

# การร้องทุกข์

ตามกฎหมายระเบียบข้าราชการพลเรือน

พ.ศ. ๒๕๕๐

ค่านิยมสร้างสรรค์  
ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
“...วิสัยทัศน์ดี มีคุณธรรม น้อมนำความพอเพียง”



**เอกสารความรู้ สดร.**

ลำดับที่ ๘/ ปีงบประมาณ ๒๕๕๖

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สถาบันดำรงราชานุภาพ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เขตพระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๒๒๒๑๕๙๕๘ <http://www.stabundamrong.go.th>

# การร้องทุกข์ตามกฎหมาย

## ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑



เอกสารความรู้ สตร.  
ลำดับที่ ๘ / ปีงบประมาณ ๒๕๕๖  
สถาบันดำรงราชานุภาพ  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย



## คำนำ

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำ “เอกสารความรู้ สดร.” ฉบับที่ ๘/ปีงบประมาณ ๒๕๕๖ เรื่อง “การร้องทุกข์ตามกฎหมายระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑” โดย น.ส.นุชนาถ ประทีปธีรานันต์ นิตกร ชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานวินัย ส่งเสริมสมรรถภาพข้าราชการและคุ้มครองจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

เอกสารความรู้ สดร. ฉบับนี้ นำลงเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสถาบันดำรงราชานุภาพ ([www.stabundamrong.go.th](http://www.stabundamrong.go.th)) ด้วย

สถาบันดำรงราชานุภาพ  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย





# การร้องทุกข์ตามกฎหมาย ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

นุชนาถ ประทีปธีรานันต์\*

## หลักการ

การบริหารงานบุคคลเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารงานบุคคลต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน ธรรมเนียม นโยบาย หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งบุคคลมีหน้าที่ราชการจะต้องปฏิบัติให้ประสานสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ โดยจะต้องมีกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดไว้ให้ปฏิบัติตามหลักการบริหารงานบุคคลที่ดี จะต้องยึดหลักประกันของข้าราชการ ๒ ประการ คือ หลักประกันตามระบบคุณธรรม (Merit System) และหลักประกันด้านกฎหมาย ดังนี้

๑. หลักประกันตามระบบคุณธรรม เป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานที่ให้ความคุ้มครองและความเป็นธรรมแก่บุคคลที่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ หลักของระบบคุณธรรมมีหลักการที่สำคัญ ๔ ประการ<sup>๒</sup> ได้แก่

\* นิตกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานวินัย ส่งเสริมสมรรถภาพข้าราชการและคุ้มครองจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

<sup>๒</sup> เกตินี หงสนันท์. (ม.ป.ป.) วัฒนาการของระบบราชการไทย. หน้า ๑๐ อ้างถึงในสุชาติพิทย์ นาคา บดี. (๒๕๓๖) การอุทธรณ์คำสั่งลงโทษ ข้าราชการพลเรือน. หน้า ๑๖-๑๗.

๖ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบอบกษัตริย์รัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๕๑

๑) หลักความเสมอภาค (Equality of opportunity) คือ การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปที่มีคุณสมบัติครบตามประกาศเข้าสอบแข่งขัน เพื่อทำการคัดเลือกโดยเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ ศาสนา เพศ แต่อย่างใด และกำหนดแนวทางการพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการปฏิบัติงานชนิดเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันจะได้รับค่าตอบแทน เท่าเทียมกัน

๒) หลักความสามารถ (Competence) เป็นหลักในการ พิจารณาความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ โดยคัดเลือก และสรรหาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งให้เข้ามา รับราชการ และสนับสนุนให้มีการเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการเพื่อความก้าวหน้าต่อไป

๓) หลักความมั่นคง (Security of tenure) เป็นหลักประกัน ความมั่นคงแก่ข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการมีขวัญและกำลังใจที่ดี และ ตราบใดที่ข้าราชการยังมีความรู้ ความสามารถปฏิบัติราชการเป็นประโยชน์ ต่อชาติ ก็จะไม่ถูกให้ออกจากราชการไม่ว่าเหตุผลส่วนตัวหรือเหตุผล ทางการเมือง นอกจากนี้ ยังมีข้อกำหนดเกี่ยวกับเวลาการปฏิบัติราชการ การเกษียณอายุราชการ และสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้ข้าราชการมีความมั่นคง และมั่นใจในการประกอบอาชีพ

๔) หลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality) เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องกังวลถึงอำนาจทางการเมืองที่จะเข้า มาแทรกแซง และป้องกันการใช้ตำแหน่งหน้าที่ราชการเพื่อประโยชน์ใน ทางการเมือง



## ๒. หลักประกันด้านกฎหมาย

หลักประกันความมั่นคงและความเป็นธรรมในสถานภาพของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการมีความมั่นใจในการปฏิบัติราชการว่าจะไม่ถูกกลั่นแกล้ง หรือถูกสั่งให้ออกจากราชการ หรือถูกสั่งลงโทษโดยไม่ชอบธรรม ดังนั้น พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ จึงได้กำหนดหลักประกันตามกฎหมายให้แก่ราชการ ดังนี้

๑) การอุทธรณ์<sup>๓</sup> หมายถึง การที่ผู้ถูกสั่งลงโทษทางวินัยหรือถูกสั่งให้ออกจากราชการตามกรณีที่กฎหมายกำหนด ร้องขอความเป็นธรรมจากองค์กรผู้มีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ให้ยกเรื่องของตนขึ้นพิจารณาใหม่ เพื่อให้เป็นไปในทางที่เป็นคุณแก่ตน

๒) การร้องทุกข์<sup>๔</sup> (Grievance) เป็นวิธีการอย่างหนึ่งของกระบวนการพนักงานสัมพันธ์ (Employee relations process) ในระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีจุดประสงค์ที่จะให้ข้าราชการมีทางร้องขอให้แก้ไข หรือแก้ไขความคับข้องใจในการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อตน

การร้องทุกข์มีวัตถุประสงค์ทางหลักการดังนี้

(๑) เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยเปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสามารถขอให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนแก้ไขหรือชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติของ

<sup>๓</sup> สำนักงาน ก.พ. (๒๕๕๔) รายงานการติดตามการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยอุทธรณ์และคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค. หน้า ๒๒.

<sup>๔</sup> ประวิณ ณ นคร. (๒๕๕๑) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ พร้อมด้วยสรุปสาระสำคัญและอธิบายรายมาตรา. หน้า ๑๖๒-๑๖๓



๘ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับังคิราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

คนที่เป็นเหตุให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาารู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือเกิดความคับข้องใจ อันจะทำให้ลดปัญหาความขัดแย้งในองค์การได้

(๒) เพื่อให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบความรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือความคับข้องใจของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา อันเกิดจากการปฏิบัติของตนและมีโอกาสชี้แจงทำความเข้าใจ หรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขเกี่ยวกับการปฏิบัติของตนได้อย่างเหมาะสม

(๓) เพื่อให้ข้าราชการมีทางระบายอารมณ์ และไม่ไปแสดงออกในทางที่ไม่ถูกไม่ควร

(๔) เพื่อให้มีกลไกการตรวจสอบและถ่วงดุลการใช้อำนาจของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปโดยถูกต้อง เป็นธรรม และเหมาะสม

(๕) เพื่อเสริมให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการในระยะยาว

การร้องทุกข์ เป็นหลักประกันในด้านกฎหมายของข้าราชการที่ให้สิทธิในการแสวงหาความเป็นธรรมเพื่อป้องกันตนเองให้อยู่ในอาชีพราชการได้อย่างมีความสุข และมีความมั่นคง

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้บัญญัติเรื่องร้องทุกข์ไว้ในหมวด ๑๐ ตั้งแต่มาตรา ๑๒๒ ถึงมาตรา ๑๒๕ (และบทเฉพาะกาลมาตรา ๑๓๕ และมาตรา ๑๓๖) แยกต่างหากจากเรื่องการอุทธรณ์ ซึ่งอยู่ในหมวด ๙ โดยบัญญัติเป็นหลักการไว้ว่าข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และเป็นกรณีที่ไม่อาจอุทธรณ์ตามหมวด ๙ ได้ ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในหมวด ๑๐

นอกจากนั้น กฎหมายยังกำหนดว่าการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค. ซึ่งได้แก่ กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๒ และกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์ และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๖

### ความหมายของการร้องทุกข์

การร้องทุกข์<sup>๔</sup> หมายถึง การที่ข้าราชการพลเรือนสามัญร้องขอความเป็นธรรม เนื่องจากเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้อง ทำให้เกิดความคับข้องใจ และประสงค์จะให้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนโดยเร็ว

### ผู้มีสิทธิร้องทุกข์

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ คือ ข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ที่มีความคับข้องใจจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา โดยไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา หรือได้ปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ได้

### เหตุแห่งการร้องทุกข์

การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้<sup>๖</sup>

<sup>๔</sup> สำนักงาน ก.พ. (๒๕๕๔) รายงานการติดตามการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยอุทธรณ์และคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค. หน้า ๔๔.

<sup>๖</sup> กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๒, ข้อ ๓. ยกเลิกข้อความในข้อ ๗ ของกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

๑๐ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับทศวรรษการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติอื่นใดโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบ ขั้นตอน หรือวิธีการ อันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้าง ขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ

(๓) ประวิงเวลา หรือห่วงงหนี้ยการดำเนินการบางเรื่องอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

(๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรม ตามมาตรา ๔๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

**ผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์**

ผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป และคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม มีรายละเอียดดังนี้

๑) ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป<sup>๗</sup>

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

<sup>๗</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๐.

(๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

#### ๒) คณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม

กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมที่อยู่ในบังคับบัญชา หรือรับผิดชอบการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรีหรือต่อรัฐมนตรี ปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.)<sup>๘๘</sup>

#### วิธีการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้<sup>๘๙</sup>

การร้องทุกข์แทน ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนได้ ในกรณีมีเหตุจำเป็นอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้<sup>๙๐</sup>

(1) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง

(2) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด

<sup>๘๘</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๓๑.

<sup>๘๙</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๘.

<sup>๙๐</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๐.

๑๒ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบอบกษัตริย์การพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

(3) มีเหตุจำเป็นเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร การมอบหมายต้องทำเป็นหนังสือ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือ โดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

**สาระสำคัญของคำร้องทุกข์**

๑) คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพ และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้<sup>๑๑</sup>

(๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

(๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์

แทน

๒) ต้องทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย<sup>๑๒</sup>

<sup>๑๑</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๘.

<sup>๑๒</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๙.

๓) กรณีที่มีความจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทน หรือกรณีที่มีการแต่งตั้งนายความ หรือบุคคลอื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะ ดำเนินการแทนในขั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ต้องแนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้ง พร้อมคำร้องทุกข์หรือจะยื่นในภายหลังก่อนการดำเนินการในขั้นตอนนั้น<sup>๑๓</sup>

### การยื่นคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และยื่นคำร้องทุกข์ดังนี้

(๑) กรณีร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป ให้ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ (เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ) หรือจะส่งคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ และให้ถือว่าวันที่ยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ หรือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทางประทับตรารับที่ซองหนังสือร้องทุกข์แล้วแต่กรณี เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์<sup>๑๔</sup>

(๒) กรณีร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ให้ยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. หรือจะส่งคำร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ คำร้องทุกข์ที่ยื่นที่สำนักงาน ก.พ. พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์จะออกใบรับคำร้องทุกข์และลงทะเบียนรับคำร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐานในวันที่รับคำร้องทุกข์ตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือว่าวันที่รับคำร้องทุกข์ตามหลักฐานดังกล่าวเป็นวันยื่นคำร้องทุกข์<sup>๑๕</sup>

<sup>๑๓</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๑.

<sup>๑๔</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๑.

<sup>๑๕</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๒.

๑๔ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับบทราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

### อายุความในการร้องทุกข์

การร้องทุกข์ต้องยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์<sup>๑๖</sup>

### การนับวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

การนับวันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ ถือเป็นปฏิบัติ ดังนี้<sup>๑๗</sup>

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) กรณีที่ไม่มีการลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งตาม (๑) แต่มีการแจ้งคำสั่งให้ทราบพร้อมสำเนาคำสั่ง และทำบันทึก วัน เดือน ปี สถานที่ที่แจ้ง โดยลงลายมือชื่อผู้แจ้ง พร้อมทั้งพยานรู้เห็นไว้เป็นหลักฐานแล้ว ให้ถือวันที่แจ้งนับเป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เมื่ออาจแจ้งคำสั่งตาม (๒) และได้แจ้งเป็นหนังสือส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของทางราชการ ให้ส่งสำเนาคำสั่งไป ๒ ฉบับ เพื่อให้เก็บไว้เป็นหลักฐาน ๑ ฉบับ และให้ลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปีที่รับทราบคำสั่ง แล้วส่งกลับคืนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน ๑ ฉบับ กรณีเช่นนี้เมื่อล่วงพ้น ๓๐ วัน นับแต่วันที่ปรากฏในใบตอบรับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนว่า มีผู้รับแล้ว แม้ยังไม่ได้รับสำเนา

<sup>๑๖</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๘.

<sup>๑๗</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๓.

คำสั่งฉบับที่ให้ลงลายมือชื่อและวัน เดือน ปีที่รับทราบคำสั่งกลับคืนมาก็ให้ถือว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์ได้รับทราบคำสั่งอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์แล้ว

(๔) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา โดยไม่มีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์รับทราบ หรือควรรับทราบคำสั่งที่ไม่เป็นหนังสือ นั้น เป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๕) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา โดยไม่ได้มีคำสั่งอย่างใด ให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องทุกข์ควรได้ทราบถึงการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว เป็นวันทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

### สิทธิของผู้ร้องทุกข์

กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้กำหนดเกี่ยวกับสิทธิของผู้ร้องทุกข์ไว้หลายกรณี ดังนี้

๑) มอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนได้ในกรณีมีเหตุจำเป็น โดยทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ และหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น<sup>๑๔</sup>

๒) แต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะ กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดแทนตนในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ขั้นตอนใด ๆ ได้ โดยทำเป็นหนังสือแต่งตั้งพร้อมแนบหลักฐานแสดงตนของทนายความหรือบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งมาพร้อมกับคำร้องทุกข์ หรือจะยื่นในภายหลังก่อนการดำเนินการในขั้นตอนนั้น ๆ<sup>๑๕</sup>

<sup>๑๔</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๐.

<sup>๑๕</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๑.



๑๖ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับทศวรรษการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๓) กรณีผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา<sup>๒๐</sup>

๔) การคัดค้านผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ถ้าผู้นั้นมีเหตุอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้<sup>๒๑</sup>

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาเป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ หรือเป็นผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางสมรสกับบุคคลตาม

(๑) (๒) หรือ (๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

**วิธีการคัดค้านและการพิจารณาคำคัดค้านผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์**

**กรณีคัดค้านกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์**

กรณีคัดค้านกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือยื่นต่อประธาน ก.พ.ค.ภายใน ๗ วัน นับแต่วันรับทราบหรือถือว่าทราบคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ โดยแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการคัดค้านไว้ในหนังสือคัดค้านว่า จะทำให้การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ไม่ได้รับความจริงและความยุติธรรมอย่างไรด้วย<sup>๒๒</sup>

<sup>๒๐</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๙ วรรคท้าย.

<sup>๒๑</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๘.

<sup>๒๒</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๘ วรรคสอง.

ให้ประธาน ก.พ.ค.แจ้งกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ที่ถูกคัดค้านของการปฏิบัติหน้าที่ไว้จนกว่าประธาน ก.พ.ค.จะได้ชี้ขาดในเรื่องการคัดค้านนั้นแล้ว<sup>๒๓</sup>

ให้ประธาน ก.พ.ค.พิจารณาจากคำคัดค้านและบันทึกชี้แจงของกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ผู้ถูกคัดค้าน หากประธาน ก.พ.ค.เห็นว่ามิได้เป็นไปตามคำคัดค้านและมีเหตุผลสมควรที่จะให้ผู้ถูกคัดค้านปฏิบัติหน้าที่ต่อไป ให้นำเรื่องเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ ก.พ.ค.เพื่อพิจารณา ถ้าที่ประชุมมีมติด้วยคะแนนเสียงไม่น้อยกว่า ๒ ใน ๓ ของกรรมการที่ไม่ถูกคัดค้านก็ให้กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้ มติดังกล่าวให้กระทำโดยวิธีลงคะแนนลับ แล้วให้เป็นที่สุด<sup>๒๔</sup>

กรณีที่ประธาน ก.พ.ค.เห็นว่าคำคัดค้านฟังขึ้น หรือมีเหตุผลพอที่จะฟังได้ว่าหากให้ผู้ถูกคัดค้านปฏิบัติหน้าที่ต่อไป อาจทำให้การพิจารณาไม่มีความจริงและความยุติธรรม ให้มีคำสั่งให้ผู้ถูกคัดค้านพ้นจากการเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์เรื่องนั้น แล้วแจ้งให้ผู้คัดค้านทราบด้วย<sup>๒๕</sup>

### การถอนตัวของกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

เมื่อกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ผู้ใดเห็นว่า ตนมีอันอาจถูกคัดค้านได้ตามข้อ ๔๐ หรือเห็นว่ามีเหตุอื่นที่อาจจะมีการกล่าวอ้างในภายหลังได้ว่าตนไม่อยู่ในฐานะที่จะปฏิบัติหน้าที่โดยเที่ยงธรรม ให้แจ้งต่อประธาน ก.พ.ค.และถอนตัวจากการพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์<sup>๒๖</sup>

<sup>๒๓</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๘ วรรคหนึ่ง.

<sup>๒๔</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๙ วรรคสอง.

<sup>๒๕</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๘ วรรคสาม.

<sup>๒๖</sup> กฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๖๐

๑๘ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับนทราชกรทลวรอน พ.ศ. ๒๕๕๑

การที่กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ผู้ถูกคัดค้านที่ถูกสั่งให้งดการปฏิบัติหน้าที่หรือกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ที่ถูกสั่งให้ถอนตัวเพราะมีเหตุอันอาจถูกคัดค้านนั้น ย่อมไม่กระทบถึงการกระทำใด ๆ ที่ได้กระทำไปแล้ว แม้ว่าจะได้ดำเนินการหลังจากที่มีการยื่นคำคัดค้าน<sup>๒๗</sup>

**กรณีคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์**

กรณีที่ผู้ร้องทุกข์คัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์เหนือผู้ถูกคัดค้านเป็นผู้พิจารณาคำคัดค้าน ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านไม่มีเหตุผลก็ให้มีคำสั่งยกคำคัดค้าน คำสั่งดังกล่าวให้เป็นที่สุด และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านมีเหตุผลรับฟังได้ให้แจ้งให้ผู้ถูกคัดค้านกับผู้ร้องทุกข์ทราบ<sup>๒๘</sup>

กรณีที่ปลัดกระทรวงเป็นผู้ถูกคัดค้าน ให้ส่งคำคัดค้านไปที่เลขาธิการ ก.พ. ในฐานะเลขาธิการ ก.พ.ค. และให้ ก.พ.ค. เป็นผู้พิจารณาคำคัดค้าน ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านไม่มีเหตุผลก็ให้มีคำสั่งยกคำคัดค้าน คำสั่งดังกล่าวให้เป็นที่สุด และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านมีเหตุผลรับฟังได้ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบและแนะนำผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ให้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์<sup>๒๙</sup>

**การพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา**

๑) การดำเนินการของผู้บังคับบัญชา

(๑) กรณีเป็นผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

<sup>๒๗</sup> กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑, ข้อ ๖๑

<sup>๒๘</sup> กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑, ข้อ ๒๘.

<sup>๒๙</sup> กฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑, ข้อ ๒๙.

การร้องทุกข์ตามกฎหมาย ๑๙  
ระเบียบบริหารราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์แล้ว ต้องมีหนังสือแจ้ง พร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบโดยเร็ว และให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และคำชี้แจงของตน (ถ้ามี) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์<sup>๓๐</sup>

(๒) กรณีเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับคำร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งสำเนาต่อไปยังผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ภายใน ๓ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ หรือผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์จากผู้ร้องทุกข์หรือจากผู้บังคับบัญชาดังกล่าวข้างต้น ให้จัดส่งคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งสำเนาและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และคำชี้แจงของตน (ถ้ามี) ไปยังผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์<sup>๓๑</sup>

๒) การพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้รับคำร้องทุกข์ และคำชี้แจงของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์แล้ว ให้พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีที่จำเป็นและสมควร อาจจะขอ

<sup>๓๐</sup> กฏ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๒ วรรคหนึ่ง.

<sup>๓๑</sup> กฏ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๒ วรรค สอง และวรรคท้าย.

๒๐ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบอบกษัตริย์การพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งขอให้หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ชำราชการ หรือ บุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้<sup>๓๒</sup>

(๒) การแถลงการณ์ด้วยวาจาในกรณีที่มีผู้ร้องทุกข์ขอแถลงการณ์ ด้วยวาจา หากเห็นว่าการแถลงการณ์ด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณา วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ จะไม่ให้แถลงการณ์ด้วยวาจาก็ได้ แต่ต้องบันทึกเหตุผล ไว้ด้วย แต่ถ้าंनीให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา ต้องแจ้งให้ผู้บังคับ บัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบด้วยว่า ถ้าประสงค์จะแถลงแก้ก็ให้ มาแถลง หรือจะมอบหมายเป็นหนังสือให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทน มาแถลงแก้ด้วยวาจาในการพิจารณาครั้งนั้นได้ โดยแจ้งล่วงหน้าตามควรแก่ กรณีและเพื่อประโยชน์ในการแถลงแก้ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการ ร้องทุกข์หรือผู้แทน (ถ้ามี) เข้าฟังการแถลงการณ์ด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์ ได้<sup>๓๓</sup>

(๓) การคัดค้านผู้บังคับบัญชา ในกรณีที่มีการคัดค้านผู้บังคับ บัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์เหนือ ผู้ถูกคัดค้านเป็นผู้พิจารณาคำคัดค้าน ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านไม่มีเหตุผล ก็ให้มีคำสั่งยกคำคัดค้าน คำสั่งดังกล่าวให้เป็นที่สุด และแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้อง ทราบเพื่อดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเห็นว่ามีเหตุผลรับฟังได้ให้แจ้งให้ผู้ถูก คัดค้านกับผู้ร้องทุกข์ทราบ และให้ผู้พิจารณาคำคัดค้านเป็นผู้มีอำนาจ วินิจฉัยร้องทุกข์แทน ถ้าเป็นกรณีที่ปลัดกระทรวงเป็นผู้ถูกคัดค้านให้ ส่งคำคัดค้านไปที่เลขาธิการ ก.พ.ในฐานะเลขานุการ ก.พ.ค.และ ก.พ.ค.

<sup>๓๒</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๓ วรรคหนึ่ง.

<sup>๓๓</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๓ วรรค สองและวรรคท้าย

เป็นผู้พิจารณาคำคัดค้าน ถ้าเห็นว่าไม่มีเหตุผลให้มีคำสั่งยกคำคัดค้าน คำสั่งให้เป็นที่สุดและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป แต่ถ้าเห็นว่าคำคัดค้านมีเหตุผลรับฟังได้ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ และแนะนำผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ให้แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วยผู้แทนผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์หนึ่งคน ผู้แทนผู้ร้องทุกข์หนึ่งคน ผู้แทนผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หนึ่งคน และเลขาธิการ ก.พ.ตั้งข้าราชการสำนักงาน ก.พ. หนึ่งคน ร่วมเป็นกรรมการด้วย และกรรมการดังกล่าวประชุมเลือกกันเอง คนหนึ่ง เป็นประธานกรรมการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัดเป็นเลขานุการและจะให้มีผู้ช่วยเลขานุการก็ได้ เมื่อคณะกรรมการพิจารณา มีมติประการใด ให้เสนอต่อปลัดกระทรวงผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ เพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยตามที่เห็นสมควร<sup>๓๔</sup>

(๔) ระยะเวลาพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ต้องพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ เว้นแต่มีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน โดยบันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย หากได้ขยายเวลาแล้วการพิจารณาก็ยังไม่แล้วเสร็จ ให้ขยายเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน และให้กำหนดมาตรการที่จะทำให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็ว และบันทึกไว้เป็นหลักฐานแล้วส่งหลักฐานดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปของผู้ร้องทุกข์ภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดขยายเวลา เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปจะได้ติดตามแนะนำและชี้แจงให้การ

<sup>๓๔</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๘ และข้อ ๒๙.

๒๒ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบอบกษัตริย์การพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

พิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็ว แต่ถ้าปลัดกระทรวงเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ให้ส่งหลักฐานดังกล่าวไปยังเลขาธิการ ก.พ.ในฐานะเลขานุการของ ก.พ.ค.เพื่อดำเนินการต่อไป<sup>๓๔</sup>

(๕) อำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์และการเยียวยาความเสียหาย ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์มีอำนาจไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่งและให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมตามระเบียบที่ ก.พ.ค.กำหนด ในกรณีที่ยังไม่มีระเบียบ ก.พ.ค.เรื่องการเยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม ใช้บังคับ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์สั่งการในเรื่องการเยียวยาและดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมไปพลางก่อนตามที่เห็นสมควร โดยนำประโยชน์ของทางราชการมาประกอบการพิจารณาด้วย และเมื่อมีระเบียบ ก.พ.ค.ในเรื่องนี้ใช้บังคับแล้ว หากการดำเนินการตามที่ได้สั่งการไปนั้นมีมาตรฐานต่ำกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระเบียบ ก.พ.ค.ก็ให้ดำเนินการเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเท่าที่ทำได้ และให้ถือว่าเป็นการเยียวยา หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมตามระเบียบ ก.พ.ค.แล้ว<sup>๓๖</sup>

(๖) การบังคับตามคำวินิจฉัยร้องทุกข์ ซึ่งผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยในโอกาสแรกที่

<sup>๓๔</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม, ข้อ ๒๔

<sup>๓๖</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๕ วรรคหนึ่ง และข้อ ๒๖.

ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยแล้วให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว<sup>๓๗</sup>

(๗) ผลคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ คำวินิจฉัยของผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นที่สุด ในกรณีและผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยมีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองต่อไปได้<sup>๓๘</sup>

(๘) การรายงานเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบพิทักษ์ระบบคุณธรรมต่อไป เมื่อผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์เสร็จสิ้นลงแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยพร้อมทั้งสำเนาคำวินิจฉัยไปยัง ก.พ.ค.ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการตามคำวินิจฉัยนั้นแล้ว<sup>๓๙</sup>

### การพิจารณาวินิจฉัยร้องทุกข์ของ ก.พ.ค.

การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค.จะพิจารณาวินิจฉัยเอง หรือจะตั้งกรรมการ ก.พ.ค.คนหนึ่ง หรือจะตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ได้ โดยให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ และในการปฏิบัติหน้าที่ให้กรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา โดยมีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา ๑๑๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

<sup>๓๗</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๕ วรรคสอง.

<sup>๓๘</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๒๕ วรรคท้าย.

<sup>๓๙</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๓๐.



๒๔ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับน้กัรราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๑) การดำเนินการของพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ ซึ่งการร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค.ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นคำร้องทุกข์ต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. โดยพนักงานผู้รับคำขอร้องทุกข์ต้องลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์ในสารบบ และตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ดังนี้<sup>๔๐</sup>

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยถูกต้องตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้เสนอคำร้องทุกข์ต่อประธาน ก.พ.ค.เพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยไม่สมบูรณ์ ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ให้พนักงานผู้รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ ผู้ร้องทุกข์แก้ไขให้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด

(๓) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องที่ไม่อยู่ในอำนาจของ ก.พ.ค.ที่จะรับไว้ พิจารณาได้ หรือเป็นกรณีตาม (๒) แต่ผู้ร้องทุกข์ได้แก้ไขภายในเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อประธาน ก.พ.ค.เพื่อพิจารณา ดำเนินการต่อไป

๒) การจ่ายสำนวน ซึ่งเมื่อประธาน ก.พ.ค.ได้รับคำร้องทุกข์แล้วให้ พิจารณาจ่ายสำนวนดังนี้

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีปัญหาข้อกฎหมายที่สำคัญ หรือ ผลการวินิจฉัยอาจกระทบต่อวิถีทางปฏิบัติราชการ หรือจะเป็นการวาง บรรทัดฐานในการปฏิบัติราชการ หรือเป็นกรณีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับระบบ คุณธรรมที่ ก.พ.ค.สมควรเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยเอง ให้จ่ายสำนวนคำร้อง ทุกข์นั้นให้ ก.พ.ค.เป็นองค์คณะวินิจฉัย โดยให้ประธาน ก.พ.ค.ตั้งกรรมการ

<sup>๔๐</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๓๓.

ก.พ.ค.คนหนึ่งเป็นกรรมการเจ้าของสำนวน และมีพนักงานรับผิดชอบสำนวน เป็นผู้ช่วย<sup>๔๑</sup>

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่เป็นกรณีทั่วไป ให้จ่ายสำนวน คำร้องทุกข์นั้นให้กรรมการ ก.พ.ค.คนหนึ่งหรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์คณะหนึ่งคณะใดเป็นองค์คณะวินิจฉัยก็ได้<sup>๔๒</sup>

(๓) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาได้ ให้จ่ายสำนวนคำร้องทุกข์นั้นให้กรรมการ ก.พ.ค.คนหนึ่งเป็นกรรมการเจ้าของสำนวน หรือจะจ่ายให้คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์คณะหนึ่งทำหน้าที่เป็นองค์คณะวินิจฉัยก็ได้<sup>๔๓</sup>

๓) การแจ้งคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ ซึ่งเมื่อได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์และได้มีการจ่ายสำนวนแล้ว ให้ประธานกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์แจ้งคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อและวันที่รับทราบไว้เป็นหลักฐาน แล้วมอบสำเนาคำสั่งให้ไว้หนึ่งฉบับหรือจะส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับไปให้ผู้ร้องทุกข์ยังที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของทางราชการก็ได้ และเมื่อล่วงพ้น ๑๕ วัน นับแต่วันส่งสำเนาคำสั่งดังกล่าว ให้ถือว่าผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์แล้ว ซึ่งกรณีดังกล่าวให้ใช้บังคับกับกรณีที่กรรมการ ก.พ.ค. คนหนึ่งเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ด้วย<sup>๔๔</sup>

<sup>๔๑</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๓๗.

<sup>๔๒</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๓๘.

<sup>๔๓</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๓๙.

<sup>๔๔</sup> กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๓๕.

## การสั่งรับหรือไม่รับคำร้องทุกข์

### ๑) การพิจารณาของกรรมการเจ้าของสำนวน

กรรมการเจ้าของสำนวนอาจกำหนดประเด็นให้พนักงานผู้รับผิดชอบสำนวน วิเคราะห์และพิจารณาทำความเข้าใจเสนอในเบื้องต้นประกอบการพิจารณา ขององค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณาสั่งรับหรือไม่รับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณา ดังนี้<sup>๔๕</sup>

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการโดยถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเป็นคำร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาได้ ก็ให้ องค์คณะวินิจฉัยมีคำสั่งรับคำร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา แล้วดำเนินการ ตามกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่ยังไม่ชัดเจนหรือที่ยังดำเนินการ โดยไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ก็ให้ส่งคำสั่งให้ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการ แก้ไขเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่มีการแก้ไขเพิ่มเติมภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ให้เสนอองค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณามีคำวินิจฉัยต่อไป

(๓) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ห้ามรับไว้พิจารณาตามข้อ ๔๒ ก็ให้เสนอองค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณามีคำวินิจฉัยต่อไป

### ๑) การพิจารณาขององค์คณะวินิจฉัย

เมื่อได้รับความเห็นของกรรมการเจ้าของสำนวน ตาม (๒) หรือ (๓) ดังกล่าวข้างต้น ให้องค์คณะวินิจฉัยพิจารณามีคำวินิจฉัย ดังนี้<sup>๔๖</sup>

<sup>๔๕</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๔๑.

<sup>๔๖</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, และแก้ไข เพิ่มเติม, ข้อ ๔๓.

(๑) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาไม่ได้ ตามข้อ ๔๒ ก็ให้มีคำวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและสั่งจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์นั้นออกจากสารบบ หรือให้มีคำวินิจฉัยยกเลิกระบวนพิจารณาพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้น และสั่งจำหน่ายเรื่องร้องทุกข์นั้นออกจากสารบบ

(๒) ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่อาจรับไว้พิจารณาได้ ก็ให้มีคำสั่งให้กรรมการเจ้าของสำนวนดำเนินการตามกระบวนพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

### กระบวนพิจารณาเรื่องร้องทุกข์

๑) การแสวงหาข้อเท็จจริงของกรรมการเจ้าของสำนวน

(๑) เมื่อได้มีการส่งรับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณาแล้ว ให้กรรมการเจ้าของสำนวนมีคำสั่งให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ทำคำแก้ร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยส่งสำเนาคำร้องทุกข์และสำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปให้ด้วย และกรรมการเจ้าของสำนวนอาจกำหนดประเด็นที่คู่กรณีในการร้องทุกข์ต้องชี้แจง หรือกำหนดให้จัดส่งพยานหลักฐานที่จำเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ไปให้ด้วยก็ได้<sup>๔๗</sup>

(๒) คู่กรณีในการร้องทุกข์ต้องทำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้โดยชัดแจ้งและครบถ้วน พร้อมส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และหลักฐานการรับทราบหรือควรได้รับทราบเหตุของการร้องทุกข์ โดยจัดทำสำเนาคำแก้คำร้องทุกข์ สำเนาคำชี้แจงและสำเนาพยานหลักฐานตามจำนวนที่กรรมการเจ้าของสำนวนกำหนดยื่นภายในระยะเวลาที่กำหนด<sup>๔๘</sup>

<sup>๔๗</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๔๔.

<sup>๔๘</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๔๕.

๒๘ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

(๓) กรณีที่กรรมการเจ้าของสำนวนเห็นว่า คำแก้คำร้องทุกข์ หรือคำชี้แจงของคู่กรณีในการร้องทุกข์หรือพยานหลักฐานที่ส่งมาให้ยังไม่ครบถ้วนหรือชัดเจนเพียงพอ ให้ส่งให้คู่กรณีในการร้องทุกข์แก้ไขเพิ่มเติม คำแก้คำร้องทุกข์หรือจัดทำคำชี้แจงเพิ่มเติม หรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มให้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด<sup>๔๙</sup>

(๔) กรณีคู่กรณีในการร้องทุกข์มิได้จัดทำคำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้ชัดเจน พร้อมทั้งพยานหลักฐานยื่นต่อ กรรมการเจ้าของสำนวนในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าคู่กรณีในการร้องทุกข์ยอมรับข้อเท็จจริงตามข้อร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ และให้กรรมการเจ้าของสำนวนพิจารณาดำเนินการต่อไปตามที่เป็นการยุติธรรม<sup>๕๐</sup>

๑) การบันทึกสรุปสำนวนของกรรมการเจ้าของสำนวน<sup>๕๑</sup>

เมื่อกรรมการเจ้าของสำนวนเห็นว่าสามารถวินิจฉัยร้องทุกข์ได้จากข้อเท็จจริงในคำร้องทุกข์นั้น โดยไม่ต้องดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงอีก หรือเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มาจากคำแก้คำร้องทุกข์ เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือข้อเท็จจริงที่ได้มาจากการแสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี) เพียงพอต่อการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นแล้ว ให้กรรมการเจ้าของสำนวนทำบันทึกของกรรมการเจ้าของสำนวนสรุปเสนอองค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

<sup>๔๙</sup> กฏ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๔๖.

<sup>๕๐</sup> กฏ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๔๗.

<sup>๕๑</sup> สำนักงาน ก.พ.(๒๕๕๔). รายงานการติดตามการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยอุทธรณ์และคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค.หน้า ๕๖-๕๗.

บันทึกสรุปสำนวนอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์

(๒) สรุปคำร้องทุกข์

(๓) สรุปคำแก้คำร้องทุกข์ (ถ้ามี)

(๔) สรุปข้อเท็จจริงที่กรรมการเจ้าของสำนวนแสวงหาเพิ่มเติม

(ถ้ามี)

(๕) ประเด็นที่จะต้องวินิจฉัยทั้งข้อกฎหมายและข้อเท็จจริง

(๖) ความเห็นของกรรมการเจ้าของสำนวนเกี่ยวกับประเด็นที่จะต้องวินิจฉัยและคำขอของผู้ร้องทุกข์

กรรมการเจ้าของสำนวนต้องเสนอบันทึกสรุปสำนวน และสำนวนพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้องค์คณะวินิจฉัยทำการพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๓) การพิจารณาวินิจฉัยขององค์คณะวินิจฉัย

(๑) เมื่อองค์คณะวินิจฉัยได้พิจารณาทันทีสรุปสำนวนของกรรมการเจ้าของสำนวนแล้ว หากเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มายังไม่เพียงพอหรือมีข้อที่ควรปรับปรุง ก็ให้กรรมการเจ้าของสำนวนรับไปดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือดำเนินการปรับปรุงตามความเห็นขององค์คณะวินิจฉัยแล้วนำผลการดำเนินการเสนอให้องค์คณะวินิจฉัยเพื่อพิจารณาอีกครั้ง หากองค์คณะวินิจฉัยพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มาเพียงพอต่อการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นได้ ก็ดำเนินการต่อไป<sup>๕๑</sup>

(๒) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ให้องค์คณะวินิจฉัยจัดให้มีการประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์อย่างน้อยหนึ่งครั้ง เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์

<sup>๕๑</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๐.

๓๐ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับน้ท้รฐศกฐรทลว้รณ พ.ศ. ๒๕๕๑

หรือคู่กรณีในการร้องทุกข์มีโอกาสมາแถลงด้วยวาจาต่อหน้าองค์คณะวินิจฉัย เว้นแต่ในกรณีที่องค์คณะวินิจฉัยเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นมีข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอต่อการพิจารณาวินิจฉัยแล้วหรือมีข้อเท็จจริงและประเด็นวินิจฉัยไม่ซับซ้อน และการมาแถลงด้วยวาจาไม่จำเป็นแก่การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์จะห้งตการแถลงด้วยวาจาเสียก็ได้<sup>๕๓</sup>

(๓) กรณีที่มีการประชุมและให้มีการแถลง เมื่อองค์คณะวินิจฉัยได้กำหนดวันประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์แล้วให้กรรมการเจ้าของสำนวนแจ้งกำหนดวันประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งส่งสรุปคำร้องทุกข์และสรุปคำแก้คำร้องทุกข์ ตลอดจนสรุปข้อเท็จจริงที่กรรมการเจ้าของสำนวนแสวงหาเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้แก่คู่กรณีทราบล่วงหน้าก่อนวันประชุมพิจารณาไม่น้อยกว่า ๗ วัน เพื่อเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้แถลงสรุปคำร้องทุกข์และคำแก้คำร้องทุกข์ของตน ซึ่งคู่กรณีจะไม่มาในวันประชุมพิจารณาก็ได้ หากผู้ร้องทุกข์หรือคู่กรณีในการร้องทุกข์ไม่มาในวันประชุมพิจารณาก็ให้พิจารณาลับหลังไปได้ และบันทึกไว้เป็นหลักฐาน<sup>๕๔</sup>

(๔) การประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ เมื่อเริ่มการประชุมให้กรรมการเจ้าของสำนวนเสนอสรุปข้อเท็จจริงและประเด็นที่จะต้องวินิจฉัยแล้วให้ผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์แถลงด้วยวาจาเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัย ซึ่งคำแถลงด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์และคู่กรณีในการร้องทุกข์ต้องกระชับและอยู่ในประเด็น โดยไม่อาจยกข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายอื่นนอกจากที่ปรากฏในคำร้องทุกข์และคำแก้คำร้องทุกข์เท่านั้น<sup>๕๕</sup>

<sup>๕๓</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๑ วรรคหนึ่ง.

<sup>๕๔</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๑ วรรคสอง.

<sup>๕๕</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๒.

๔) การทำคำวินิจฉัย

ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์  
ดังนี้<sup>๕๖</sup>

(๑) ไม่รับเรื่องร้องทุกข์

(๒) ยกคำร้องทุกข์

(๓) ให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้  
ผู้ร้องทุกข์หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรมตาม  
ระเบียบที่ ก.พ.ค.กำหนด

คำวินิจฉัยขององค์คณะวินิจฉัยให้นำเสนอ ก.พ.ค.เพื่อพิจารณา  
เมื่อ ก.พ.ค. มีความเห็นประการใด ให้องค์คณะวินิจฉัยดำเนินการเพื่อให้มี  
คำวินิจฉัยของ ก.พ.ค.ต่อไป<sup>๕๗</sup>

การเยียวยาความเสียหาย

ในกรณีที่องค์คณะวินิจฉัยพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์แล้ว  
เห็นสมควรให้มีการเยียวยาแก่ผู้ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการตามข้อ ๒๖ แห่งกฎ  
ก.พ.ค.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑

ระยะเวลาพิจารณาการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ร้องต่อ ก.พ.ค.ให้องค์คณะ  
วินิจฉัยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์  
ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวได้ ให้ขยาย  
เวลาได้อีก ๒ ครั้ง ๆ ละ ไม่เกิน ๓๐ วัน โดยให้บันทึกเหตุผลความจำเป็นไว้

<sup>๕๖</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๓.

<sup>๕๗</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑ และแก้ไขเพิ่มเติม,  
ข้อ ๕๔ วรรคสอง.



**๓๒ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับนทราชากรพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑**

ด้วย แต่ถ้ายาวเวลาแล้วก็ยังไม่แล้วเสร็จ ให้ประธาน ก.พ.ค.พิจารณา กำหนดมาตรการที่จะให้การพิจารณาวินิจฉัยแล้วเสร็จโดยเร็ว และบันทึกไว้ เป็นหลักฐาน<sup>๕๘</sup>

**การแจ้งคำวินิจฉัย**

เมื่อได้วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ และรายงาน ก.พ.ค.รวมทั้งได้แก้ไข ปรับปรุงคำวินิจฉัยตามความเห็นของ ก.พ.ค.แล้วให้แจ้งคู่กรณีทราบเป็น หนังสือโดยเร็ว<sup>๕๙</sup>

**ผลคำวินิจฉัย<sup>๖๐</sup>**

- (๑) คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค.ให้เป็นที่สุด
- (๒) ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาลปกครองชั้นต้น ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครองต่อไปได้

**การบังคับตามคำวินิจฉัย<sup>๖๑</sup>**

คำวินิจฉัยร้องทุกข์ให้ผูกพันคู่กรณีในการร้องทุกข์และผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่จะต้องปฏิบัติตาม ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำวินิจฉัย
- (๒) ปฏิบัติตามคำวินิจฉัยในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ นับแต่ได้รับคำวินิจฉัย

<sup>๕๘</sup> กฏ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑ และแก้ไขเพิ่มเติม, ข้อ ๕๕.

<sup>๕๙</sup> กฏ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๖ วรรคหนึ่ง.

<sup>๖๐</sup> กฏ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๕๖.

<sup>๖๑</sup> กฏ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, และแก้ไขเพิ่มเติม, ข้อ ๕๗.

### การถอนคำร้องทุกข์<sup>๒๒</sup>

ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้น

วิธีถอนคำร้องทุกข์ มี ๒ วิธี คือ

(๑) ขอลถอนคำร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) ขอลถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์อนุญาต และสั่งจำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบ

### การยื่นหรือขยายระยะเวลา

ระยะเวลาตามที่กำหนดในกฎ ก.พ.ค.นี้ เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร หรือเมื่อคู่กรณีมีคำขอ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ มีอำนาจขยายหรือยื่นระยะเวลาได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม<sup>๒๓</sup>

### การนับระยะเวลา

การนับระยะเวลาตามกฎหมาย ก.พ.ค.นี้ สำหรับเวลาเริ่มต้นให้นับวันถัดจากวันแรกแห่งเวลานั้น เป็นวันเริ่มนับระยะเวลา ส่วนเวลาสิ้นสุด ถ้าว้น

<sup>๒๒</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๔.

<sup>๒๓</sup>กฎ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๗.

๓๔ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

สุดท้ายแห่งระยะเวลาตรงกับวันหยุดราชการให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่  
เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา<sup>๒๔</sup>

## บทสรุป

สิทธิในการร้องทุกข์ เป็นการให้สิทธิบุคคลตามแนวความคิดของ หลักการบริหารงานบุคคลที่ว่าในองค์การต่าง ๆ ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ จะมี ผู้บริหารที่มีความสามารถหรือประสิทธิภาพเพียงใดก็ตามก็ไม่สามารถที่จะ บริหาร หรือควบคุมดูแลบุคคลในองค์การให้ได้รับความสุข ความพอใจได้ เท่าเทียมกันทุกคน เพราะแต่ละคนก็มีสภาพจิตใจ ความรู้สึก หรือ ความต้องการแตกต่างกัน เมื่อบุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกไม่พอใจ หรือ เห็นว่าตนไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องใดก็ตาม ผลการปฏิบัติงานของ บุคคลนั้นย่อมจะตกต่ำลง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์การโดย ส่วนรวมได้ จึงได้มีการกำหนดวิธีการให้บุคคลในองค์การได้ระบายความรู้สึก คับข้องใจ หรือความรู้สึกไม่พอใจ เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารนำมาพิจารณา ให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ และให้ฝ่ายบริหารได้สำรวจแก้ไขความบกพร่อง ของตนในเรื่องต่าง ๆ ด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่าย บริหารและบุคคลในหน่วยงาน ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การร้องทุกข์ของข้าราชการพลเรือน ตามกฎหมายข้าราชการ พลเรือนนี้เป็นบทบัญญัติที่กำหนดหลักเกณฑ์ เพื่อให้หลักประกันแก่ ข้าราชการ ฉะนั้น หากเรามีระบบขบวนการร้องทุกข์ที่เป็นธรรม เหมาะสม แล้ว ก็จะช่วยให้มีหลักประกันความเป็นธรรมแก่ข้าราชการอย่างแท้จริง

<sup>๒๔</sup> กฏ ก.พ.ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑, ข้อ ๑๘.

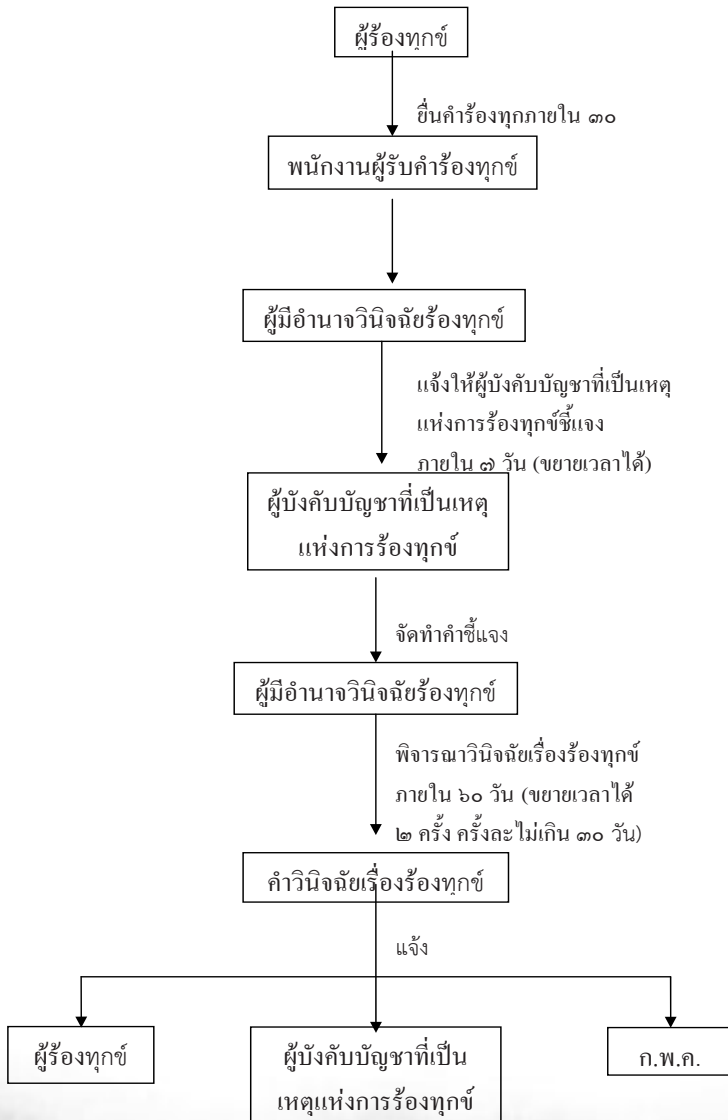
### บรรณานุกรม

- ประวีณ ฅ นคร. (๒๕๕๑) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ พร้อมด้วยสรุปลสาระสำคัญและอธิบายรายมาตรา. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- สุธาทิพย์ นาคาบดี. (๒๕๓๖). การอุทธรณ์คำสั่งลงโทษข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงาน ก.พ.(๒๕๕๔). รายงานการติดตามการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยอุทธรณ์และคำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.

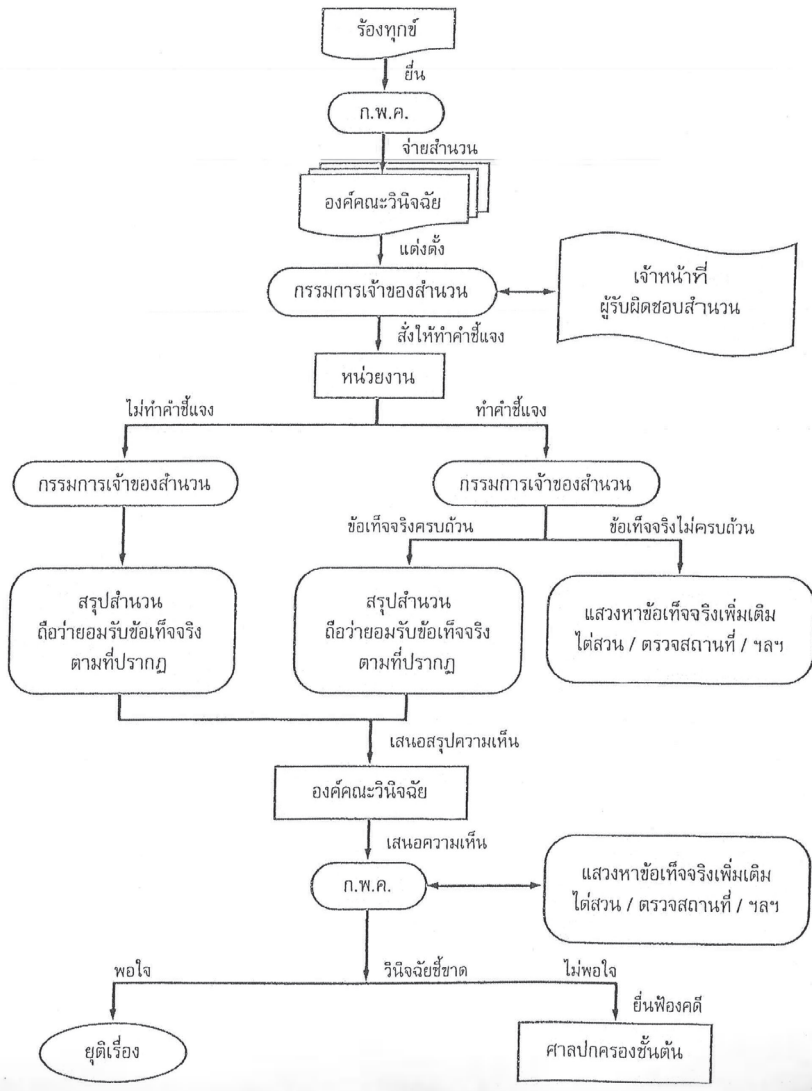


๓๖ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระเบียบกระทรวงการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

## แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการพิจารณา และวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

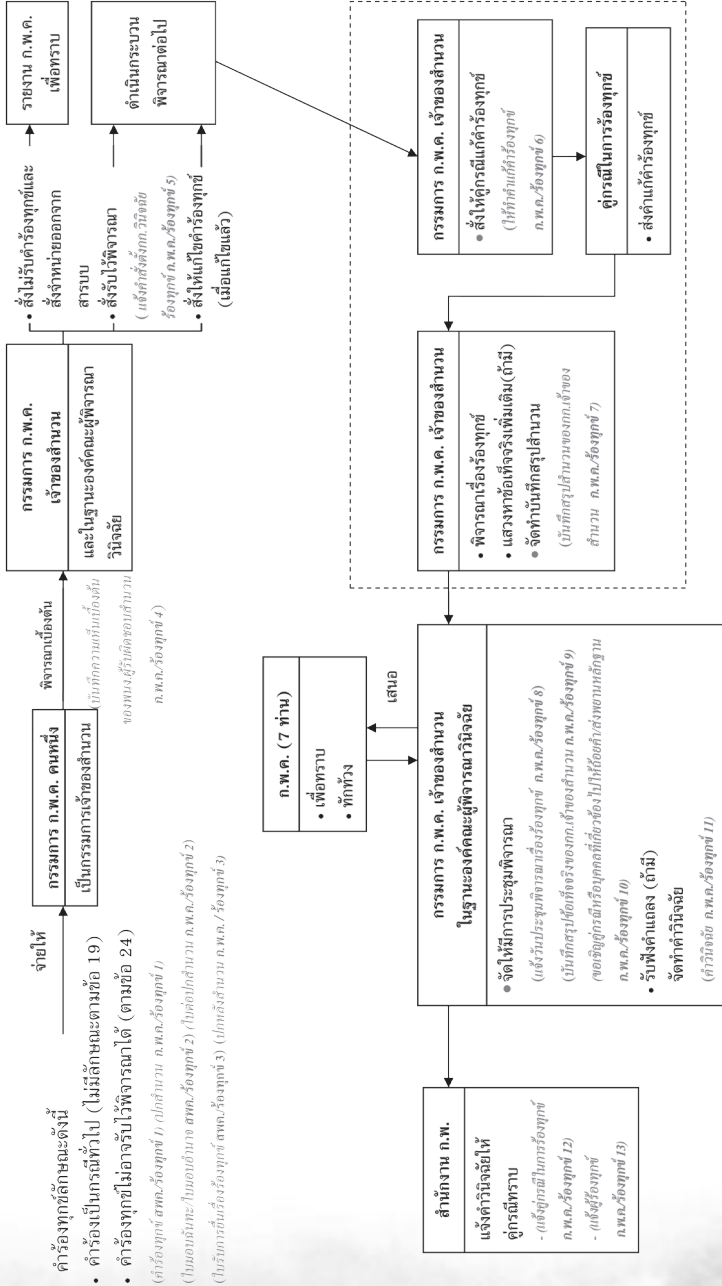


กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค.



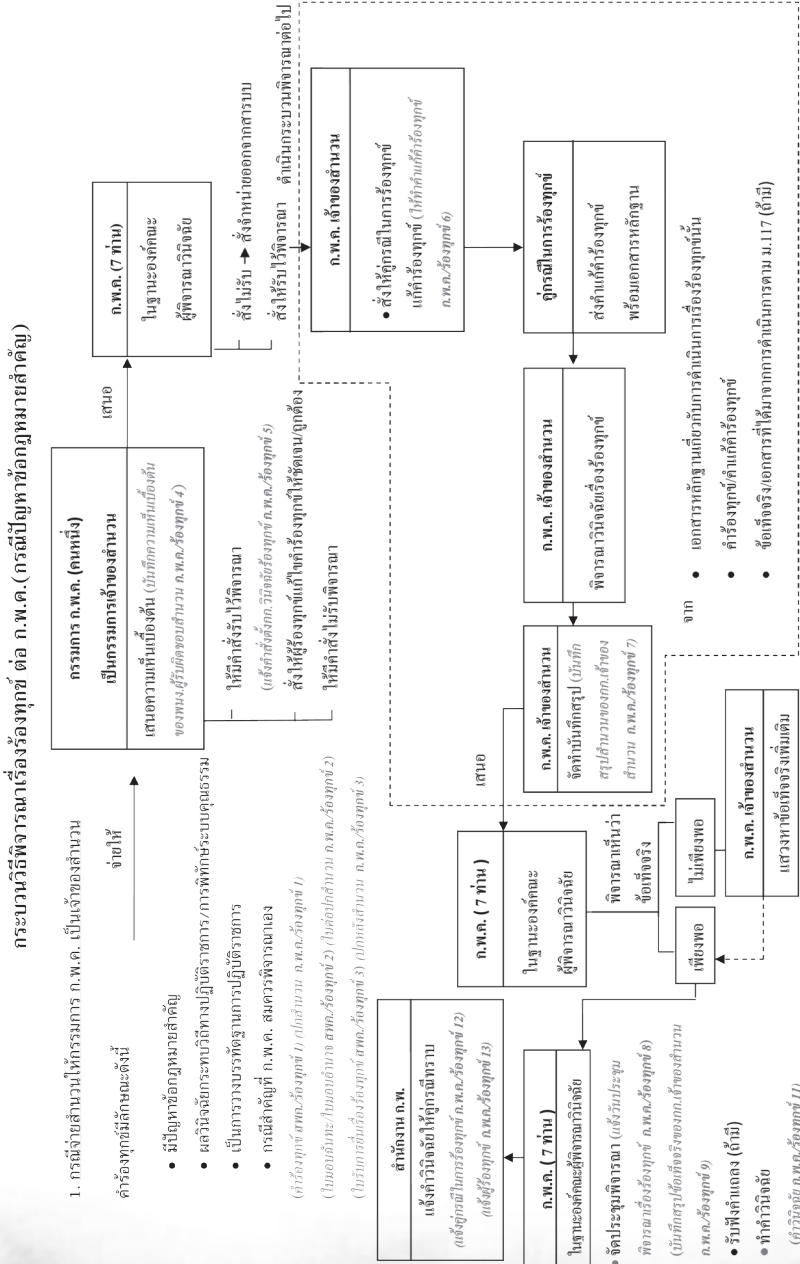


กระบวนการวินิจฉัยการร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. (กรณีทั่วไป)





๔๐ การร้องทุกข์ตามกฎหมาย  
ระบับน้กัรราชกรพลวเรื่อน พ.ศ. ๒๕๕๒



## คณะผู้จัดทำ

### บรรณาธิการบริหาร

นายทรงชนะ วิชัยธนพัฒน์ ผู้อำนวยการสถาบันดำรงราชานุภาพ

### ที่ปรึกษากองบรรณาธิการ

นางสุกานดา วรเชษฐบัญชา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน

### หัวหน้ากองบรรณาธิการ

นายอภิชัย ชัยชมภู ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้

### กองบรรณาธิการ

นางวันเพ็ญ ทรงวิวัฒน์ นางฉวีรมล เกิดแก้ว

นางกาญจนา แจ่มมินทร์ น.ส.สุพัตรา บุญถึง

### ศิลปกรรม/จัดทำรูปเล่ม

นางสาวอัจฉนา เตชะพันธุ์

ส่วนพัฒนาและบริหารจัดการความรู้ สถาบันดำรงราชานุภาพ  
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โทร. ๐-๒๒๒๑-๕๙๕๘, ๕๐๕๕๖ (สื่อสาร สป.มท.)

“บทความหรือข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในเอกสารความรู้ สดร.  
เป็นวรรณกรรมของผู้เขียนโดยเฉพาะ  
สถาบันดำรงราชานุภาพและกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย”





พืชมพ์ที่ บริษัท บพืชมการพืชมพ์ จำกัด 70 ถ.ราชบพืชม แขวงวัดราชบพืชม เขตพระนคร กทม. 10200  
โทร. 0-2222-5555, 0-221-9781 โทรสาร 0-2221-6433 นายยอดยั้ง โสภณ ผู้พืชมพ์ผู้โฆษณา พ.ศ. 2556  
E-mail Address : borpitt@hotmail.co.th



