



กรมควบคุมโรค  
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดอุดรธานี

# คู่มือปฏิบัติงาน

สำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

กลุ่มนิติการ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี

# คู่มือปฏิบัติงาน

สำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สามารถใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เนื่องจากการร้องเรียนและร้องทุกข์ ทั้งในส่วนของประชาชนที่ได้รับความสะดวกสบาย หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการร้องเรียนและร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐที่มีต่อการบริหารงานภายในหน่วยงานรัฐ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานของรัฐ หรือผู้บริหารของหน่วยงานรัฐต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นเสียงสะท้อนที่มีต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงเป็นเสียงสะท้อนที่มีต่อการบริหารงานภายในหน่วยงานรัฐ และเพื่อให้เป็นไปโดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาฉบับดังกล่าวที่กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป และเพื่อให้สอดคล้องต่อระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ อีกประการหนึ่งด้วย

คู่มือปฏิบัติงานสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ จึงถือได้ว่าเป็นหนึ่งในเครื่องมือปฏิบัติงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สามารถนำมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ร้องเรียนและร้องทุกข์ให้ได้รับความเป็นธรรม ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจน มีการดำเนินการที่เป็นระบบและเป็นบรรทัดฐานเดียวกันต่อไป

นายเนตินันท์ ศรีทน  
หัวหน้ากลุ่มนิติการ  
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี  
๒๙ มีนาคม ๒๕๖๔

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๑
<b>บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
คำจำกัดความ	๒ - ๓
ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
<b>บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</b>	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
<b>บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>	
กลุ่มงาน/ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
ขั้นตอนในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗ - ๙
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๙
มาตรฐานการดำเนินงาน	๑๐
<b>บรรณานุกรม</b>	๑๑
<b>ภาคผนวก</b>	๑๒ - ๒๘
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบ สคร.๘/นท.๑)	๑๓
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์) (แบบ สคร.๘/นท.๒)	๑๔
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ช่องทางอื่น) (แบบ สคร.๘/นท.๓)	๑๕
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบ สคร.๘/นท.๔)	๑๖
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบ สคร.๘/นท.๕)	๑๗
แบบแจ้งถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบ สคร.๘/นท.๖)	๑๘
แบบสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่) (แบบ สคร.๘/นท.๗)	๑๙
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๒๐ - ๒๘

## บทที่ ๑ บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การร้องเรียนและร้องทุกข์ ทั้งในส่วนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมจากการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ รวมถึงการร้องเรียนและร้องทุกข์ของผู้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงานของรัฐที่มีต่อการบริหารงานภายในหน่วยงานรัฐ ถือเป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานของรัฐหรือผู้บริหาร ของหน่วยงานรัฐต้องตระหนักและให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นเสียงสะท้อนที่มีต่อการปฏิบัติราชการ ของหน่วยงานของรัฐ รวมถึงเป็นเสียงสะท้อนที่มีต่อการบริหารงานภายในหน่วยงานรัฐ และเพื่อให้เป็นไป โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาฉบับดังกล่าว ที่กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับ คำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคล ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และเพื่อให้สอดคล้อง ต่อระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ ตลอดจนเพื่อให้ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) อีกประการหนึ่งด้วย

กลุ่มนิติการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานร้องเรียนและร้องทุกข์ ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี กรมควบคุมโรค จึง เห็นควรให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สามารถใช้ เป็นคู่มือได้ การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิด ประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สามารถนำคู่มือมาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล
๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน
๓. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีการดำเนินการที่เป็นระบบ และเป็นบรรทัดฐานเดียวกันต่อไป
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ทราบกระบวนการ การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ สามารถนำคู่มือมาใช้ในการจัดการ เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล
๒. ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ชัดเจน
๓. ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ มีการดำเนินการที่เป็นระบบ และเป็นบรรทัดฐานเดียวกันต่อไป
๔. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ได้ทราบกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นเอง เพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่างๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น (ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐: ๑๓-๑๔))

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

#### คำจำกัดความ

“การร้องทุกข์” คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง (อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐: ๓))

“การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายความว่า กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง เจ้าหน้าที่ของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี (สคร. ๘ อุดรธานี) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชน ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ของ สคร. ๘ อุดรธานี รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของ สคร. ๘ อุดรธานี

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ สคร. ๘ อุดรธานี ประกอบด้วย ร้องเรียนการให้บริการ การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ร้องเรียนทางวินัย ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ และคำชมเชย

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ของกรมควบคุมโรค หรือหน่วยงานราชการอื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ คำติชมและคำชมเชย ซึ่งมีอำนาจโดยตรงต่อการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ให้ข้อมูลตามที่ได้รับเรื่อง

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น

“บัตรสนเท่ห์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

“เจ้าหน้าที่ สคร. ๘ อุตรธานี” ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และหมายความรวมถึงบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้สังกัด สคร. ๘ อุตรธานี

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างชั่วคราว และหมายความรวมถึงบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### **ประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

กลุ่มนิติการ สคร. ๘ อุตรธานี แบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๘ ประเภท ดังนี้

๑. ร้องเรียนทางวินัย หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเป็น การกระทำที่ขัดต่อวินัยข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๒. ร้องเรียนการบริการ หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ อาทิ สิ่งอำนวยความสะดวก ทักษะบุคลากร คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สคร. ๘ อุตรธานี

๓. แจ้งเบาะแส หมายถึง การแจ้งเบาะแสระบุผิดกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ของกรมควบคุมโรค

๔. ขอบความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ หมายถึง เรื่องร้องเรียนเพื่อขอให้ สคร. ๘ อุตรธานี ให้ความช่วยเหลือ ให้ความเป็นธรรม หรือบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีต่างๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ สคร. ๘ อุตรธานี

๕. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงออกทางความคิดเห็น หรือการให้ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่างๆ ของ สคร. ๘ อุตรธานี

๖. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ของ สคร. ๘ อุตรธานี

๗. อื่นๆ หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาและอยู่ในความรับผิดชอบของ สคร. ๘ อุตรธานี

### ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มนิติการ สคร. ๘ อุดรธานี แบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ออกเป็น ๓ ระดับ โดยใช้แนวคิดการจัดลำดับความสำคัญความเสี่ยง (Risk Matrix) ดังนี้

๑. ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของ สคร. ๘ อุดรธานี เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่ง สคร. ๘ อุดรธานี สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

เช่น แจ้งเบาะแสต่างๆ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ คำชมเชย เป็นต้น

๒. ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบต่อ สคร. ๘ อุดรธานี หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น

เช่น ร้องเรียนการให้บริการ แจ้งเบาะแสการกระทำผิด (กรณีเป็นการกระทำผิดที่เป็นปัญหาสำคัญ) ขอบความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ (กรณีเรื่องเร่งด่วนที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนมาก) เป็นต้น

๓. ระดับรุนแรงมาก (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ สคร. ๘ อุดรธานี เป็นอย่างมาก ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของผู้ที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจของผู้อำนวยการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย เพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน

เช่น เรื่องร้องเรียนจากการบกพร่องในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดเป็นประเด็นผ่านสื่อ เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ของสังคมในวงกว้าง การเรียกร้องค่าชดเชยความเสียหายจากการปฏิบัติงานของ สคร. ๘ อุดรธานี การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ สคร. ๘ อุดรธานี ในกรณีการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ เป็นต้น

### การยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียนที่สามารถนับเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว จะต้องมึลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมด และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ บางส่วน (โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตอำนาจเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามความเหมาะสมแล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๓. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น พันวิสัยที่จะดำเนินการได้และเกินจากขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว โดยได้ชี้แจงกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนเป็นที่เข้าใจแล้ว

๔. เรื่องที่ สคร. ๘ อุดรธานี ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และ สคร. ๘ อุดรธานี ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบแล้วว่าได้มีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานใดดำเนินการต่อไป

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน เป็นต้น โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบตามควรแก่กรณีแล้ว

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการ หรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

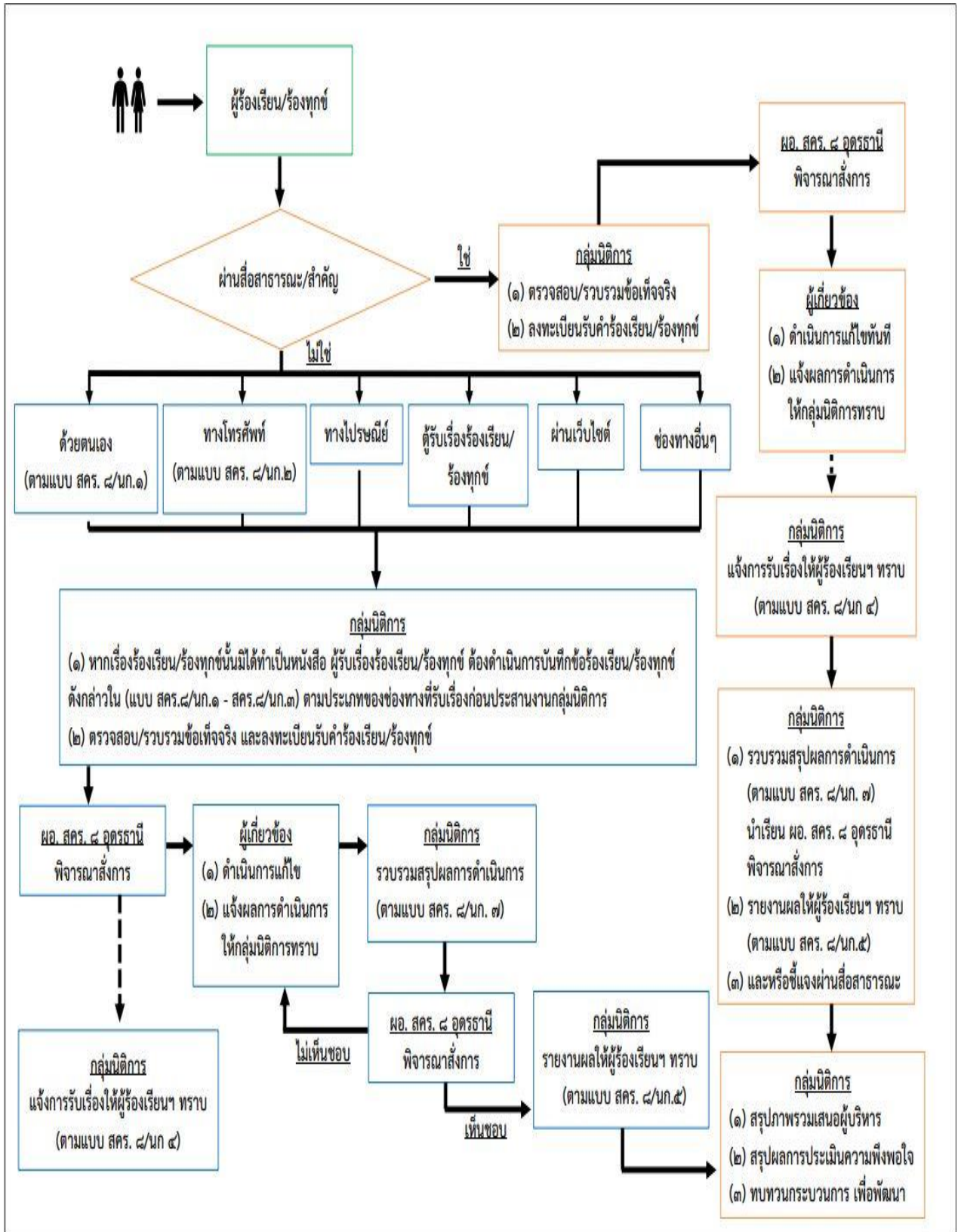


### ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง (วาจา/หนังสือ/คำร้อง) ณ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี
๒. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยส่งมายัง สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี เลขที่ ๕๙๑ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลสามพร้าว อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ๔๑๐๐๐
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๑ ๙๑๖๘
๕. ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๒๒๑ ๙๑๖๙
๖. ร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : law.dpc๘@gmail.com
๗. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เช่น
  - ๗.๑ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์กรมควบคุมโรค ([www.ddc.moph.go.th/complaint](http://www.ddc.moph.go.th/complaint))
  - ๗.๒ ร้องเรียนกรณีเกี่ยวกับแอลกอฮอล์และยาสูบผ่านเว็บไซต์ ([www.tas.go.th](http://www.tas.go.th))
  - ๗.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook
    - “สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี”
    - “กลุ่มนิติการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี” เป็นต้น
  - ๗.๔ ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น โทรศัพท์ส่วนตัวของบุคลากร Line หรือช่องทางออนไลน์ส่วนตัวของบุคลากร เป็นต้น
๘. ร้องเรียนหรือกล่าวโทษผ่านหน่วยงานภายนอก
๙. ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น บุคลากรหรือผู้บริหารทราบผ่านช่องทางออนไลน์หรือ Social Media เป็นต้น

### บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### กลุ่มงาน/ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย มีหน้าที่และอำนาจในการสั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไข

๒. กลุ่มนิติการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๒.๑ การรับ การพิจารณาเบื้องต้น ควบคุม ติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและพิจารณาผลการดำเนินการเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย

๒.๒ การประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากสรุปรายงานผลการดำเนินการที่ได้รับ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ รวมถึงสอบถามการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียนด้วย

๓. งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี มีหน้าที่และอำนาจในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงเบื้องต้น แบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานงานกลุ่มนิติการ กรณีที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือร้องเรียนทางไปรษณีย์ หรือร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

๔. กลุ่มสื่อสารความเสี่ยงโรคและภัยสุขภาพ ตลอดจนกลุ่ม/ศตม./ด้านฯ และบุคลากรในสังกัด สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี

มีหน้าที่และอำนาจในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริงเบื้องต้น แบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานงานกลุ่มนิติการ เฉพาะกรณีที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรง

### ขั้นตอนในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กลุ่มนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือจากกลุ่ม/ศตม./ด้านฯ และบุคลากรในสังกัด สคร. ๘ อุดรธานี ผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา ตามระดับความรุนแรงที่กำหนดไว้

หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องดำเนินการบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวใน (แบบ สคร.๘/นก.๑ - สคร.๘/นก.๓) ตามประเภทของช่องทางที่รับเรื่องก่อนประสานงานกลุ่มนิติการ

๒. กลุ่มนิติการ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยพิจารณาข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับจากช่องทางต่างๆ ว่ามีเนื้อหาและรายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ ซึ่งรายละเอียดที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือ ชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เนื้อหาสาระของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ กรณีที่ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความสมบูรณ์ กลุ่มนิติการ จะคัดแยกเรื่องดังกล่าวออกมา เพื่อพิจารณาส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับความรุนแรงของเรื่อง โดยจะต้องส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ตามข้อ ๔

๒.๒ กรณีที่ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่มีความสมบูรณ์ กลุ่มนิติการ จะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ ดังนี้

(๑) หากขาดรายละเอียดในส่วนขอความที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แต่มีรายละเอียดในส่วนที่อยู่ในที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ กลุ่มนิติการ จะดำเนินการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อขอรายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มเติมโดยทันที ก่อนที่จะส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะต้องส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องภายใน ๒ วัน นับแต่วันที่ได้อะเอียดเพิ่มเติมครบถ้วน อย่างไรก็ตาม หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือผู้ร้องเรียนมิได้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นให้แก่ สคร. ๘ อุตรธานี ภายใน ๕ วันทำการ จะพิจารณาเก็บเรื่องดังกล่าว

(๒) หากไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่ร้องเรียนไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถนำไปสู่การตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ หรือทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กลุ่มนิติการ จะพิจารณาเป็นบัตรสนเท่ห์ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมได้

อนึ่ง หากเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่มีชื่อ ที่อยู่/เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แต่เนื้อหาสาระและประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจน และมีได้เป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีการพาดพิงถึงบุคคลใด มิใช่เรื่องร้องเรียนทางวินัย หากพิจารณาแล้วสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ก็ยังคงถือว่าเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไป เช่น การแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เป็นต้น

๓. กลุ่มนิติการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบว่า สคร. ๘ อุตรธานี ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ดำเนินการแล้วในกรณีที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ (ตามแบบ สคร. ๘/น.๔)

๔. การมอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุตรธานี หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายก่อนเสมอ ตัวอย่างเช่น

(๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับความผิดทางวินัย มอบหมายให้งานการเจ้าหน้าที่ กลุ่มบริหารทั่วไปเป็นผู้ดำเนินการ

(๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับกระบวนการพัสดุ มอบหมายให้งานพัสดุ กลุ่มบริหารทั่วไปเป็นผู้ดำเนินการ

(๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด เกี่ยวกับการให้บริการในด้านต่างๆ และอื่นๆ มอบหมายให้กลุ่มนิติการ หรือกลุ่ม/ศตม. ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการ เป็นต้น

๕. ผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องดำเนินการพิจารณาความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในกำหนดระยะเวลาให้ดำเนินการตามระดับความรุนแรงของเรื่อง (๑ วัน, ๗ วัน, ๑๕ วัน) และแจ้งผลการดำเนินการให้กลุ่มนิติการทราบ

๖. กลุ่มนิติการ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปผลการดำเนินการตาม (แบบ สคร. ๘/น.๗) เสนอผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุตรธานี หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๖.๑ กรณีไม่เห็นชอบ ซึ่งอาจเกิดจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหา หรือยังชี้แจงไม่ครบถ้วนในประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กลุ่มนิติการจะส่งเรื่องกลับไปให้ผู้เกี่ยวข้อง ปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ ให้ครบถ้วน

๖.๒ กรณีเห็นชอบ กลุ่มนิติการ จะดำเนินการชี้แจงและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามแบบ สคร. ๘/น.๕) ทราบภายใน ๑ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับทราบผลการพิจารณา

๗. กลุ่มนิติการ ดำเนินการรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับและได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ สรุปเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน (ถ้ามี) รายไตรมาส (ถ้ามี) และรายปี พร้อมทั้งสรุปแยกประเภทของเรื่องร้องเรียน ภาพรวมของเรื่องร้องเรียนที่ สคร. ๘ อุดรธานีได้รับ พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการข้อร้องเรียน

๘. กลุ่มนิติการ ดำเนินการทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ที่เข้ามายัง สคร. ๘ อุดรธานี มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา		
		ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low)	ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium)	ระดับรุนแรงมาก (High)
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง	๑ วัน	๑๒ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง
ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	๑ วัน	๑๒ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	๑ วัน	๑๒ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้ง	๑ วัน	๑๒ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	๑ วัน	๑๒ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง
ร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก	ทุกครั้ง	๑ วัน	๑๒ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง

## มาตรฐานการดำเนินงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นที่ยุติ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ดังนี้

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระดับความรุนแรงเล็กน้อย (Low)

ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระดับความรุนแรงปานกลาง (Medium)

ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระดับความรุนแรงมาก (High)

ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๑ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. เสนอผลการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี หรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย ภายหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นเสมอ

## บรรณานุกรม

กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง. **คู่มือ การจัดการข้อร้องเรียน.**

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. ๒๕๔๑. **คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ.** บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

ชนะเลิศ ยุวบูรณ์. ๒๕๔๓. **การปกครองที่ดี (Good Governance).** กรุงเทพฯ: บริษัท บพิตรการพิมพ์ จำกัด

ชาญชัย แสวงศักดิ์. ๒๕๔๐. **คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค.** กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักงานพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. ๒๕๔๖ (กันยายน-ตุลาคม). **ธรรมาภิบาลในสังคมไทย: กลไกเสริมสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืน.** วารสารเศรษฐกิจและสังคม

ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๖. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒.** กรุงเทพฯ: บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. ๒๕๕๘. **คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.**

ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเวียงคุก จังหวัดหนองคาย. **คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน.**

ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลหารแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. **คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.**

ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลหนองสองห้อง จังหวัดหนองคาย. **คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

สถาบันวัคซีนแห่งชาติ (องค์การมหาชน). **คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน.**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. ๒๕๖๑. **คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์.**

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒๕๕๒. **คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์.**

อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ. ๒๕๔๐. **ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์.** กรุงเทพฯ: บริษัท เอส แอนด์ พี พรินท์ จำกัด

บรรณานุกรม



### แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘  
จังหวัดอุดรธานี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล/เขต..... อำเภอ/แขวง..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์..... E-Mail..... อาชีพ.....  
ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหในเรื่อง.....

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- (๑)..... จำนวน..... ชุด
- (๒)..... จำนวน..... ชุด
- (๓)..... จำนวน..... ชุด

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ  
ทางอาญา หากจะพึงมี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....  
(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

### แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ที่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘  
จังหวัดอุดรธานี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล/เขต..... อำเภอ/แขวง..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์..... E-Mail..... อาชีพ.....  
ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยข้าพเจ้าขออ้าง (ถ้ามี).....

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

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ  
ทางอาญา หากจะพึงมี กับทั้งเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต  
อาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

เวลา..... น.

### แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ช่องทางอื่น)

ที่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘  
จังหวัดอุดรธานี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี

ด้วยข้าพเจ้า..... บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัด  
อุดรธานี ตำแหน่ง.....สังกัด.....  
ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จาก..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....  
หมู่ที่..... ตำบล/เขต..... อำเภอ/แขวง..... จังหวัด.....  
โทรศัพท์..... E-Mail..... อาชีพ.....  
ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....  
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....  
ผ่านช่องทาง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี  
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง (ถ้ามี).....

.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต  
อาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้ (หากอยู่ในวิสัยแจ้งได้)

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง  
(.....)

เวลา..... น.

### แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

ที่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘  
จังหวัดอุดรธานี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี โดยทาง  
..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง  
..... นั้น

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้  
แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และสำนักงานป้องกัน  
ควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(....) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี และได้  
มอบหมายให้..... เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการ

(....) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี และได้  
จัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง  
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้  
อีกทางหนึ่ง

(....) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ  
ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มนิติการ

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๒ ๙๑๖๘

### แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่.....

ที่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘  
จังหวัดอุดรธานี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากผู้เกี่ยวข้อง  
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

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

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมแสดงพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

กลุ่มนิติการ

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๒๒ ๙๑๖๘

### แบบแจ้งถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘  
จังหวัดอุดรธานี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง ขอลถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี

ตามที่ ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล/เขต..... อำเภอ/แขวง..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... E-Mail..... อาชีพ..... ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร..... เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๘ จังหวัดอุดรธานี ผ่านช่องทาง..... เมื่อวันที่..... นั้น

- ข้าพเจ้ามีความประสงค์ขอลถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจาก
- (.....) ข้อมูลหลักฐานที่ได้คลาดเคลื่อน/ไม่เพียงพอ/ไม่ชัดเจน
- (.....) ปัญหาที่แจ้งได้รับการแก้ไข/ชี้แจงแล้ว
- (.....) เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (.....) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ตั้งใจเอาความ
- (.....) อื่นๆ (ระบุ).....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าการถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้น มิได้เกิดจากการข่มขู่ คุกคาม หลอกลวงของพนักงานเจ้าหน้าที่แต่อย่างใด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....  
(.....)  
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

### แบบสรุปผลการดำเนินการ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

เรื่อง.....

วัน/เดือน/ปี	เลขที่หนังสือ	รายละเอียดการดำเนินการ	หมายเหตุ

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ  
(.....)

ลงชื่อ..... ผู้บังคับบัญชา  
(.....)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี  
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์  
พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่าปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง



ข้อ ๕ ให้นำนายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

- (๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ
- (๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ
- (๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

- (๑) ตาย
- (๒) ลาออก
- (๓) คณะรัฐมนตรีให้ออกเพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องหรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณี que การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะอนุกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้งให้นำพรรคหนึ่ง พรรคสอง และพรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๙ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องหรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรี ควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะกรรมการ ที่คณะกรรมการ ประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็น หนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการ ตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวง ที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณา ของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๙ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงิน สมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดแจ้ง

ในกรณียื่นคำร้องทุกซ์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกซ์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกซ์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกซ์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกซ์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกซ์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกซ์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกซ์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกซ์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบ ตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกซ์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกซ์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกซ์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกซ์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกซ์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกซ์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ
- (๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ
- (๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกซ์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

## ส่วนที่ ๒

### การรับคำร้องทุกซ์

---

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกซ์ออกใบรับคำร้องทุกซ์ให้แก่ผู้ร้องทุกซ์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกซ์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกซ์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกซ์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกซ์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกซ์ ไปยังผู้ร้องทุกซ์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกซ์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกซ์

หมวด ๓  
การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑  
บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้ อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็น หลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา ขสำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอ เรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒  
การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ คำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้อง ทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่า ข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์

ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ บรรดสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๙ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- (๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย
  - (๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัย
- ในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี



