



ที่ บร ๑๘๑๘/ว ๑๐๕

ที่ว่าการอำเภอขานี

ถนนขานี - เมืองยาง บร. ๓๑๑๑๐

๒๐ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง การรณรงค์และประชาสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล ทุกแห่ง และนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว ๓๔๖๐๕

ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยปัจจุบันสังคมไทยมีปัญหาจากกรณีที่เจ้าหนี้เงินกู้ยืมในระบบ ดำเนินการทวงถามหนี้กับลูกหนี้โดยมีวิธีการกระทำต่อลูกหนี้อันเป็นการใช้กำลังประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทำให้เสียหาย แก่ทรัพย์สินหรือชื่อเสียงของลูกหนี้อบ่อยครั้ง ตามที่ปรากฏในข่าวหนังสือพิมพ์หรือสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งมีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้ที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

อำเภอขานีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาคการทวงถามหนี้ที่ผิดกฎหมายและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ที่ถูกต้อง รวมทั้งช่องทางการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้แก่ประชาชน จึงขอแจ้งให้ท่านทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ทวงถามหนี้และลูกหนี้ทราบถึงข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม ตระหนักถึงโทษที่จะได้รับหากกระทำการฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายปฐมพงศ์ ปริกเจริญ)  
ปลัดอำเภอ รักษาราชการแทน  
นายอำเภอขานี

ที่ทำการปกครองอำเภอ

ฝ่ายอำนวยความสะดวกเป็นธรรม (ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขานี)

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๔๓๕



ที่ทำการปกครองจังหวัดบุรีรัมย์  
 รับที่..... 7.939  
 วันที่..... 30.5.63  
 เวลา..... 10.57 น.

ที่ มท ๐๓๐๗.๒/๘ ๓๕๖๐๕

กรมการปกครอง  
 ถนนอิษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การรณรงค์และประชาสัมพันธ์ตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยปัจจุบันสังคมไทยมีปัญหาจากกรณีที่เจ้าหน้าที่เงินกู้ยืมระบบ ดำเนินการทวงถามหนี้กับลูกหนี้โดยมีวิธีการกระทำต่อลูกหนี้อื่นเป็นการใช้กำลังประทุษร้ายต่อชีวิต ร่างกาย หรือทำให้เสียหายแก่ทรัพย์สินหรือชื่อเสียงของลูกหนี้อีกครั้ง ตามที่ปรากฏในข่าวหนังสือพิมพ์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นการทวงถามหนี้ที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

กรมการปกครองพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาค่าการทวงถามหนี้ที่ผิดกฎหมาย และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ที่ถูกต้อง รวมทั้งช่องทางการร้องเรียนตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้แก่ประชาชน จึงขอให้จังหวัดแจ้งให้อำเภอทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ทวงถามหนี้และลูกหนี้ทราบถึงข้อปฏิบัติในการทวงถามหนี้ที่ถูกต้องและเหมาะสม ตระหนักถึงโทษที่จะได้รับหากกระทำการฝ่าฝืนต่อพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามประกาศคณะกรรมการกำกับกับการทวงถามหนี้ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย )

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

*W. Sittitong*

(นายพิริยะ ฉันทดิลก)  
 รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
 อธิบดีกรมการปกครอง

สำนักการสอบสวนและนิติการ  
 ส่วนอำนวยความสะดวกเป็นธรรม  
 โทร./โทรสาร ๐-๒๓๕๖-๙๕๕๗

**แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้**  
ตามประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนและ  
การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้  
(ที่ว่าการอำเภอ)

๑. ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ และอาจยื่น ณ สถานที่ ดังต่อไปนี้ได้ (ข้อ ๔)

- (๑) ที่ทำการปกครองจังหวัด
- (๒) ที่ว่าการอำเภอ
- (๓) สำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง
- (๔) กองบัญชาการตำรวจนครบาล
- (๕) สถานีตำรวจ
- (๖) สำนักงานนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

๒. การร้องเรียนตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๕ และ ข้อ ๗)

- (๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน
- (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๓) ชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน
- (๔) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- (๕) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือร้องเรียน โดยมีรายละเอียด เช่นเดียวกับการร้องเรียนเป็นหนังสือ แล้วอ่านให้ผู้ร้องเรียนฟังและลงลายมือชื่อในหนังสือดังกล่าว (ประกาศฯ ข้อ ๘)

การร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นซึ่งบรรลุนิติภาวะร้องเรียนแทนได้ พร้อมแนบหนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย (ประกาศฯ ข้อ ๗)

๓. เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนที่มีรายการครบถ้วนแล้ว ให้บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน.๑ ท้ายประกาศนี้ และออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสารบบการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน. ๒ ท้ายประกาศนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๙)

กรณีเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังมีข้อบกพร่อง เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนเพียงพอ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หรือเป็นกรณีขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้แจ้งผู้ร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจบันทึกข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียน (ประกาศฯ ข้อ ๑๐)

๔. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ข้อ ๑๑)

๕. กรณีกรมการปกครอง ที่ว่าการอำเภอ สถานีตำรวจ และสำนักงานเศรษฐกิจการคลังเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องรวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง แล้วส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังที่ทำการปกครองจังหวัดหรือกองบัญชาการตำรวจนครบาล แล้วแต่กรณี ที่มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น (ข้อ ๑๔)

## แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้

ตามประกาศฯ เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียน และการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทวงถามหนี้ และข้อบังคับฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำจังหวัด และคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๘ (ที่ทำการปกครองจังหวัด)

๑. ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ และอาจยื่น ณ สถานที่ ดังต่อไปนี้ได้ (ประกาศฯ ข้อ ๔)

(๑) ที่ทำการปกครองจังหวัด

(๒) ที่ว่าการอำเภอ

(๓) สำนักงานสอบสวนและนิติการ กรมการปกครอง

(๔) กองบัญชาการตำรวจนครบาล

(๕) สถานีตำรวจ

(๖) สำนักนโยบายพัฒนาระบบการเงินภาคประชาชน สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

๒. การร้องเรียนตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

- ร้องเรียนเป็นหนังสือ ให้ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนและมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๕ และ ข้อ ๗)

(๑) วัน เดือน ปี ที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๓) ชื่อและที่อยู่ของผู้ถูกร้องเรียน

(๔) รายละเอียดข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๕) ความประสงค์ หรือเหตุผลในการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำหนังสือร้องเรียน โดยมีรายละเอียด เช่นเดียวกับการร้องเรียนเป็นหนังสือ แล้วอ่านให้ผู้ร้องเรียนฟังและลงลายมือชื่อในหนังสือดังกล่าว (ประกาศฯ ข้อ ๘)

การร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้ผู้ยื่นซึ่งบรรพบุรุษนิติภาวะร้องเรียนแทนได้ พร้อมแนบหนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย (ประกาศฯ ข้อ ๗)

๓. เมื่อได้รับหนังสือร้องเรียนที่มีรายการครบถ้วนแล้ว ให้บันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน.๑ ท้ายประกาศนี้ และออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสารบบการรับเรื่องร้องเรียนตามแบบ รทน. ๒ ท้ายประกาศนี้ (ประกาศฯ ข้อ ๙)

กรณีที่เห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังมีข้อบกพร่อง เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วนเพียงพอ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หรือเป็นกรณีขาดรายละเอียดข้อเท็จจริงที่ควรมี ให้แจ้งผู้ร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรืออาจบันทึกข้อเท็จจริงดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียน (ประกาศฯ ข้อ ๑๐)

๔. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้พนักงานเจ้าหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ประกาศฯ ข้อ ๑๑)

๕. กรณีที่เรื่องร้องเรียน ไม่อยู่ภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำท้องที่ ที่มีอำนาจในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นโดยด่วน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ประกาศฯ ข้อ ๑๓)

๖. ให้ที่ทำการปกครองจังหวัด หรือกองบัญชาการตำรวจนครบาล แล้วแต่กรณี ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นผู้เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่ต่อไป (ประกาศฯ ข้อ ๑๒)

โดยให้ดำเนินการรวบรวมตรวจสอบเอกสารหลักฐานสรุปเรื่องแล้วทำความเห็นเสนอคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่เพื่อพิจารณาวินิจฉัย (ข้อบังคับฯ ข้อ ๔)

๗. ให้เลขานุการมีหน้าที่รวบรวมความเห็น คำร้อง คำชี้แจงและเอกสารทั้งปวงที่จำเป็นต่อการพิจารณาวินิจฉัยของคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่แล้วทำบันทึกสรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมทั้งเสนอความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพิจารณาวินิจฉัยต่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่ (ข้อบังคับฯ ข้อ ๗)

๘. เมื่อคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่เห็นว่า (ข้อบังคับฯ ข้อ ๘)

(๑) ข้อร้องเรียนมีมูลให้มิมีมติรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา

(๒) เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่ควรรับไว้พิจารณาให้มิมีมติไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้น พร้อมทั้งแจ้งเหตุผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า

๙. ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่แจ้งข้อร้องเรียนให้ผู้ถูกร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้ถูกร้องเรียนยื่นคำชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือพร้อมทั้งพยานหลักฐานภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งหรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่กำหนด และอาจเรียกคู่กรณีมาชี้แจงด้วยวาจาประกอบหนังสือชี้แจงดังกล่าวได้

ในกรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนมิได้จัดทำคำชี้แจงพร้อมทั้งพยานหลักฐานยื่นภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัยต่อไป (ข้อบังคับฯ ข้อ ๙ และข้อ ๑๐)

๑๐. ในกรณีดังต่อไปนี้ คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่จะสั่งให้จำหน่ายเรื่องร้องเรียนเสียก็ได้ (ข้อบังคับฯ ข้อ ๑๓ และข้อ ๑๔)

(๑) ผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่แจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร เว้นแต่มีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะวินิจฉัยว่าผู้ถูกร้องเรียนนั้นมีความผิด

(๒) เมื่อผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องร้องเรียน

(๓) การเสนอเรื่องให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่พิจารณามีได้เป็นไปตามขั้นตอนในข้อบังคับนี้

(๔) เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งคณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่เห็นว่าการพิจารณาไม่เป็นประโยชน์อีกต่อไป

๑๑. เมื่อพิจารณาแล้วว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นความผิด

(๑) กรณีความผิดที่มีโทษทางปกครอง ให้สั่งให้ระงับการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือปฏิบัติให้ถูกต้องหรือเหมาะสมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่ปฏิบัติตามให้มีคำสั่งลงโทษปรับทางปกครองไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท ตามมาตรา ๓๔ แห่ง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒) กรณีความผิดที่มีโทษทางอาญา และผู้ถูกร้องเรียนไม่ควรได้รับโทษถึงจำคุกและเป็นความผิดที่สามารถเปรียบเทียบได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังคณะกรรมการเปรียบเทียบตามมาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบต่อไปหากเป็นกรณีความผิดที่ไม่สามารถเปรียบเทียบได้ตามที่กฎหมายกำหนด ให้คณะกรรมการกำกับการทวงถามหนี้ประจำห้องที่ส่งเรื่องดังกล่าวไปยังพนักงานสอบสวนในท้องที่เกิดเหตุเพื่อดำเนินคดี (ข้อบังคับฯ ข้อ ๑๗)

เอกสารประชาสัมพันธ์ตาม พ.ร.บ.การทวงถามหนี้ พ.ศ. ๒๕๕๘

<p>ข้อปฏิบัติของผู้ทวงถามหนี้</p>	
<p>ข้อห้ามในการทวงถามหนี้</p>	
<p>การทวงถามหนี้ ไม่เกิน ๑ ครั้ง ต่อ ๑ วัน</p>	
<p>ช่องทางการร้องเรียน เกี่ยวกับการทวงถามหนี้</p>	