



คู่มือ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน
(สำหรับประชาชน)

สารบัญ

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

๑. ความเป็นมา

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

๒. อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน

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

๓. เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณา

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

๔. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้

- เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
- เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

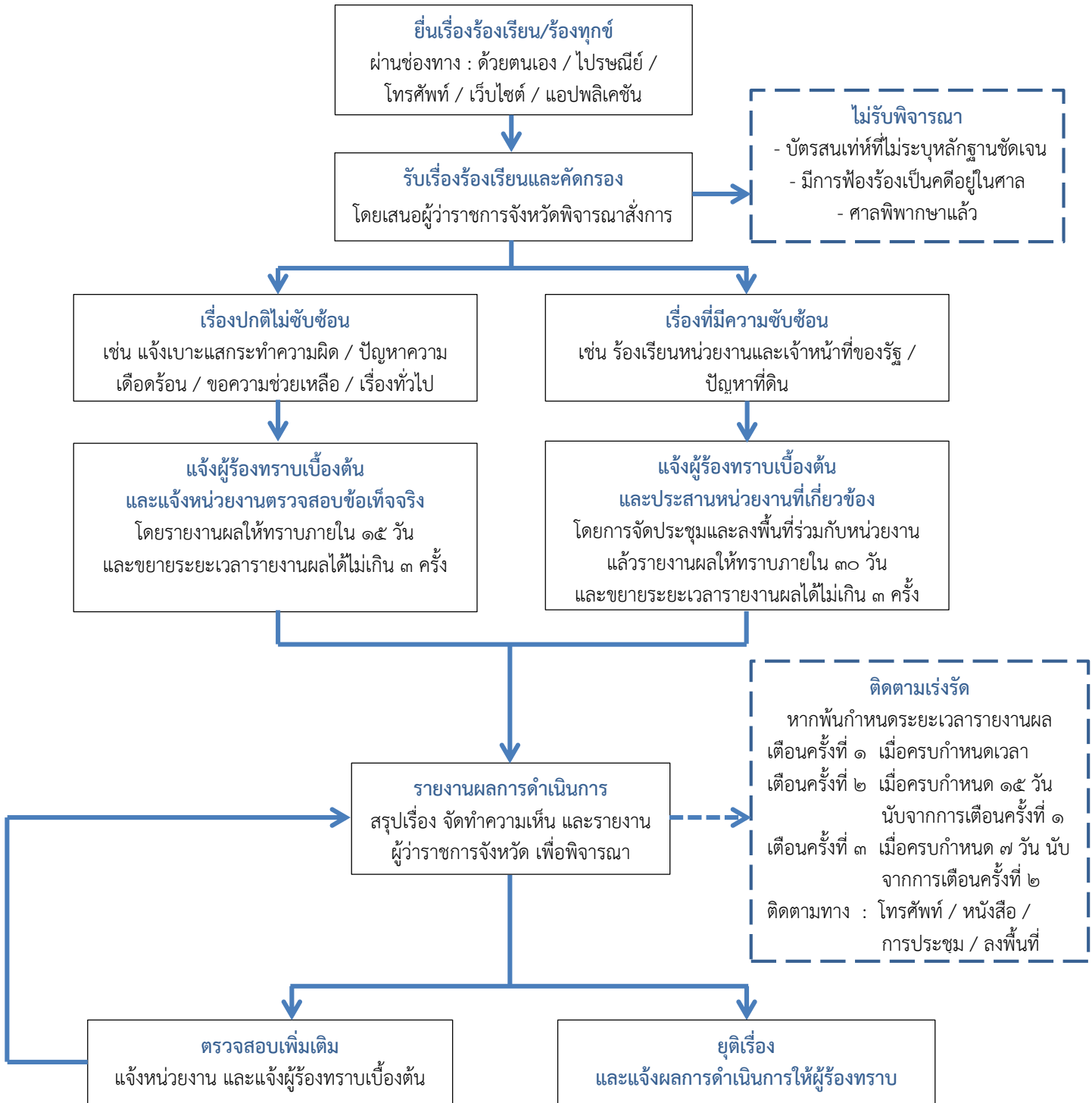
๕. ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

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

๖. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

๗. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนการทุจริตของจังหวัดลำพูน

- **การยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ในจังหวัดลำพูน ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ได้ทั้ง ๖ ช่องทาง ได้แก่ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง การส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การโทรศัพท์ การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ และทางแอปพลิเคชัน โดยในเนื้อความจะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือสามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอนเท่านั้น

- **การพิจารณาดำเนินการ**

เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น แล้วส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษเจ้าหน้าที่โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้กล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่

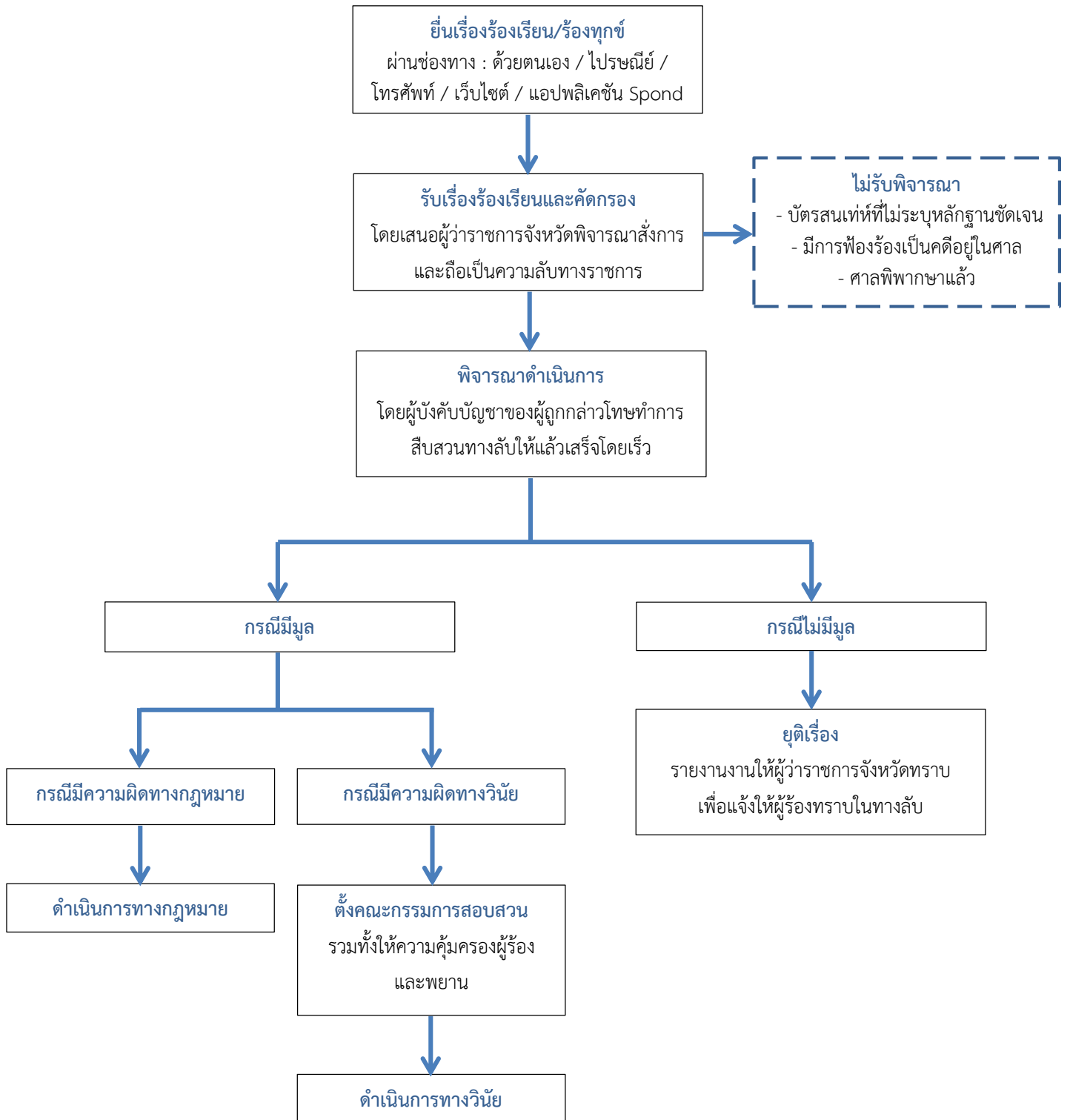
- **การยุติเรื่อง**

ในชั้นสืบสวนหากปรากฏว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิด จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ และให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

- **การพิจารณาโทษ**

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

๙. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๑๐. คำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน ตั้งอยู่ที่ไหน

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

๒. ติดต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนผ่านทางช่องทางไหนได้บ้าง

ตอบ สามารถติดต่อผ่านช่องทาง ดังนี้

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

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

๓. ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) drt_lamphun@hotmail.com

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

๕. ทางเว็บไซต์ www.damrongdham.moi.go.th หรือ www.lamphun.go.th/th/complaint

๖. ทางแอปพลิเคชัน MOI ๑๕๖๗

๗. ทางระบบ Traffy Fondue

๓. หากภูมิลำเนาอยู่ต่างอำเภอสามารถร้องเรียนได้ที่ไหน

ตอบ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ที่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอทุกอำเภอในเขตจังหวัดลำพูน

๔. หากต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ สคบ. สามารถติดต่อได้ที่ไหน

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

๕. กรณีประสงค์ไกล่เกลี่ยหนี้ในระบบ สามารถติดต่อได้ที่ไหน

ตอบ หากมูลหนี้รวมกันไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท สามารถติดต่อได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอใกล้บ้านหรือสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดลำพูน

หากมูลหนี้รวมกันเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท สามารถติดต่อได้ที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดลำพูน

๖. หากถูกเจ้าหน้าที่นอกระบบข่มขู่ทำร้ายร่างกายควรดำเนินการอย่างไร

ตอบ แจ้งความดำเนินคดีต่อสถานีตำรวจภูธรใกล้บ้าน

๗. หากพบปัญหาซื้อขายสินค้าออนไลน์ พบเว็บไซต์ผิดกฎหมาย หรือภัยคุกคามทางออนไลน์ ควรดำเนินการอย่างไร

ตอบ ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์ ๕ ช่องทาง ดังนี้

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

๘. หากเป็นผู้เสียหายในคดีแพ่ง และประสงค์เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้กระทำผิด ควรดำเนินการอย่างไร

ตอบ สามารถดำเนินการได้ ๓ วิธี ดังนี้

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

๙. เรื่องใดที่ส่งเรื่อง/ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูนได้บ้าง

ตอบ เรื่องที่สามารถส่งเรื่อง/ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำพูน มีดังนี้

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

๑๐. ระบบ Traffy Fondue สามารถให้ความช่วยเหลือในเรื่องใดบ้าง

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

๑๑. ระบบ Traffy Fondue มีวิธีติดตั้ง/ใช้งาน อย่างไร

ตอบ ระบบ Traffy Fondue มีวิธีติดตั้ง/ใช้งาน ดังนี้

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