



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม สำนักกฎหมาย โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๖๐๐๒

ที่ กษ ๑๒๐๔/ว ๑๔๔๐

วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานการตรวจสอบข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทในเขตปฏิรูปที่ดิน
เรียน ปฏิรูปที่ดินจังหวัด

ด้วยปัจจุบันได้มีข้อร้องเรียนและข้อพิพาทเกิดขึ้นในเขตปฏิรูปที่ดินมีเป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อภารกิจหลักและการปฏิบัติงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (ส.ป.ก.จังหวัด) ทำให้การตรวจสอบข้อร้องเรียนหรือการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทของเกษตรกรเป็นไปอย่างล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับยังมิได้มีแนวทางในการปฏิบัติงานดังกล่าว สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) จึงได้จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานการตรวจสอบข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นในเขตปฏิรูปที่ดินเพื่อแจ้งให้ ส.ป.ก.จังหวัด ทราบแนวทางดังกล่าวและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานการตรวจสอบข้อร้องเรียนและไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันต่อไป รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายปรีชา ลิ้มทวีล)

รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม



Five Decades of ALRO : Securing a Sustainable Future

5 ทศวรรษ ส.ป.ก. ก้าวที่มั่นคง สู่อนาคตที่ยั่งยืน

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานการตรวจสอบข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทในเขตปฏิรูปที่ดิน

- เรียน
๑. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดกระบี่
 ๒. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดกาญจนบุรี
 ๓. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดกาฬสินธุ์
 ๔. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดกำแพงเพชร
 ๕. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดขอนแก่น
 ๖. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดจันทบุรี
 ๗. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดฉะเชิงเทรา
 ๘. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดชลบุรี
 ๙. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดชัยนาท
 ๑๐. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดชัยภูมิ
 ๑๑. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดชุมพร
 ๑๒. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดเชียงราย
 ๑๓. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดเชียงใหม่
 ๑๔. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดตรัง
 ๑๕. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดตราด
 ๑๖. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดตาก
 ๑๗. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครนายก
 ๑๘. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครปฐม
 ๑๙. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครพนม
 ๒๐. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครราชสีมา
 ๒๑. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครศรีธรรมราช
 ๒๒. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดนครสวรรค์
 ๒๓. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดนราธิวาส
 ๒๔. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดน่าน
 ๒๕. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดบึงกาฬ
 ๒๖. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดบุรีรัมย์
 ๒๗. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดปทุมธานี
 ๒๘. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 ๒๙. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดปราจีนบุรี
 ๓๐. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดปัตตานี
 ๓๑. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 ๓๒. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพะเยา
 ๓๓. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพังงา
 ๓๔. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพัทลุง
 ๓๕. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพิจิตร
 ๓๖. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดพิษณุโลก
 ๓๗. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบุรี
 ๓๘. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดเพชรบูรณ์
 ๓๙. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดแพร่
 ๔๐. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดภูเก็ต
 ๔๑. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม
 ๔๒. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดมุกดาหาร
 ๔๓. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดแม่ฮ่องสอน
 ๔๔. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดยโสธร
 ๔๕. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดยะลา
 ๔๖. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด
 ๔๗. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดระนอง
 ๔๘. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดระยอง
 ๔๙. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดราชบุรี
 ๕๐. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดลพบุรี
 ๕๑. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดลำปาง
 ๕๒. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดลำพูน
 ๕๓. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดเลย
 ๕๔. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ
 ๕๕. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสกลนคร
 ๕๖. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสงขลา
 ๕๗. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสตูล
 ๕๘. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสระแก้ว
 ๕๙. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสระบุรี
 ๖๐. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสิงห์บุรี
 ๖๑. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสุโขทัย
 ๖๒. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสุพรรณบุรี
 ๖๓. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสุราษฎร์ธานี
 ๖๔. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดสุรินทร์
 ๖๕. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดหนองคาย
 ๖๖. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดหนองบัวลำภู
 ๖๗. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอ่างทอง
 ๖๘. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอำนาจเจริญ
 ๖๙. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุดรธานี
 ๗๐. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุตรดิตถ์
 ๗๑. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุทัยธานี
 ๗๒. ปฏิรูปที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี



แนวทางการปฏิบัติงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและข้อพิพาทในเขตปฏิรูปที่ดิน

ด้วยปัจจุบันได้มีการประกาศบังคับใช้ระเบียบคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (คปก.) หลายฉบับ ซึ่งปรากฏว่าได้มีข้อร้องเรียนของเกษตรกรหรือประชาชนทั่วไปเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่อการกิจหลักในการปฏิบัติงานของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) และสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด (ส.ป.ก.จังหวัด) ทำให้การพิจารณาข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ ส.ป.ก. โดยสำนักกฎหมายจึงขอกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทในเขตปฏิรูปที่ดินของ ส.ป.ก. และ ส.ป.ก.จังหวัด ดังนี้

๑. คำนิยาม

๑.๑ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวหรือข้อเท็จจริงใดเกี่ยวกับ ส.ป.ก. ซึ่งผู้ร้องได้กล่าวหาผู้ถูกร้องโดยการยื่นคำร้องถึงลักษณะของการกระทำ พฤติการณ์ของบุคคล หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีได้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบของ ส.ป.ก.

๑.๒ ข้อพิพาท หมายถึง ข้อขัดแย้งหรือโต้แย้งระหว่างผู้เป็นคู่กรณี หรือ “พิพาท” หมายถึง โต้แย้งสิทธิ เช่น พิพาทเรื่องที่ดิน พิพาทเรื่องมรดก

๑.๓ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๑.๓.๑ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๑.๓.๒ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ขาดข้อมูลหลักฐาน เป็นการกล่าวอ้างลอย ๆ ไม่มีประเด็นที่ต้องพิจารณา

๒. การยื่นเรื่องข้อร้องเรียนและการเสนอข้อพิพาท

๒.๑ ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาท

การเสนอข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาท ผู้ร้องหรือผู้รับมอบอำนาจสามารถเสนอเรื่องได้โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๑.๑ ยื่นเป็นหนังสือคำร้องต่อ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด ด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ โดยให้รับเรื่องดังกล่าวไว้และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย

๒.๑.๒ ยื่นเป็นหนังสือหรือคำร้องต่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) หรือสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เช่น สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมประจำอำเภอ เป็นต้น เมื่อหน่วยงานดังกล่าวได้มีหนังสือมายัง ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด ให้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบ

๒.๑.๓ ยื่นเรื่องผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราชของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือระบบศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ สปน. ให้เจ้าหน้าที่ของ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลระบบฯ ดังกล่าวนำเข้าระบบและเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณามอบหมายผู้รับผิดชอบ

๒.๒ การตรวจสอบหนังสือคำร้อง

๒.๒.๑ เมื่อได้มีการยื่นเป็นหนังสือคำร้องต่อ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด ด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบหนังสือคำร้องดังกล่าวว่ามีสาระสำคัญครบถ้วนหรือไม่ ตลอดจนเอกสารและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หากเห็นว่ามียาละเอียด

ไม่เพียงพอต่อการพิจารณา ให้ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด มีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องหรือผู้รับมอบอำนาจ ดำเนินการแก้ไข เชิญมาชี้แจงข้อเท็จจริง หรือจัดส่งเอกสารประกอบและพยานหลักฐานอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ร้องดำเนินการ หากมิได้ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ยุติการพิจารณา และยกคำร้องนั้นเสีย ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิในการยื่นคำร้องได้ใหม่ วิธีการเดียวกันนี้ให้นำไปใช้ในการตรวจสอบหนังสือ หรือคำร้องที่ยื่นต่อ สปน. สป.กษ. หน่วยงานอื่น ๆ ระบบศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชของกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ และระบบศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ สปน. ด้วย กรณี ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด ได้ยุติ การพิจารณาและยกคำร้องดังกล่าว ให้มีหนังสือแจ้งไปยังหน่วยงานต้นทางหรือบันทึกข้อมูลลงในระบบศูนย์บริการ เกษตรพิรุณราช หรือระบบศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ สปน. เพื่อแจ้งให้ทราบถึงเหตุดังกล่าวด้วย

กรณีเรื่องราวเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์แต่ไม่มีรายละเอียดหรือหลักฐาน เป็นเพียงการกล่าวอ้างลอย ๆ โดยให้ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด ยุติเรื่อง แต่หากเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ ส่วนร่วมหรือประโยชน์สาธารณะให้ดำเนินการตรวจสอบต่อไป

๒.๒.๒ หากได้ยื่นเป็นหนังสือคำร้องต่อ ส.ป.ก. ด้วยตนเองหรือจัดส่งทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายประสานงานกับ ส.ป.ก.จังหวัด เพื่อตรวจสอบ ดังนี้

(๑) กรณีเป็นเรื่องที่ได้มีการยื่นไปยัง ส.ป.ก.จังหวัด มาก่อนแล้ว หากเป็นเรื่องที่ ส.ป.ก.จังหวัด ได้พิจารณายุติเรื่องแล้ว และไม่มีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ ให้ ส.ป.ก. มีหนังสือแจ้งให้ ส.ป.ก.จังหวัด จัดทำข้อเท็จจริงและผลการพิจารณาเรื่องดังกล่าวมายัง ส.ป.ก. หาก ส.ป.ก. พิจารณาแล้ว เห็นพ้องด้วยกับผลการพิจารณาของ ส.ป.ก.จังหวัด ให้มีหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้องทราบ

กรณี ส.ป.ก. ไม่เห็นพ้องด้วยกับผลการพิจารณาของ ส.ป.ก.จังหวัด ให้เจ้าหน้าที่ ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตามข้อ ๓. ต่อไป

(๒) กรณีเป็นเรื่องที่ยังไม่ได้มีการยื่นต่อ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด หากเจ้าหน้าที่ ผู้ได้รับมอบหมายเห็นว่ามีความละเอียดเพียงพอต่อการพิจารณา ให้เจ้าหน้าที่ผู้นั้นมีหนังสือประสานงานไปยัง ส.ป.ก.จังหวัด เพื่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือหากเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่อง ที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และหากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวอาจกระทบต่อการปฏิบัติงานของ ส.ป.ก.จังหวัด เจ้าหน้าที่ ผู้นั้นจะลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทเองก็สามารถทำได้ตามข้อ ๓. และให้ประสาน ส.ป.ก.จังหวัด เพื่อให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานดังกล่าวด้วย

๒.๒.๓ กรณีได้ยื่นเป็นหนังสือคำร้องต่อ ส.ป.ก.จังหวัด ด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ โดยตรง เมื่อ ส.ป.ก.จังหวัด ตรวจสอบหนังสือคำร้องของผู้ร้องหรือผู้รับมอบอำนาจแล้ว หากเห็นว่า มีรายละเอียดเพียงพอต่อการพิจารณา หรือเป็นเรื่องที่เคยกล่าวกันมาก่อน แม้ว่าจะได้มีการพิจารณาเรื่อง เป็นที่ยุติแล้ว แต่หากมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่ที่เป็นสาระสำคัญ ให้ ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการ ตามข้อ ๓.

๓. การพิจารณาเพื่อยุติข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท

๓.๑ การพิจารณาเพื่อยุติข้อร้องเรียน

๓.๑.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายของ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด ได้ตรวจสอบหนังสือ คำร้องและเห็นว่ามีความละเอียดเพียงพอต่อการพิจารณาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายพิจารณา ข้อร้องเรียนโดยเร็วว่ามีความละเอียดหรือสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องใด และจะต้องนำกฎหมายและระเบียบ ของ ส.ป.ก. ฉบับใด มาใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีผู้ร้องหรือผู้รับมอบอำนาจ ได้มายื่นหนังสือคำร้อง ด้วยตนเอง ให้สังเกตถึงบุคลิก ท่าทาง อุปนิสัยส่วนตัว ตลอดจนอัธยาศัยและสภาพจิตใจของบุคคลดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็น การลดความเสี่ยงการร้องเรียนเจ้าหน้าที่และจะได้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมต่อไป

กรณีหนังสือคำร้องที่ผู้ร้องหรือผู้รับมอบอำนาจยื่นมาในครั้งแรกเป็นข้อร้องเรียนและต่อมาผู้ถูกร้องได้มาโต้แย้งคัดค้านหนังสือคำร้องของผู้ร้อง หรือได้กระทำในลักษณะหนึ่งลักษณะใดระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริงอันเป็นการนำเสนอเรื่องราวความขัดแย้งระหว่างผู้ร้องกับผู้ถูกร้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อพิพาทให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามข้อ ๓.๒

๓.๑.๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายกำหนดประเด็นตามข้อร้องเรียนและกำหนดแนวทางในการแสวงหาพยานหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเป็นที่ยึดตามประเด็นข้อร้องเรียน ทั้งนี้ เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวมีผลต่อการพิจารณาข้อร้องเรียนซึ่งอาจนำไปสู่การออกคำสั่งทางปกครองที่มีผลกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ และสถานภาพของเกษตรกรผู้ได้รับอนุญาตให้เข้าทำประโยชน์ในเขตปฏิรูปที่ดินได้ ดังนั้น แนวทางในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งการแสวงหาพยานหลักฐานฯ ขอให้เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้

(๑) กรณีต้องลงพื้นที่เพื่อการตรวจสอบข้อเท็จจริงในสถานที่ต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายแสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถยืนยันและเชื่อมโยงกับประเด็นข้อร้องเรียนในแต่ละเรื่องได้ เช่น การบันทึกถ้อยคำของบุคคล การบันทึกภาพ การคัดถ่ายสำเนาเอกสาร การประสานงานกับหน่วยงานราชการและองค์กรอื่น ๆ หรือการรวบรวมเอกสาร การค้นหาข้อมูลจากสารบบทะเบียนที่ดิน เป็นต้น ทั้งนี้ ในการปฏิบัติงานไม่ควรใช้เวลาเกินกว่า ๙๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เว้นแต่หากมีความจำเป็นที่จะต้องแสวงหาพยานหลักฐานเพิ่มเติมหรือไม่มีงบประมาณในการลงพื้นที่ที่สามารถขยายเวลาการปฏิบัติงานออกไปได้โดยให้ชี้แจงผู้ร้องทราบถึงอุปสรรคและข้อขัดข้องดังกล่าว เพื่อเป็นการป้องกันการร้องเรียนประเด็นการละเลยล่าช้าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

(๒) กรณีไม่ต้องลงพื้นที่ และในการปฏิบัติงานได้อาศัยการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานจากเอกสารและข้อมูลจากสารบบทะเบียนที่ดินซึ่งอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด เป็นหลัก ให้ดำเนินการภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน แต่หากมีความจำเป็นที่จะต้องแสวงหาพยานหลักฐานเพิ่มเติม ก็ให้สามารถขยายเวลาออกไปได้ครั้งละ ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดครั้งแรก

๓.๑.๓ เมื่อได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาข้อร้องเรียนจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏ พยานหลักฐานที่ได้จากการรวบรวมและตรวจสอบ ตลอดจนข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เมื่อได้ข้อสรุปเป็นประการใดแล้ว ขอให้จัดทำความเห็นและมีหนังสือเพื่อเสนอขอความเห็นชอบต่อผู้บังคับบัญชาโดยเร็วต่อไป

๓.๒ การไกล่เกลี่ยระดับข้อพิพาท (มีคู่กรณี)

๓.๒.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายของ ส.ป.ก. หรือ ส.ป.ก.จังหวัด ได้ตรวจสอบหนังสือคำร้องและเห็นว่ามียารละเอียดยเพียงพอต่อการพิจารณาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาข้อพิพาทโดยเร็วว่าตามข้อพิพาทมีผู้ถูกร้องฝ่ายใดบ้าง มีข้อกล่าวหาอย่างไร มีสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องใด มีรายละเอียดและจะต้องนำกฎหมายและระเบียบของ ส.ป.ก. ฉบับใด มาใช้ในการปฏิบัติงาน และขอให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายสังเกตถึงบุคลิก ท่าทาง อุปนิสัยส่วนตัว ตลอดจนอัธยาศัยและสภาพจิตใจของผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง หรือผู้รับมอบอำนาจ เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท และในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางและใจที่เป็นธรรมด้วย

๓.๒.๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายมีหนังสืออย่างน้อย ๒ ครั้ง ไปยังผู้ถูกร้องทุกฝ่าย เพื่อแจ้งให้ทราบถึงสาระสำคัญของข้อพิพาทและเชิญมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อยื่นหนังสือคำร้องในการโต้แย้งคัดค้านพร้อมเอกสารประกอบ (ถ้ามี) หรือเพื่อชี้แจงต่อเจ้าหน้าที่โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินการ และเมื่อผู้ถูกร้องได้มาชี้แจงอันเป็นการปฏิบัติตามหนังสือดังกล่าวแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจดบันทึกและรวบรวมไว้

หากผู้ถูกร้องฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมิได้ปฏิบัติตามหนังสือดังกล่าวภายในเวลาที่กำหนด หรือกระทำการ ไม่กระทำการ ในลักษณะหนึ่งลักษณะใดที่เป็นการไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทไปฝ่ายเดียว โดยให้ดำเนินการตามแนวทางข้อ ๓.๑ แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ถูกร้องฝ่ายนั้นที่จะเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทในภายหลังได้ กรณีดังกล่าวให้ดำเนินการตามข้อ ๓.๒.๓ ต่อไป

๓.๒.๓ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการเปรียบเทียบสาระสำคัญตามหนังสือคำร้องของผู้ร้องและผู้ถูกร้องทุกฝ่ายแล้วจึงกำหนดประเด็นข้อพิพาท ตลอดจนกำหนดแนวทางในการแสวงหาพยานหลักฐานที่จำเป็นต่อการพิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเป็นที่ยึดตามประเด็นที่กำหนด และเนื่องจากกระบวนการดังกล่าวมีผลต่อการพิจารณาข้อพิพาทซึ่งอาจนำไปสู่การออกคำสั่งทางปกครองที่มีผลกระทบต่อสิทธิ หน้าที่ และสถานภาพของบุคคลได้ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจึงต้องรับฟังพยานหลักฐานทุกฝ่าย ตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนด สำหรับแนวทางในการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งการแสวงหาพยานหลักฐานฯ ให้นำแนวทางตามข้อ ๓.๑.๒ มาใช้กับการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทด้วย

๓.๒.๔ เมื่อได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐานตามข้อ ๓.๒.๓ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาข้อพิพาทจากข้อเท็จจริงที่ปรากฏพยานหลักฐานที่ได้จากการรวบรวม และตรวจสอบ ตลอดจนข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และสรุปผลการพิจารณาข้อพิพาทว่าจะเป็นประการใด มีฝ่ายใดได้ประโยชน์และเสียประโยชน์จากข้อพิพาท

๓.๒.๕ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายมีหนังสือไปยังผู้ร้องและผู้ถูกร้องทุกฝ่ายเพื่อนัดหมาย และเชิญมาพบเจ้าหน้าที่ ณ ส.ป.ก.จังหวัด เพื่อทำการไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทตามวันและเวลาที่ได้กำหนดไว้ในหนังสือดังกล่าว

(๑) กรณีที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมิได้มาพบเจ้าหน้าที่ตามหนังสือนัด ให้เลื่อนนัดหมายออกไปได้ ๑ ครั้ง และในนัดหมายครั้งหลังนี้ หากมิได้มาพบเจ้าหน้าที่อีกให้ถือว่าฝ่ายนั้นไม่ประสงค์ที่จะไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจัดบันทึกลงลายมือชื่อกับพยานอย่างน้อย ๒ คน และให้ดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทไปตามข้อกฎหมายต่อไป

(๒) เมื่อผู้ร้องและผู้ถูกร้องทุกฝ่ายได้มาพบเจ้าหน้าที่โดยพร้อมกันแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายอ่านรายละเอียดข้อพิพาทให้ทุกคนทราบอีกครั้ง และอธิบายถึงผลได้เสียในทางกฎหมายของข้อพิพาทที่จะได้รับ แล้วจึงเริ่มดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาท โดยข้อตกลงที่ใช้ในการไกล่เกลี่ยนั้นจะต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมายและระเบียบของ ส.ป.ก. และเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจะต้องใช้เทคนิคในการพูด การปรับความเข้าใจ และใช้องค์ความรู้ทางกฎหมาย ตลอดจนสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่เกี่ยวข้องในการไกล่เกลี่ยเพื่อให้การระงับข้อพิพาทเป็นผลสำเร็จ

ในกรณีที่ไม่สามารถเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๑ วัน ให้กำหนดวันนัดหมายครั้งที่ ๒ เพื่อทำการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท หากไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้ภายใน ๒ ครั้ง ให้ถือว่าเป็นข้อพิพาทที่ไม่สามารถระงับด้วยการไกล่เกลี่ยได้ ขอให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจัดบันทึกลงลายมือชื่อกับพยานอย่างน้อย ๒ คน และให้ดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทนั้นไปตามข้อกฎหมายต่อไป

๓.๒.๖ เมื่อได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทตามข้อ ๓.๒.๕ แล้ว

(๑) กรณีผู้ร้องและผู้ถูกร้องทุกฝ่ายสามารถตกลงกันได้ทุกประเด็น ให้ถือว่าข้อพิพาทเป็นอันยุติ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทและอ่านให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายฟัง เมื่อเห็นว่าถูกต้องตรงกันแล้วก็ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมาย ผู้ร้อง ผู้ถูกร้องทุกฝ่าย และพยานอย่างน้อย ๒ คน ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน และให้ ส.ป.ก.จังหวัด จัดเก็บไว้ในแฟ้มเก็บเรื่องราวที่คืนในเขตปฏิรูปที่ดิน (ส.ป.ก. ๔-๐๖) ต่อไป

(๒) กรณีที่สามารถตกลงกันได้เพียงบางประเด็น หรือไม่อาจตกลงกันได้โดยสิ้นเชิง ให้ถือว่าเป็นข้อพิพาทที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายจัดบันทึกลงลายมือชื่อกับพยานอย่างน้อย ๒ คน และให้ดำเนินการพิจารณาข้อพิพาทไปตามข้อกฎหมายต่อไป

๔. การรายงานและแจ้งผลการพิจารณา

๔.๑ กรณีมีการยื่นเรื่องต่อ ส.ป.ก.จังหวัด หรือกรณีที่ สปน. สป.กษ. หรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้มีหนังสือส่งเรื่องมายัง ส.ป.ก.จังหวัดโดยตรง เมื่อได้ข้อสรุปการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทเป็นประการใดแล้ว ขอให้ ส.ป.ก.จังหวัด มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือผลการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปยังผู้ร้องและผู้ถูกร้องทุกฝ่ายโดยเร็ว

๔.๒ กรณีมีการยื่นเรื่องต่อ ส.ป.ก. หรือยื่นต่อ สปน. สป.กษ. หรือหน่วยงานอื่น ๆ และรวมถึงกรณีการยื่นเรื่องผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือระบบศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ สปน. และ ส.ป.ก. ได้ประสานงานไปยัง ส.ป.ก.จังหวัด เพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทตามข้อ ๒.๒.๒ แล้ว เมื่อ ส.ป.ก.จังหวัด เมื่อได้ข้อสรุปการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทเป็นประการใดแล้ว ขอให้หนังสือรายงานผลการพิจารณาข้อร้องเรียนมายัง ส.ป.ก. เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๔.๒.๑ หาก ส.ป.ก. เห็นพ้องด้วยกับผลการพิจารณาของ ส.ป.ก.จังหวัด ให้ ส.ป.ก. มีหนังสือแจ้งไปยังผู้ร้อง หน่วยงานดังกล่าว และรายงานในระบบเพื่อยุติเรื่องต่อไป

๔.๒.๒ หาก ส.ป.ก. ไม่เห็นพ้องด้วยการพิจารณาของ ส.ป.ก.จังหวัด ให้มีหนังสือทำความเข้าใจไปยัง ส.ป.ก.จังหวัด ดำเนินการพิจารณาใหม่ และรายงานผลมายัง ส.ป.ก. เพื่อพิจารณายุติเรื่องต่อไป

๔.๓ กรณีมีการยื่นเรื่องผ่านระบบศูนย์บริการเกษตรพิรุณราชของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือระบบศูนย์จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของ สปน. หาก ส.ป.ก.จังหวัด เป็นผู้รับเรื่องดังกล่าวโดยตรง เมื่อได้ข้อสรุปการพิจารณาข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทเป็นประการใดแล้ว ขอให้ ส.ป.ก.จังหวัด รายงานในระบบดังกล่าวโดยเร็ว

หมายเหตุ: ระยะเวลาที่ปรากฏในแนวทางการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาที่ไม่รวมกับระยะเวลาที่ต้องปฏิบัติงานอย่างอื่นด้วย ทั้งนี้ ส.ป.ก.จังหวัด สามารถปฏิบัติงานโดยการปรับเปลี่ยนระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม แต่จะต้องเร่งรัดไม่ให้ล่าช้าเกินสมควรจนทำให้ผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

จัดทำโดย
กลุ่มเจรจาและระงับข้อพิพาท สำนักกฎหมาย
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม