

การร้องทุกข์ในเรื่องที่ได้รับความเดือดร้อน จากเจ้าหน้าที่ของรัฐต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

๑. คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์คืออะไร

การที่ราษฎรคนหนึ่งคนใดได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ใช้อำนาจหรือตำแหน่งหน้าที่ของตน ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราษฎรนั้น อาจมีทางแก้ไขความเดือดร้อนนั้นได้หลายวิธีตามแนวทางที่กฎหมายกำหนดไว้ อาทิเช่น โดยการฟ้องร้องเป็นคดีอาญาให้ศาลพิพากษาลงโทษจำคุกหรือปรับเจ้าหน้าที่ที่กระทำการเช่นนั้น ถ้าหากว่าการกระทำความผิดกล่าวเข้าข่ายการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา เช่นเป็นกรณีเจ้าพนักงานเรียกรับสินบน อันเป็นการทุจริตต่อหน้าที่ หรือจงใจใช้อำนาจล้นเกล้าราษฎรโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น

นอกจากนั้น แนวทางการเยียวยาความเสียหายของราษฎรก็อาจมีได้เป็นอย่างอื่นอีก เช่น โดยการฟ้องร้องต่อศาลในคดีแพ่งขอให้ศาลพิพากษาให้เจ้าพนักงานผู้นั้น ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า แนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือเสียหายทั้งสองแนวทางนี้ จำเป็นจะต้องมีการฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะต้องใช้เวลายาวนานพอสมควร และทั้งเหตุแห่งความเดือดร้อนเสียหายนั้นๆ ก็ยังคงมีอยู่ต่อไป เป็นแต่ว่าได้มีการลงโทษเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องไปแล้ว โดยกระบวนการทางอาญาคือศาลได้สั่งให้ปรับหรือจำคุกเจ้าหน้าที่ หรือมีการเยียวยาความเสียหายไปแล้วในทางแพ่ง โดยได้มีคดีพิพากษาให้เจ้าหน้าที่ผู้นั้นชดใช้เงินค่าเสียหายให้แก่ราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อนเท่านั้น แต่การเยียวยาทั้งสองทางนี้จะเห็นว่าทุกข์ของราษฎรหรือความเดือดร้อนที่ได้รับก็ยังคงมีอยู่ต่อไป ไม่ได้มีการแก้ไขหรือสั่งการอย่างหนึ่งอย่างใดลงไปโดยเฉพาะกับกรณีนั้นๆ เช่น หากเจ้าหน้าที่ที่คิดเพิกเฉยไม่ไปรังวัดแบ่งแยกโฉนดที่ดินให้ หรือเจ้าหน้าที่ที่ล้นเกล้าไม่ยอมออกใบอนุญาต มีและใช้อาวุธปืนให้โดยไม่มีเหตุอันสมควร ทั้งๆ ที่ราษฎรผู้นั้นมีคุณสมบัติครบถ้วนที่จะสามารถมีอาวุธปืนไว้ใช้ป้องกันทรัพย์สินของตนได้ หรือเจ้าหน้าที่ออกคำสั่งเพิกถอน นส.๓ ที่ชาวบ้านได้มาโดยชอบโดยไม่ปรากฏเหตุผลตามกฎหมาย ดังนี้แม้จะมีการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ประพฤติไม่สุจริตทั้งในทางแพ่งหรือทางอาญาแล้ว แต่การกระทำหรือการที่เจ้าหน้าที่ไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดในอำนาจหน้าที่ของตนก็ยังคงอยู่ต่อไป และราษฎรที่ได้รับความเดือดร้อนก็จะยังคงได้รับความเดือดร้อนเสียหายต่อไปจากการกระทำหรือไม่กระทำนั้นๆ ของเจ้าหน้าที่

โดยที่จะมุ่งแก้ไขปัญหาคือการปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ชอบ หรือการไม่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ดังที่กล่าวมานี้ พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ จึงได้กำหนดให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หรือที่เรียกย่อๆ ว่า ครท ขึ้นในคณะกรรมการกฤษฎีกาโดยให้มีหน้าที่หลักในการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ราษฎรได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๒. คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ดำเนินการแตกต่างไปจากการฟ้องคดีต่อศาลอย่างไร

ความแตกต่างในเรื่องของขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ (ครท.) จากการวินิจฉัยข้อพิพาทโดยศาลยุติธรรมก็คือ ครท. นั้น จัดตั้งขึ้นเพื่อวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ที่ราษฎรร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐกระทำหรือไม่กระทำการใดๆ ตามอำนาจหน้าที่จนเป็นเหตุให้ตนได้รับความเสียหายเท่านั้น แต่ไม่รับวินิจฉัยเรื่องที่มีการร้องทุกข์กล่าวหาเอกชนด้วยตนเอง

ขณะเดียวกันเมื่อ ครท. รับเรื่องร้องทุกข์ไว้ และวินิจฉัยจากข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานแล้วจะสั่งการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ กระทำหรือเพิกถอนการกระทำอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ของราษฎร คำวินิจฉัยก็จะมีแต่เพียงการสั่งให้เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือเพิกถอนการกระทำที่ถูกร้องเรียนนั้นๆ เท่านั้น ครท. จะไม่วินิจฉัยเลยไปถึงประเด็นที่ว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นจะมีความผิดทางอาญาจะต้องถูกลงโทษ เพราะการลงโทษทางอาญาหรือการขอให้ชดใช้ค่าเสียหายทางแพ่งเช่นว่านั้น เป็นเรื่องที่จะต้องไปร้องกันศาลอีกส่วนหนึ่งต่างหาก

เมื่อพิจารณาในแง่มุมนี้ จะเห็นได้ว่าการร้องเรียกต่อ ครท. นั้นแต่ที่จริงแล้วก็คล้ายคลึงกับการร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น เหตุแห่งความเดือดร้อนหรือทุกข์ของราษฎร เพื่อให้สั่งการให้บังคับบัญชานั้น สั่งให้ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการปิดเป่าความทุกข์ยากของราษฎรนั่นเอง เพียงแต่ว่า ครท. นั้นเป็นกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีการจัดระบบระเบียบไว้อย่างชัดเจนและมีมาตรการที่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในกฎหมาย เพื่อเป็นหลักประกันราษฎรว่าจะต้องมีการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ โดยหน่วยงานที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในด้านดังกล่าว แทนที่จะไปฝากชะตากรรมและความทุกข์ร้อนของประชาชนไว้กับผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานซึ่งอาจจะมีแนวโน้มที่จะเข้าข้างผู้ได้บังคับบัญชาของตน หรืออาจจะไม่มีหลักประกันในแง่ความยุติธรรมที่เพียงพอและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ให้แก่ราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อนได้

๓. การร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์มีข้อดีอย่างไร

การร้องทุกข์ต่อ ครท. มีลักษณะพิเศษหลายประการที่น่าจะเป็นประโยชน์แก่ราษฎรผู้ได้รับความเดือนร้อน กล่าวคือ

ในประการแรกนั้น การร้องทุกข์ต่อ ครท. ไม่จำเป็นต้องมีทนายความราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อนสามารถไปร้องทุกข์ต่อ ครท. ได้โดยตรงด้วยตนเอง โดยจะต้องจัดทำคำร้องทุกข์ให้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่หากราษฎรประสงค์จะแต่งตั้งทนายความเข้ามาเป็นตัวแทน กฎหมายก็รับรองให้ทำได้

นอกจากนั้นระบบการพิจารณาของ ครท. ก็จะดำเนินการไปอย่างรวดเร็ว การวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ต่างๆ จะใช้เวลาไม่นานมากนักเมื่อเทียบกับกระบวนการพิจารณาในศาล เรื่องร้องทุกข์เรื่องหนึ่งๆ จะดำเนินการให้มีการวินิจฉัยชี้ขาดได้ภายในระยะเวลาสั้นๆ เท่านั้น โดยจะไม่ยาวนานเหมือนกันในการพิจารณาคดีของศาล

ข้อดีอีกประการหนึ่งของการร้องทุกข์ต่อ ครท. ก็คือ กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์นั้นจะใช้ระบบไต่สวน คือพนักงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่ทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ จะ

พิจารณาประเด็นต่างๆ ที่มีการร้องทุกข์ แล้วจะนำสืบเสาะหาข้อเท็จจริงโดยการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงแสดงผลของการกระทำหรือไม่กระทำอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นด้วยตนเอง แทนที่ผู้ร้องทุกข์จะต้องเป็นผู้นำสืบแสดงพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อประกอบเรื่องร้องทุกข์ของตนดังที่ปรากฏอยู่ในกระบวนการพิจารณาคดีของศาล ซึ่งการที่มีกระบวนการสืบสวนหาข้อความจริงโดย ครท. เองเช่นนั้นก็นับว่าเป็นประโยชน์มาก ในการที่จะเยียวยาความเดือดร้อนของราษฎร เพราะประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ย่อมไม่อยู่ในวิสัยที่จะถามเหตุผลหรือมูลเหตุจูงใจในการไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐได้อยู่แล้วหากควรเป็นภาระหน้าที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยการจะต้องเป็นตรวจสอบหาสาเหตุแห่งการกระทำหรือไม่กระทำเช่นนั้นมากกว่า

๔. กระบวนการวินิจฉัยชี้ขาดเรื่องร้องทุกข์

เมื่อมีการร้องทุกข์ไปยัง ครท. ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐคนใด หรือหน่วยงานของรัฐหน่วยใดไม่กระทำการตามหน้าที่ หรือกระทำการโดยไม่ชอบเป็นเหตุให้ราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายมาเรื่องทุกข์และ ครท. ได้สืบหาข้อเท็จจริงและวินิจฉัยแล้วว่าคำร้องทุกข์ดังกล่าว รับฟังได้และเชื่อว่าการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือไม่กระทำดังกล่าวโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ครท. จะมีได้เป็นผู้ไปสั่งการแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐให้ปฏิบัติหรือให้เพิกถอนการกระทำที่ถูกร้องทุกข์เอง หากแต่กฎหมายคณะกรรมการกฤษฎีกากำหนดให้ ครท. ส่งคำวินิจฉัยนั้นไปให้นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการทุกคนเป็นผู้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือเพิกถอนการกระทำที่ถูกร้องทุกข์

กฎหมายคณะกรรมการกฤษฎีกากำหนดไว้ด้วยว่านายกรัฐมนตรีต้องวินิจฉัยสั่งการโดยเร็ว และกำหนดด้วยว่า หากนายกรัฐมนตรีจะสั่งการแตกต่างไปจากที่ ครท. เสนอความเห็นไว้ (ซึ่งเป็นกรณีที่แทบจะไม่เคยเกิดขึ้นเลยในความเป็นจริง) นายกรัฐมนตรีจะต้องให้เหตุผลแห่งการสั่งการนั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอีกด้วย

จะเห็นได้ว่ากระบวนการวินิจฉัยร้องทุกข์โดยระบบของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์นี้ มีลักษณะของการให้ฝ่ายบริหารตรวจสอบและสั่งการเยียวยาความทุกข์ร้อนของราษฎร โดยกลไกของฝ่ายบริหารเองและโดยอาศัยอำนาจของฝ่ายบริหารสูงสุดคือนายกรัฐมนตรี แต่ได้จัดวางกลไกและกระบวนการวินิจฉัยพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ให้เป็นระบบและเป็นหลักประกันความเป็นธรรมแก่ราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ โดยเหตุที่เป็นกระบวนการเยียวยาความเดือดร้อน ภายในองค์กรฝ่ายบริหารนี้เองที่ทำให้กระบวนการต่างๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างรวดเร็วและสามารถบังคับการให้เป็นไปตามคำตัดสินชี้ขาดแล้วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. ใครบ้างที่จะร้องทุกข์ได้และจะร้องทุกข์ได้ในเรื่องใดบ้าง

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกากำหนดว่า บุคคลทุกคนย่อมมีสิทธิจะร้องทุกข์ต่อ ครท. ได้ แต่จะต้องปรากฏด้วยว่า บุคคลที่จะร้องทุกข์นั้นเป็นผู้ได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อน หรืออาจจะเสียหาย

หรือเดือดร้อนโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และต้องปรากฏด้วยเช่นกันว่าความเสียหายหรือเดือดร้อนนั้น เกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้คือ

- ละเลยต่อหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือ
- ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร หรือ
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย (มาตรา ๑๕ พ.ร.บ.

คณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒)

ดังนั้น โดยหลักจึงถือได้ว่าบุคคลทุกคนที่ได้รับ ความเสียหายจากการกระทำหรือการเพิกเฉยไม่กระทำตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถจะมีสิทธิร้องทุกข์ต่อ ครท. ได้ หากปรากฏว่าการกระทำหรือไม่กระทำนั้นเป็นการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ปฏิบัติเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่ล่าช้าเกินควร หรือเป็นการกระทำนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

แต่อย่างไรก็ตามกฎหมายดังกล่าวก็ยังได้จำกัดประเภทของเรื่องที่จะมาร้องทุกข์ไว้ในมาตรา ๒๐ ด้วยว่าเรื่องร้องทุกข์บางประเภทนั้นห้ามมิให้ ครท. รับไว้พิจารณาซึ่งที่สำคัญๆ ได้แก่

๑. เรื่องที่เป็นนโยบายของรัฐโดยตรงที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา หรือเรื่องที่นายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว เรื่องร้องทุกข์ประเภทนี้จะให้ ครท. รับวินิจฉัยปิดเป่าให้คลายความทุกข์ ก็คงเป็นผลเพราะเมื่อนโยบายของรัฐบาลหรือเป็นเรื่อง นายกรัฐมนตรีเคยมีมติไปแล้วเช่นนี้ การจะกลับมาให้นายกรัฐมนตรีมีมติเป็นอย่างอื่น หรือออกคำสั่งที่ขัดต่อนโยบายของรัฐบาลก็เป็นสิ่งซึ่งไม่อาจเป็นไปได้จึงต้องบัญญัติห้ามมิให้ร้องทุกข์ในเรื่องประเภทนี้ไว้

๒. เรื่องที่เป็นคดีค้างอยู่ในศาล หรือเรื่องที่มีคำพิพากษาศาลเสร็จเด็ดขาดไปแล้ว

๓. เรื่องที่ยังไม่ได้มีการดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความเสียหายตามขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดขั้นตอนการเยียวยาความเดือดร้อนไว้โดยเฉพาะสำหรับเรื่องนั้นแล้วก่อนที่จะมาร้องทุกข์กับ ครท. ผู้เสียหายหรือผู้ร้องทุกข์ต้องไปดำเนินการตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ครบถ้วนก่อน เมื่อดำเนินการแล้วยังปรากฏว่าไม่สามารถปิดเป่าทุกข์ของตนได้จึงมาร้องทุกข์ต่อ ครท. ได้เช่น การร้องทุกข์เรื่องไม่ได้รับเงินค่าทดแทนการเวนคืนที่เป็นธรรม กฎหมายกำหนดให้ผู้ได้รับความเสียหายไปยื่นอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีก่อน ดังนี้ ผู้ร้องทุกข์จะข้ามขั้นตอนมาร้องต่อ ครท. เลยมิได้ หากแต่ต้องไปอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรี ตามที่กฎหมายกำหนดมาตรการเฉพาะไว้เสียก่อน เพราะรัฐมนตรีอาจจะวินิจฉัยปิดเป่าทุกข์ของผู้ร้องเสียตั้งแต่ต้น โดยไม่จำเป็นต้องมาร้องยัง ครท. เลยก็ได้ ดังนี้เป็นต้น

๔. เรื่องที่ ครท. เคยวินิจฉัยเสร็จไปแล้ว ต้องห้ามมิให้นำเรื่องมาร้องซ้ำใหม่อีก

๕. เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ละทิ้งการร้องทุกข์ไปแล้ว โดยแต่เดิมเคยมีการมาร้องทุกข์ไว้ ครั้งเมื่อเจ้าหน้าที่ติดต่อขอทราบรายละเอียดหรือเอกสารเพิ่มเติม หรือขอคำชี้แจงเพิ่มเติมในเรื่องที่ร้องทุกข์แต่กลับไม่ติดต่อชี้แจงหรือให้ข้อมูลกับเจ้าหน้าที่เพื่อประกอบเรื่องร้องทุกข์ของตนแต่กลับเพิกเฉยจนเจ้าหน้าที่ยกเลิกเรื่องไปแล้วเช่นนี้จะกลับมาร้องทุกข์ใหม่ไม่ได้

๖. เรื่องที่หมดอายุความร้องทุกข์แล้ว เพื่อให้งานราชการดำเนินไปได้โดยต่อเนื่องไม่สะดุดหยุดลง กฎหมายจึงกำหนดว่าหากราษฎรคนใดจะมาร้องทุกข์เรื่องการปฏิบัติราชการเจ้าหน้าที่ต่อ ครท. จะต้อง

ดำเนินการภายใน ๕๐ วัน นับแต่วันที่ตนรู้ หรือควรได้รู้เหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นๆ เช่นหากเจ้าหน้าที่ที่ดิน
เพิกถอน นส.๑ ของผู้ร้องทุกข์ก็ต้องนับแต่วันที่เจ้าหน้าที่แจ้งคำสั่งเพิกถอนดังกล่าวไปให้ทราบ เป็นต้น

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติ กำหนดเวลา ๕๐
วัน อันเป็นอายุความของการร้องทุกข์จะเริ่มนับแต่วันที่ผู้ร้องทุกข์ทำหนังสือร้องขอ ขอให้เจ้าหน้าที่ตาม
กฎหมายแล้ว ต่อมาก็ยังคงไม่มีคำสั่งเห็นหนังสือจากเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้น

๖. การร้องทุกข์ต้องทำอย่างไร

เมื่อปรากฏว่าราษฎรผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของ
รัฐตามหลักเกณฑ์ที่กล่าวข้างต้นและประสงค์จะร้องทุกข์ต่อ ครท. ราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อน อาจจะ
ทำคำร้องทุกข์ต่อ ครท. ได้ตามหลักเกณฑ์ที่มาตรา ๒๑ กำหนดไว้ ก็จะต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือ
และ

๑. มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับ
เรื่องที่ร้องทุกข์

๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔. ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ถ้าเป็นการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์
มาด้วย

ในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ อาจจะมาร้องทุกข์ ณ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ถนนพระอาทิตย์
กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐ ซึ่งเป็นหน่วยธุรการของ ครท. ก็ได้หรือจะยื่นต่อผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือเจ้าหน้าที่ของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ก็ได้มาตรา ๒๒ ของพระราชบัญญัติ
คณะกรรมการกฤษฎีกากำหนดให้บุคคลเหล่านี้ส่งเรื่องร้องทุกข์ไปยัง ครท. ต่อไป

ในขณะนี้กำลังจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาคขึ้น ในจังหวัดสำคัญๆ ของภาค
ต่างๆ ซึ่งก็นับว่าจะช่วยอำนวยความสะดวกในการร้องทุกข์ให้แก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ในเวลาต่อไป

นอกจากนี้ กฎหมายยังกำหนดให้มีการร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ได้โดยให้จัดคำร้องทุกข์ตามหลัก
เกณฑ์ข้างต้น ส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนไปยังหน่วยงานธุรการของ ครท. คือสำนักงานคณะกรรมการ
กฤษฎีกา ถนนพระอาทิตย์ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐ การดำเนินการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้นจะดำเนิน
การโดยเจ้าหน้าที่ของ ครท. ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นคนกลางคอยไต่สวนข้อเท็จจริงจากหน่วยงานของรัฐที่ถูก
ร้องทุกข์ หรือที่เกี่ยวข้อง โดยไม่มีกระบวนการสืบพยานอย่างที่เป็นอยู่ในกระบวนการพิจารณาในศาลยุติ
ธรรม ซึ่งจะทำให้สะดวก ลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ไปได้มาก

ส่วนที่ว่าการวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ครท. เป็นไปโดยความสะดวกนั้น หมายถึงความสะดวก
ของราษฎรผู้เดือดร้อน ที่ไม่ต้องดำเนินกระบวนการพิจารณาต่างๆ ด้วยตนเอง หากแต่มีเจ้าหน้าที่เป็นกลาง
คอยไต่สวนเรื่องราวต่างๆ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงให้แทนทั้งอาจไม่จำเป็นต้องมาร้องทุกข์ต่อ ครท. ใน
กรุงเทพมหานครเองโดยตรง แต่อาจใช้วิธีการร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนแทนก็ได้

สำหรับข้อที่เห็นว่าการร้องทุกข์ต่อ ครท. เป็นไปโดยประหัตประหารเพราะไม่จำเป็นต้องมีทนายความในการดำเนินการให้และไม่จำเป็นต้องวางเงินค่าฤชาธรรมเนียม ดังที่เป็นอยู่ในกระบวนการพิจารณาความในคดีแพ่งของศาลยุติธรรม

อนึ่ง แม้ได้มีการร้องทุกข์ตามขั้นตอนจนมีคำวินิจฉัยร้องทุกข์ออกมาแล้ว หากคำวินิจฉัยไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ร้อง คือไม่มีการปิดเป่าความเดือดร้อนของผู้ร้อง ซึ่งผู้ร้องเห็นว่าตนยังคงมีสิทธิตามกฎหมายในเรื่องดังกล่าวและไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของ ครท. ก็อาจจะใช้สิทธินำเรื่องขึ้นฟ้องร้องเป็นคดีต่อศาลยุติธรรมในคดีแพ่งหรือคดีอาญาได้โดยไม่ต้องห้ามมิให้กระทำเนื่องจากสาเหตุที่เคยมีการนำเรื่องดังกล่าวไปร้องทุกข์ต่อ ครท. มาก่อนแล้วแต่ประการใด