังหวัดลำพูน  | คณะกรรมการ                        |
| ๓. ผู้แทนรองผู้อำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดลำพูน (ท)        | คณะกรรมการ                        |
| ๔. ผู้แทนผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน                         | คณะกรรมการ                        |
| ๕. ผู้แทนคลังจังหวัดลำพูน  | คณะกรรมการ                        |
| ๖. ผู้แทนเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน                             | คณะกรรมการ                        |
| ๗. ผู้แทนท้องถิ่นจังหวัดลำพูน                                      | คณะกรรมการ                        |
| ๘. ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด<br>สำนักงานจังหวัดลำพูน | คณะกรรมการและ<br>เลขานุการ        |
| ๙. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน                            | คณะกรรมการและ<br>ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้มีอำนาจหน้าที่

๑. พิจารณากันกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ โดยให้ถือปฏิบัติตาม หลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑
๒. สั่งให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์มาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยก็ได้

/๓. ให้คำปรึกษา...



๓. ให้คำปรึกษาแนะนำ ในการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน
  ๔. รายงานผลการพิจารณาการกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน และผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนทราบ
  ๕. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูนมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายอรรชัญญ์ สัมพันธ์รัตน์)  
ผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน



ที่ นร 1011/ว 26

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพญาโลก กทม. 10300

[๗] กันยายน 2547

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน  
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน อธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

- อ้างถึง 1. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0206/ว 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2541  
2. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร 0205/ว 31 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2542

ตามหนังสือที่อ้างถึง 1. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอมา ความแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ ได้มีผู้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการที่ได้ทำเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้สั่งการยืนยันให้แจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ. จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา- ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535

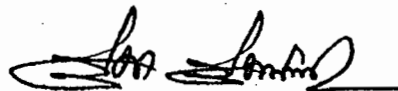
5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

นอกจากนั้น คณะรัฐมนตรียังได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ข้อมูล หรือการส่งเอกสารหลักฐาน ที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามหนังสือที่อ้างถึง 2. ให้ส่วนราชการถือและปฏิบัติอีกด้วย

จึงเรียนยืนยันมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีทั้งสองฉบับดังกล่าวโดยเร่งรัดต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายสีมา สีมานนท์)

เลขาธิการ ก.พ.

สำนักมาตรฐานวินัย

โทร. 0 2281 8677

โทรสาร 0 2628 6204



ที่ นร 0206/ว 218

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. 10300

25 ธันวาคม 2541

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน  
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย  
ที่ยกเลิก
2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0208.3/9125  
ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2541
3. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ.ที่ นร 0709.2/580 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2541
4. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565 ลงวันที่ 16  
ธันวาคม 2540

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรี  
เกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรี  
เกี่ยวกับ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว  
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรี  
และคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุงแก้ไขและขกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ  
ในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่  
เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ  
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยตามมติคณะรัฐมนตรี  
และคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงาน

/คณะกรรมการ...

คณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวโดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยชั้นใหม่ ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร่ำวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2. ส่งสำเนาเรื่องร่ำวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทวงถามว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องร่ำวทราบ

3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องร่ำวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องร่ำวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2535

5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ลงมติว่า

1. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องร่ำวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2496 เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องร่ำวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง 3 ฉบับ

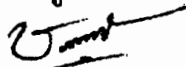
/2. เห็นชอบหลัก...

2. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เสนอ โดยปรับปรุงข้อ 5 เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ  
(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม  
(นายวิษณุ เครืองาม)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ  
โทร. 2801445  
โทรสาร 2801446, 2824045

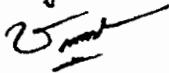
สำเนาถูกต้อง  
  
(นายธีระวัฒน์ ภูณะพงศ์)  
หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์  
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

(สำเนา)

บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรี  
 เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน  
 เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก

| ลำดับที่ |  |  |
|----------|--|--|
| ๑.       | การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ<br>ข้าราชการ                   | คำสั่งนายกรัฐมนตรีแจ้งตามหนังสือกรมเลขาธิการ<br>คณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๒๖๓/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๕<br>พฤศจิกายน ๒๕๕๕                      |
| ๒.       | ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษ<br>ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย | มติคณะรัฐมนตรี (๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๖) แจ้งตาม<br>หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๑๕๗/<br>๒๕๕๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖       |
| ๓.       | บัตรสนเท่ห์  | มติคณะรัฐมนตรี (๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒) แจ้งตาม<br>หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๑๕๘/<br>๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ |

สำเนาถูกต้อง



(นายธีระวัฒน์ ฐานะพงศ์)

หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

(สำเนา)



ที่ นร 0205/ว 31

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม.10300

25 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาหลักการมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนี้

1. ให้ถือว่า การให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
2. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใด ๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
3. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้อุกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก่ต่างในกรณีและผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา
4. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดีต่อทางราชการได้
5. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง
6. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ.ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

/7. ให้ข้าราชการ...



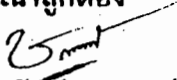
7. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตราการนี้ และองค์การกลางบริหารบุคคล สำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการ ให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรม และเหมาะสม ตามควรแก่กรณีต่อไป

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2542 ลงมติเห็นชอบมาตรการให้ ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.เสนอทั้ง 7 ข้อ และให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ  
(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม  
(นายวิษณุ เครืองาม)  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี  
โทร. 2800391 โทรสาร 2810627

สำเนาถูกต้อง  
  
(นายชินระวัฒน์ ภูนะพงศ์)  
หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์  
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

# ด่วนที่สุด

ที่ นร 0205/ว 31



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กท 10300

25 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

เรียน กระทรวง ทบวง กรม

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาหลักการมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนี้

1. ให้ถือว่า การให้ข้อมูล หรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
2. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใด ๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
3. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นนายแก้ต่างในกรณีที่ถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา
4. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้
5. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถชักคู่พิพาทเพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผลของเรื่อง
6. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
7. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตรการนี้ และองค์การกลางบริหารบุคคลสำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ เกิดความเป็นธรรมและเหมาะสมตามควรแก่กรณีต่อไป

/คณะรัฐมนตรี ...

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2542 ลงมติเห็นชอบมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอ ทั้ง 7 ข้อ และให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา / จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ ขอได้แจ้งให้รัฐวิสาหกิจในสังกัดทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิชฌ ใครื่องาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. 2800391

โทรสาร 2810627



ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กท. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว  
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรมและจังหวัด)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ  
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก  
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๕๑๒๕  
ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๑  
๓. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๓๐๕.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑  
๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕  
ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่า  
กระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวน  
เรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรี  
เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว  
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและ  
คำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุงแก้ไขและยกฐานะเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้  
ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอน  
การปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึง  
ได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียน  
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่  
ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ.และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อ  
ประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว  
เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว โดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและ

คำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินการคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕ จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๔๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า "ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้

ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐-๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐-๑๔๔๖ , ๒๘๒-๔๐๔๕