



คู่มือการปฏิบัติหน้าที่

การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วย
การจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗

คำนำ

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีภารกิจในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน การให้คำปรึกษา ตรวจสอบ และกลั่นกรองเพื่อนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเสนอต่อฝ่ายนิติบัญญัติเพื่อ พิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญยิ่งต่อการแก้ไข ปัญหาของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะ เป็นการร้องทุกข์หรือร้องเรียนผ่านมายังประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือผ่านมายัง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบกับกลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานกลางในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ หรือร้องเรียน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมิณคุณธรรมและ ความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาด้วย ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราว ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ ประชาชนชนที่เสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีความมั่นใจว่าทุกข์ของตนจะได้รับการแก้ไขหรือ บรรเทาเบาบางลงได้ และการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปอย่างรวดเร็วและสนองตอบปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ร้องเรียนที่มีต่อสภา ผู้แทนราษฎรอีกด้วย

ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตาม กฎระเบียบต่าง ๆ และเป็นการเตรียมความพร้อมในการรองรับภารกิจของสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงาน ประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร จึงได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติหน้าที่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือ ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๗ ขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของผู้ปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตอบสนองต่อประชาชนผู้รับบริการ ได้อย่างทันท่วงที อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพต่อกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนของสภาผู้แทนราษฎร และเป็นกลไกในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

พิมมาดา เพียรเวช

วิทยากร

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ข
สารบัญแผนภาพ	ค
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	๑
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ เหตุผลและความจำเป็นของการมีระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๗	๓
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	๔
๑.๔ นิยามศัพท์	๕
๑.๕ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕
๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับ	๒๐
ส่วนที่ ๒ การจัดการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒๑
๒.๑ การเสนอเรื่องราร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗	๒๑
๒.๒ ลักษณะอำนาจหน้าที่ของศูนย์เรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒๕
๒.๓ กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์ทั้งกระบวนการของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๒๖
๒.๔ การจำแนกประเภทของเรื่องราร้องทุกข์	๓๕
๒.๕ ช่องทางและวิธีการเสนอเรื่องราร้องทุกข์	๔๘
๒.๖ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์	๕๓
ส่วนที่ ๓ กฎหมาย กฎ ระเบียบ และความรู้ทั่วไปที่เกี่ยวข้อง	๕๓
๓.๑ การจัดการเรื่องราร้องทุกข์หรือร้องเรียนของหน่วยงานอื่นภายในประเทศ	๕๓
๓.๒ การจัดการเรื่องราร้องทุกข์หรือร้องเรียนของต่างประเทศ	๖๒
ส่วนที่ ๔ ตัวอย่างการจัดการเรื่องราร้องทุกข์	๖๘
ภาคผนวก	
ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์หรือร้องเรียนพ.ศ.๒๕๕๗	
แบบฟอร์มคำร้องทุกข์	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๑ แนวทางการเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชากรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	๒๙
ตารางที่ ๒ Flow chart การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และข้อกำหนดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	๓๒
ตารางที่ ๓ Flow chart การดำเนินการแจ้งผลเรื่องราวร้องทุกข์และข้อกำหนดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	๓๓
ตารางที่ ๔ มาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์	๓๔
ตารางที่ ๕ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (การเมือง - การปกครอง)	๓๕
ตารางที่ ๖ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (กฎหมาย)	๓๖
ตารางที่ ๗ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (เศรษฐกิจ)	๓๗
ตารางที่ ๘ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ)	๓๘
ตารางที่ ๙ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (สังคมและสวัสดิการ)	๔๒
ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก)	๔๖
ตารางที่ ๑๑ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)	๔๗
ตารางที่ ๑๒ ความต้องการของประชาชนและความต้องการขององค์กรในระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน	๖๕

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่ ๑	ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตามระเบียบ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราว ร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗	๒๔
-------------	--	----

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ความเป็นมา

สิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของความเป็นพลเมืองในประเทศที่ปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตยที่ให้ความเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สำหรับประเทศไทยได้บัญญัติสิทธิดังกล่าวไว้ตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๔๘๙ จนถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒) ได้บัญญัติไว้ว่า “บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อให้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาหรือเยียวยาความทุกข์ร้อน จะเห็นได้ว่าหน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญในการดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ โดยมีการจัดตั้งและพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น ศูนย์บริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนของกระทรวงกรมต่างๆ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ สภานายความฯ สถานีวิทยุโทรทัศน์ ฯลฯ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ ได้บัญญัติถึงความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน โดยให้ประชาชนมีสิทธิและเสรีภาพ ประการแรก คือการทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในการครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ประการที่ ๒ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และประการที่ ๓ การฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งสิทธิและเสรีภาพข้างต้นถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของความเป็นพลเมืองในประเทศที่มีการปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย โดยให้ความเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ และเสรีภาพของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง สิ่งหนึ่งซึ่งจะเป็นหลักประกันแก่ประชาชนได้ คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจหน้าที่เมื่อมีการละเมิดสิทธิและเสรีภาพเกิดขึ้น เพื่อให้หน่วยงานนั้นจะได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญบัญญัติไว้ต่อไป ซึ่งเป็นสิทธิและเสรีภาพสำคัญที่รัฐธรรมนูญได้ให้การรับรองและคุ้มครองไว้

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ จึงได้วางหลักการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการพิจารณาสอบสวนข้อเท็จจริงของคณะกรรมการไฉในมาตรา ๑๒๙ โดยเรื่องที่จะพิจารณาจะอยู่ในอำนาจและหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในการจัดตั้งคณะกรรมการไฉ ซึ่งอาจแยกได้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการไฉคณะใดคณะหนึ่ง หรือเกี่ยวข้องกับกรรมการไฉหลายคณะ โดยที่ประชุมประธานสภาผู้แทนราษฎรร่วมกับประธานคณะกรรมการไฉทุกคณะ พิจารณาร่วมกันแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนมีผลกระทบในวงกว้าง มีมูลค่าความเสียหายสูง ก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในสังคมควรได้รับการพิจารณาแก้ไขและเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนอย่างรวดเร็ว ดังนั้นตอนที่ปรากฏในมาตรา ๑๒๙ วรรคสอง และวรรคสาม ที่คณะกรรมการไฉจะต้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงและรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริงต่อที่ประชุมสภาเพื่อมีมติรับทราบตาม

รายงานของคณะกรรมการสิทธิฯ หลังจากนั้นจึงอาจจะส่งรายงานดังกล่าวให้กลุ่มงานประสานการเมือง และรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตามมติของที่ประชุมสภา รวมถึงต้องติดตามผลการปฏิบัติ ดังกล่าวอีกทางหนึ่งด้วย

สภาผู้แทนราษฎรเป็นหนึ่งในองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ มีอำนาจหน้าที่และในการตรากฎหมาย การควบคุมตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล และการให้ความเห็นชอบในกิจการสำคัญของประเทศ โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินของ รัฐบาล สภาผู้แทนราษฎรในฐานะตัวแทนที่มาจาก การเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง ต้องทำหน้าที่ เป็นปากเป็นเสียงเพื่อสะท้อนความทุกข์ร้อนของประชาชน เป็นกระบอกเสียงที่ทำให้รัฐบาลซึ่งมี อำนาจหน้าที่ในการบริหารราชการแผ่นดินต้องระมัดระวังต่อการกระทำที่ผิดกระทำ รวมทั้งต้องช่วยเหลือ และแก้ไขเยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการ ประจำและสนับสนุนภารกิจของสภาผู้แทนราษฎร จึงเป็นหน่วยงานราชการที่รองรับการปฏิบัติหน้าที่ ของฝ่ายนิติบัญญัติ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรที่มี ชีตสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติ ให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อการกิจ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และตระหนักถึงบทบาทของการเป็นหน่วยราชการที่ มีหน้าที่การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง และมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการ จัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน หรือร้องขอความเป็นธรรมของประชาชนต่อประธาน รัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะประมุขของฝ่ายนิติบัญญัติ รวมทั้งประธาน คณะกรรมการสิทธิฯ ซึ่งจะต้องตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินของฝ่ายบริหารให้เป็นไปตาม คำแถลงนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา โดยมีหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่รับผิดชอบการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้แก่ สำนักงานประธาน สภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการสิทธิฯ ๑ สำนักกรรมการสิทธิฯ ๒ สำนักกรรมการสิทธิฯ ๓ สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เป็นต้น ซึ่งที่ผ่านมานี้มีประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนใช้ช่องทางในการเสนอเรื่องร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นจำนวนมาก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อมีภารกิจในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชน

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์จึงเป็นหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ ในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความสำคัญ ในการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ ของรัฐ จึงทำให้มีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชนเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นการร้องทุกข์ หรือร้องเรียนผ่านมายังประธานรัฐสภา หรือประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือผ่านมายังศูนย์รับเรื่อง ร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากเป็นช่องทางที่สามารถสะท้อนและเสนอ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ส่งต่อให้หน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบรับไปดำเนินการแก้ไข

ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ปริมาณคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน รวมทั้งการเสนอความคิดเห็นทางการเมืองของประชาชนเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก

การจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวจ้องทุกข์ของประชาชนจึงแสดงให้เห็นว่า เป็นภารกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกลไกในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นการตอบสนองนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความโปร่งใส ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสำคัญต่อการศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและเยียวยาปัญหาของประชาชน โดยการใช้ความเชี่ยวชาญในงาน การใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาเชิงวิชาการที่ยากและซับซ้อนที่มีผลกระทบในวงกว้าง พร้อมทั้งเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาและวินิจฉัยสั่งการให้ดำเนินการต่อไป หรือในบางกรณีจะต้องให้คำแนะนำ หรือชี้แจงแก่ประชาชน หรือส่งเรื่องไปยังหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว

สำหรับภารกิจการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนต่อประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะประมุขของฝ่ายนิติบัญญัติ รวมทั้งการดำเนินงานของ “ศูนย์รับเรื่องราวจ้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” นั้น สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจ้องทุกข์ มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนให้คำปรึกษา ตรวจสอบ กลั่นกรอง เพื่อนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเสนอต่อฝ่ายนิติบัญญัติ เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์หรือเรียนจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนคนที่เสนอเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจว่าทุกข์ของตนจะได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาเบาบางลงได้ ประกอบกับกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจ้องทุกข์ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานกลางในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน การประเมิณ คุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาด้วย ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างองค์ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบต่าง ๆ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวจ้องทุกข์จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้การจัดการเรื่องราวจ้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและสนองตอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันทั่วถึง อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสภาผู้แทนราษฎรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ร้องเรียนที่มีต่อสภาผู้แทนราษฎรอีกด้วย

๑.๒ เหตุผลและความจำเป็นของการมีระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวจ้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๗

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๕ บัญญัติว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ให้เป็นไปตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ซึ่งส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้นำหลักการดังกล่าวมาใช้ โดยกำหนดมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาขึ้น ประกอบกับกรอบการประเมินได้กำหนดการวัดผลสำเร็จในการสร้างความรู้

ความเข้าใจ การจัดทำแผนและการดำเนินการตามแผนการสร้างความปลอดภัยของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงกำหนดเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยภายในองค์กรอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม โดยมีเครื่องมือวัดความปลอดภัยในมิติที่ ๔ ด้านการมีระบบ/กลไกจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่สร้างขึ้นเพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหาและคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันและตอบสนองต่อความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรม หรือการทุจริตคอร์รัปชัน ในมิติที่ ๔ นี้ประกอบด้วย ๓ ตัวชี้วัด คือ ๑) การมีหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ๒) การมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย และ ๓) การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับตัวชี้วัดที่ ๓ การมีระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ เกิดจากแนวคิดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการพยายามสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความปลอดภัย ความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ในการกิจ ตลอดจนตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง คณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา (ก.ร.) ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มากำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักเปิดเผยและโปร่งใส (Transparency) ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติราชการโดยมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัย โดยมีการวางระบบให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปได้อย่างง่าย การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการ การเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานและผลการประเมินตนเองต่อสาธารณะ การใช้ดุลพินิจอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม มุ่งประโยชน์ส่วนรวม ไม่เลือกปฏิบัติ และการมีระบบกลไกจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนคุ้มครองผู้ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ช่วยในการป้องกันและปิดกั้นความเสี่ยงที่จะเกิดความไม่เป็นธรรมหรือทุจริตคอร์รัปชัน อีกทั้งหน่วยงานได้รับการยอมรับและเชื่อถือได้

จึงได้มีการประกาศใช้ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัยของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และเป็นผลมาจากการที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีภารกิจในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์กรณีที่ประชาชนเสนอเรื่องร้องเรียนมายังประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประกอบกับประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชน ดังนั้น จึงเป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อให้เกิดการตอบสนองในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่รวดเร็วและเหมาะสม

๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน และสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นเครื่องมือถ่ายทอดความรู้การปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้แก่ผู้ร่วมปฏิบัติงานและบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๔. เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน

๑.๔ นิยามศัพท์

“คำร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า การที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนเป็นหนังสือต่อประธานตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะจากผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วย

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นแต่มีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง กรม และให้รวมถึงรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และหน่วยงานอื่นของรัฐนอกจากที่กล่าวมาแล้วด้วย

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และให้หมายความรวมถึงเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องถิ่นด้วย

“ประธาน” หมายความว่า ประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรแล้วแต่กรณี

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“กลุ่มงาน” หมายความว่า กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือวิทยากรของกลุ่มงาน

“เจ้าพนักงานธุรการ” หมายความว่า เจ้าพนักงานธุรการของกลุ่มงาน

๑.๕ แนวคิด หลักการ ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ เพื่อนำไปศึกษา วิเคราะห์ ให้เกิดประโยชน์ต่อการแก้ไขและปรับปรุง เพื่อพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อันเกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชนให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติ

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องมีความรู้ความสามารถ ในการวิเคราะห์ สรุปประเด็นปัญหา ให้สอดคล้องกับกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

๑.๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖, น. ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (๒๕๕๓ : ๑-๒) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชน ได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐, น.๓) การร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการ ปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความ เดือดร้อนหรือเสียหายนั้นหรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียน เพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยราชการมิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐, น.๑๓-๑๔) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือ องค์การของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์การของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็น ต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้ พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือองค์การของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อ นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำความผิดของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการ รับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

๑.๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิ เสรีภาพ และสิทธิมนุษยชน

สิทธิและเสรีภาพเป็นสิ่งที่อยู่เคียงคู่กับบุคคลอย่างขาดเสียไม่ได้ในรัฐเสรีประชาธิปไตยรัฐธรรมนูญของรัฐเสรีประชาธิปไตยจึงได้รับรองและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลไว้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้ก่อนที่จะพิจารณาถึงความหมายของสิทธิมนุษยชน จึงควรต้องพิจารณาถึงความหมายของสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญในรัฐเสรีประชาธิปไตยได้รับรองไว้เสียก่อน

(๑) ความหมายของสิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ

ความหมายโดยทั่วไปของคำว่า “สิทธิ” (Right) นั้น หมายถึง อำนาจที่กฎหมายรับรองและให้ความคุ้มครองแก่บุคคลในอันที่จะเรียกร้องให้บุคคลอื่นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง สิทธิจึงก่อให้เกิดหน้าที่แก่บุคคลอื่นด้วย แต่ “สิทธิตามรัฐธรรมนูญ” นั้นถือว่าเป็นสิทธิตามกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายถึงอำนาจตามรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายสูงสุดได้บัญญัติให้การรับรองแก่ปัจเจกบุคคลในอันที่จะกระทำการหรือไม่กระทำการใด การให้อำนาจแก่ปัจเจกบุคคลดังกล่าวก่อให้เกิดสิทธิเรียกร้องต่อองค์กรของรัฐมิให้แทรกแซงในขอบเขตสิทธิของตน นอกจากนี้ สิทธิตามรัฐธรรมนูญยังหมายความรวมถึง การให้หลักประกันในทางหลักการ คือการมุ่งคุ้มครองต่อสถาบันทางกฎหมายในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น มุ่งคุ้มครองเรื่องกรรมสิทธิ์ หรือเสรีภาพทางวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น สิทธิตามรัฐธรรมนูญจึงเป็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลกับรัฐ และสิทธิตามรัฐธรรมนูญเป็นสิทธิที่ผูกพันองค์กรผู้ใช้อำนาจรัฐทั้งหลายที่จะต้องให้ความเคารพ ปกป้อง และคุ้มครองสิทธิตามรัฐธรรมนูญเพื่อให้สิทธิตามรัฐธรรมนูญมีผลได้การรับรองและคุ้มครองในทางปฏิบัติ

ส่วน “เสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ” นั้น หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลอันมีอิสระที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งตามความประสงค์ของตน โดยไม่ถูกแทรกแซงหรือครอบงำจากบุคคลอื่น กฎหมายที่บัญญัติให้การรับรองและคุ้มครองเสรีภาพของบุคคลนั้นอาจเป็นกฎหมายมหาชนหรือกฎหมายเอกชนก็ได้ เสรีภาพตามรัฐธรรมนูญเป็นเสรีภาพตามกฎหมายมหาชนที่รัฐธรรมนูญได้ให้การรับรองและคุ้มครองแก่บุคคลในกำหนดชะตากรรมของตนโดยมีอิสระที่จะกระทำการหรืองดเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้รัฐหรือบุคคลอื่นดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยให้การใช้เสรีภาพของตนบรรลุผลหรือสะดวกขึ้น รัฐหรือบุคคลอื่นมีหน้าที่เพียงไม่เข้ามารบกวนการใช้เสรีภาพของตนเท่านั้น ตัวอย่างเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญให้การรับรองและคุ้มครองไว้ เช่น เสรีภาพนับถือศาสนา เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น เสรีภาพในเคหสถาน เสรีภาพในการเดินทางและเลือกถิ่นที่อยู่ภายในราชอาณาจักร เสรีภาพในการประกอบอาชีพ เสรีภาพในทางวิชาการ เสรีภาพในการชุมนุมโดยสงบและปราศจากอาวุธ เป็นต้น

๑.๕.๓ หลักการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตย (The Separation of Powers) และหลักการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance)

ประชาธิปไตยเป็นรูปแบบการปกครองตามอุดมการณ์สากล ที่ผู้นำประเทศได้รับอำนาจและความชอบธรรมในการบริหารประเทศจากประชาชน ผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยโดยตรง บนพื้นฐานของสิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และการเคารพศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ดังที่ อับราฮัม ลินคอล์น (Abraham Lincoln) อดีตประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาได้กล่าวไว้ว่า “ประชาธิปไตย คือรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชน เพื่อประชาชน จะไม่มีวันสูญสลายไปจากผืนพิภพนี้” โดยรูปแบบ

การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีหลักการแบ่งแยกการใช้อำนาจในการปกครองประเทศ ผ่านการกระจายอำนาจให้องค์กรต่าง ๆ ใช้อำนาจอธิปไตย เพื่อไม่ให้องค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจเบ็ดเสร็จแต่เพียงผู้เดียว และมีการถ่วงดุลอำนาจระหว่าง ๓ องค์กร คือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายตุลาการ เพื่อเป็นการป้องกันการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบของผู้ปกครองประเทศ

หลักการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตย (The Separation of Powers)

อำนาจอธิปไตยเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสภาพการณ์ในทางการเมืองและประวัติศาสตร์เป็นอำนาจที่มีความเกี่ยวข้องกับรัฐอย่างยิ่ง กล่าวคือ อำนาจอธิปไตยเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของรัฐ ที่ทำให้รัฐบาลสามารถขับเคลื่อนกิจกรรมดำเนินการในการปกครองไปได้ เนื่องจากรัฐเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นประกอบเป็นสังคมที่มีผู้ปกครองและผู้อยู่ใต้ปกครองภายใต้กฎเกณฑ์การอยู่ร่วมกันเพื่อเกิดความสุขดังที่มีผู้ให้นิยามของคำว่า “อำนาจ” ในรัฐว่า (เกรียงไกร เจริญนาวัฒน์, ๒๕๕๔, น. ๖๙)

“อำนาจคือพลังแห่งเจตนารมณ์ซึ่งแสดงออกมาโดยผ่านทางบุคคลต่าง ๆ ที่ดำเนินการปกครองกลุ่มชนกลุ่มหนึ่งและซึ่งเปิดโอกาสให้บุคคลต่าง ๆ เหล่านั้นอยู่เหนือกลุ่มชนโดยอาศัยกำลังและอำนาจอันถูกต้องตามกฎหมาย ถ้าอำนาจได้รับการค้ำจุนโดยกำลังเพียงอย่างเดียว อำนาจนั้นก็เป็อำนาจทางพฤตินัย และจะสามารถเป็นอำนาจทางนิตินัยได้ก็โดยความยินยอมของผู้ใต้ปกครอง”

จากแนวคิดข้างต้นเกี่ยวกับอำนาจภายในรัฐ จึงมีอาจปฏิเสธได้ว่าอำนาจอธิปไตยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับรัฐและเกิดขึ้นมาพร้อมกับความเป็นรัฐ ดังปรากฏพบได้จากเหตุสภาพการณ์ในประวัติศาสตร์ทางการเมืองการปกครองของยุโรปอันเป็นจุดเริ่มต้น อำนาจอธิปไตยจึงมีความหมายว่าอำนาจสูงสุดเด็ดขาดไม่ตกอยู่ภายใต้อำนาจใดและเป็นอำนาจที่อิสระ (สมยศ เชื้อไทย, ๒๕๕๐, น. ๑๑๘-๑๑๙)

แมคคี อาวิลลิย์ ซึ่งเป็นนักปรัชญาคนสำคัญที่ได้เสนอแนวคิดเรื่องการใช้อำนาจว่าควรเป็นของบุคคลเพียงคนเดียวเพื่อการปกครองอาณาจักรให้เข้มแข็ง และควรเป็นกษัตริย์ผู้ปกครองรัฐและผู้สืบเชื้อสายของกษัตริย์เท่านั้น ดังปรากฏในหนังสือ “The Prince” แต่ความคิดนี้มีอาจต้านทานความเชื่อความศรัทธาของพระเจ้าของฝ่ายศาสนจักรโดยฝ่ายศาสนจักรอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน และนำไปสู่ความไม่พอใจของฝ่ายอาณาจักรกับศาสนจักรมาเป็นเวลายาวนาน จนเริ่มเข้าสู่ยุคของการเปลี่ยนแปลงแนวคิดว่า อำนาจสูงสุดเป็นของศาสนจักรมาเป็นของฝ่ายอาณาจักรแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยมีกษัตริย์เป็นผู้ใช้อำนาจนี้แทนในเวลาต่อมา (ชาญชัย แสวงศักดิ์, ๒๕๕๓, น.๒๔๑) และพัฒนาไปสู่แนวความคิดที่ว่ากษัตริย์สมควรเป็นผู้ได้รับมอบอำนาจจากพระเจ้าเป็นผู้ใช้อำนาจนี้ จนเกิดแนวความคิดของอำนาจสูงสุดจนกลายมาเป็นชื่อของอำนาจนี้ว่า “อำนาจอธิปไตย”

หลังจากแนวความคิดอำนาจอธิปไตยได้แพร่ขยายออกไปอย่างกว้างขวาง ทำให้รัฐแต่ละรัฐนำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนารูปแบบการปกครองเป็น “ระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์” ซึ่งระบอบการปกครองนี้เป็นระบอบที่มอบอำนาจให้กษัตริย์เป็นอย่างมากและโดยเด็ดขาด จนในบางยุคบางสมัยกษัตริย์ใช้อำนาจตามอำเภอใจ กดขี่ประชาชน จนทำให้เกิดการลุกฮือของประชาชนที่ไม่พอใจต่อการใช้อำนาจดังกล่าว จนเกิดการต่อต้านกษัตริย์และเกิดแนวความคิดจำกัดอำนาจของกษัตริย์ ซึ่งทำให้เกิดแนวความคิดใหม่โดยให้อำนาจอธิปไตยเป็นของประชาชน ซึ่งมีนักปรัชญาได้

อธิบายแนวความคิดนี้ได้แก่ จอห์น ล็อก และ ฌอง ฌาค รูโซ ซึ่งมีแนวความคิดว่าอำนาจอธิปไตยเป็นของประชาชนทุกคน ไม่ใช่เป็นของกษัตริย์แต่เพียงผู้เดียว รัฐเป็นผู้ได้รับเจตจำนงทั่วไปของประชาชนเพื่อปกครองประชาชน และนำไปสู่การพัฒนาต่อยอดแนวความคิดการแบ่งแยกการใช้อำนาจอธิปไตย เพื่อป้องกันมิให้เกิดการใช้อำนาจทั้งหมดจำกัดอยู่ในเพียงบุคคลหรือองค์กรเดียวเท่านั้น ไม่ต้องการให้อำนาจรวมศูนย์อยู่ที่บุคคลเพียงคนเดียว หรือองค์กรเดียวเป็นการผูกขาดอำนาจไว้โดยไม่มีองค์กรใดมาตรวจสอบถ่วงดุลการใช้อำนาจ อันอาจทำให้เกิดภาวะของการใช้อำนาจตามอำเภอใจ ทำให้ผู้ที่อยู่ภายใต้การปกครองถูกกดขี่ ในประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองประเทศแถบยุโรปหลายประเทศเกิดเหตุการณ์ภาวะที่ผู้นำใช้อำนาจปกครองประชาชนไม่ชอบที่สำคญ และนำไปสู่แนวความคิดการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตย คือ สหราชอาณาจักรเกิดจากการที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้อำนาจในการปกครองของกษัตริย์ภายใต้ระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ จนทำให้เกิดการรวมตัวของประชาชนเพื่อต่อต้านอำนาจกษัตริย์ขึ้น นับเป็นเหตุการณ์สำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนานแนวความคิดการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตยขึ้นอย่างแท้จริง (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, ๒๕๕๔, น. ๒๔๕) จากเหตุการณ์ทางการเมืองของสหราชอาณาจักรดังกล่าว นำมาสู่การอธิบายถึงแนวความคิดการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตยของมองเตสกีเอต่อมาจนได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง

การแบ่งแยกอำนาจอธิปไตยเป็นหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดสรรอำนาจอธิปไตยของรัฐ โดยการจัดให้มีอำนาจนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการ อันมีองค์กรผู้ใช้อำนาจต่างองค์กรกันและต่างเป็นอิสระจากกัน โดยให้องค์กรเหล่านั้นคอยตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน ซึ่งการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตยจะเกิดขึ้นเฉพาะในประเทศที่ปกครองด้วยระบอบประชาธิปไตย ส่วนประเทศที่ปกครองในระบอบเผด็จการย่อมไม่มีการแบ่งแยกอำนาจออกจากกัน หรือหากจะมีการแบ่งแยกก็มักจะเป็นไปในทางทฤษฎีเท่านั้น (พรชัย เลื่อนฉวี, ๒๕๕๐, น. ๘๗) กล่าวคือ ความคิดการแบ่งแยกอำนาจมีพื้นฐานมาจากทางประวัติศาสตร์ ทางปรัชญา และทางตรรกศาสตร์ หลักการดังกล่าวเป็นหลักในการจัดสรรอำนาจในรัฐเสรีนิยม แนวคิดดังกล่าวเป็นมากกว่าการแบ่งแยกอำนาจทางเทคนิคธรรมดาตามกระบวนการทางการเมือง เพราะการแบ่งแยกอำนาจที่แท้จริงเป็นหลักการทางเทคนิคตามรัฐธรรมนูญ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะจัดการผูกขาดอำนาจ และเพื่อเป็นการรับประกันถึงเสรีภาพของผู้อยู่ใต้ปกครอง ดังนั้นการกระทำตามหน้าที่ของรัฐที่ถูกแบ่งแยกการใช้อำนาจต้องได้รับประกันโดยองค์กรที่มีความเป็นอิสระซึ่งกันและกัน และรูปแบบในการใช้อำนาจก็แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับระบบของรัฐธรรมนูญ ๑ บางระบบก็สร้างหลักการแบ่งแยกอำนาจอย่างเด็ดขาด บางระบบก็เป็นการแบ่งแยกอำนาจอย่างไม่เด็ดขาด ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับว่ารัฐธรรมนูญของแต่ละประเทศจะกำหนดบทบาทของรัฐธรรมนูญเองอย่างไร เพื่อที่จะให้สอดคล้องกับการเมืองการปกครอง ตลอดจนวัฒนธรรมการดำรงอยู่ของประชาชนของแต่ละประเทศที่ใช้รัฐธรรมนูญดังกล่าว แต่ในทางตรงกันข้ามในสังคมที่ไม่เป็นประชาธิปไตย โดยเฉพาะในระบอบเผด็จการทางทหาร ก็จะปฏิเสธแนวคิดของการแบ่งแยกอำนาจอย่างสิ้นเชิง

การแบ่งแยกอำนาจในที่นี้หมายถึง การจัดแบ่งอำนาจการแยกบุคคลผู้ใช้อำนาจแต่ละอำนาจออกเป็นประเภทต่าง ๆ ซึ่งแนวความคิดของมองเตสกีเอ ได้อธิบายถึงสาระสำคัญของหลักการแบ่งแยกอำนาจไว้ในหนังสือเรื่อง เจตนารมณ์แห่งกฎหมาย (The Spirit of Law) เล่ม ๑๑ บทที่ ๖

ในแง่ความคิดที่ว่า ไม่ควรไว้วางใจผู้มีอำนาจเนื่องจากประสบการณ์ที่ผ่านมาโดยตลอดชี้ว่า มนุษย์ทุกคนมีแนวโน้มที่จะใช้อำนาจที่ตนมีอยู่ไปในทางที่ผิด และจะใช้มันไปจนสุดขอบเขตที่ตนจะใช้ได้ด้วยเหตุนี้แม้แต่สิ่งดีงามทั้งหลายก็จำเป็นต้องมีขอบเขตของมันเช่นกัน และการป้องกันที่จะมิให้มีการใช้อำนาจในทางที่ผิดจึงจำเป็นต้องมีการจัดระเบียบ โดยให้อำนาจหนึ่งยับยั้งอีกอำนาจหนึ่ง วิธีการนี้เป็นการใช้อำนาจต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ประสานและยับยั้งซึ่งกันและกัน ในขณะเดียวกัน เพื่อให้เกิดความคุ้มครองสำหรับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้อย่างแท้จริง (บุญศรี มีวงศ์อุโฆษ , ๒๕๕๓, น. ๔๓๘)

เมื่อพิจารณาถึงแนวความคิดของมองเตสกีเออ จะเห็นว่าอำนาจที่แบ่งแยกนั้นจะต้องมีผู้ใช้ อำนาจเป็นคนละองค์กรกันอย่างชัดเจน คือ จะต้องแบ่งแยกองค์กรผู้ใช้อำนาจออกจากกันอย่างเด็ดขาด เพราะเป็นธรรมดาที่เมื่อบุคคลมีอำนาจ บุคคลมักจะใช้อำนาจเกินเลยไปเสมอ ฉะนั้นจึงต้องจัดให้อำนาจหนึ่งหยุดยั้งอำนาจหนึ่ง บุคคลจะมีเสรีภาพได้ (หยุด แสงอุทัย, ๒๕๓๘, น. ๙๒ – ๙๓) มองเตสกีเออจึงกล่าวไว้ว่า

“ถ้าอำนาจนิติบัญญัติและอำนาจบริหารรวมอยู่ที่คนคนเดียวองค์กรเดียวหรือเจ้าหน้าที่เดียว เสรีภาพจะไม่อาจมีได้เลย เพราะกษัตริย์หรือรัฐสภาเดียวกันอาจจะสร้างกฎหมายขึ้น และใช้กฎหมายนั้นกดขี่ข่มเหงประชาชน

ในการทำงานเดียวกัน เสรีภาพจะไม่หลงเหลืออยู่เช่นกัน ถ้าอำนาจตุลาการไม่แยกออกจากอำนาจนิติบัญญัติและอำนาจบริหาร ถ้าหากให้อำนาจตุลาการอยู่กับอำนาจนิติบัญญัติ ชีวิตและอิสรภาพของคนในบังคับก็จะถูกควบคุมตามอำเภอใจเพราะฝ่ายตุลาการเป็นผู้บัญญัติกฎหมายเอง ถ้าให้อำนาจตุลาการรวมกับอำนาจฝ่ายบริหารฝ่ายตุลาการก็จะกดขี่พลเมืองได้อย่างเต็มที่ ...”

จะเห็นว่า มองเตสกีเออไม่ต้องการให้อำนาจอยู่ที่บุคคลเพียงคนเดียวเพราะตามธรรมดาบุคคลใดก็ตามซึ่งมีอำนาจอยู่ในมือ มักจะใช้อำนาจเกินเลยอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อจะมีให้มีการใช้อำนาจเกินขอบเขต จึงจำต้องจัดให้อำนาจหนึ่งหยุดยั้งอีกอำนาจหนึ่งตามวิถีทางแห่งกำลังหรือที่มักจะได้ยิน คำกล่าวอยู่เสมอว่า อำนาจย่อมหยุดยั้งได้โดยอำนาจ (Power Stop Power) บุคคลจึงจะมีเสรีภาพได้ ดังนั้นมองเตสกีเออจึงกำหนดให้องค์กรผู้ใช้อำนาจต้องเป็นอิสระจากกัน เพื่อคุ้มครองและให้หลักประกันสิทธิเสรีภาพแก่ประชาชนนั่นเอง เจตนาแท้จริงของมองเตสกีเออไม่ใช่บอกว่าอำนาจอธิปไตยต้องแบ่งแยกออกเป็น ๓ อำนาจ หากแต่เป็นการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตยให้องค์กรต่างๆ ใช้เพื่อจะไม่ให้องค์กรใดองค์กรหนึ่งใช้อำนาจเพียงองค์กรเดียว เพราะมองว่าอำนาจนั้นเป็นสิ่งที่ยั่ววนใจ ผู้ใช้อำนาจที่ขาดคุณธรรมอาจใช้อำนาจโดยมิชอบ ฉะนั้น จึงอาจจะเรียกหลักการแบ่งแยกอำนาจเช่นนี้ได้ว่า ทฤษฎีการแบ่งแยกองค์กรเพื่อใช้อำนาจอธิปไตย (วิชญ์ เครืองาม, ๒๕๓๐, น. ๒๑๐-๒๑๑)

หลักการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance)

หลักการถ่วงดุลอำนาจ เกิดจากการแบ่งแยกอำนาจอธิปไตยเป็นหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดสรรอำนาจอธิปไตยของรัฐ โดยการจัดให้มีอำนาจนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการ อันมีองค์กรผู้ใช้อำนาจต่างองค์กรกันและต่างเป็นอิสระจากกัน (สมยศ เชื้อไทย, ๒๕๕๐, น. ๑๖๔) โดยให้องค์กรเหล่านั้นคอยตรวจสอบและถ่วงดุลซึ่งกันและกัน โดยแต่ละฝ่ายสามารถถือสิทธิ และปกป้องสิทธิของตนเอง โดยการยับยั้งและสนับสนุนในกิจกรรมสำคัญๆ ของอีกฝ่ายหนึ่งได้

แนวความคิดของมองเตสกีเออ ได้อธิบายถึงสาระสำคัญของหลักการแบ่งแยกอำนาจไว้ในหนังสือเรื่อง เจตนารมณ์แห่งกฎหมาย (The Spirit of Law) ในแง่ความคิดที่ว่า ไม่ควรไว้วางใจผู้มีอำนาจเนื่องจากประสบการณ์ที่ผ่านมาโดยตลอดชี้ว่า มนุษย์ทุกคนมีแนวโน้มที่จะใช้อำนาจที่ตนมีอยู่ไปในทางที่ผิด และจะใช้นั้นไปจนสุดขอบเขตที่ตนจะใช้ได้ ด้วยเหตุนี้แม้แต่สิ่งดีงามทั้งหลายก็ยังจำเป็นต้องมีขอบเขตของมันเช่นกัน และการป้องกันที่จะมิให้มีการใช้อำนาจในทางที่ผิด จึงจำเป็นต้องมีการจัดระเบียบ โดยให้อำนาจหนึ่งยับยั้งอีกอำนาจหนึ่ง วิธีการนี้เป็นการใช้อำนาจต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ประสานและยับยั้งซึ่งกันและกัน ในขณะเดียวกันเพื่อให้เกิดความคุ้มครองสำหรับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนได้อย่างแท้จริง (บุญศรี มิ่งศรีอุโฆษ, ๒๕๕๓, น. ๔๓๘)

โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างหลักการแบ่งแยกการใช้อำนาจอิตาเลียนและระบบรัฐสภาที่ทำให้เกิดการตรวจสอบและถ่วงดุลโดยเฉพาะระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร นั่นคือรัฐสภาเป็นกลไกในการควบคุมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล การมีเครื่องมือในการทำแสดงออกซึ่งบทบาท ได้แก่ การเสนอญัตติอภิปรายไม่ไว้วางใจ การตั้งกระทู้ถาม และการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะคณะกรรมการด้านต่างๆ ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จึงเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทางการเมือง (บรรเจิด สิงคะเนติ, ๒๕๓๑, น. ๑๔๑)

การจัดรูปแบบและความสัมพันธ์ขององค์กรทางการเมืองในประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตย รัฐธรรมนูญนั้นจะมีความแตกต่างกันไปตามแต่ละรัฐธรรมนูญของแต่ละประเทศ ขึ้นอยู่กับว่าประเทศนั้นเลือกใช้รูปแบบการปกครอง (Form of Government) แบบใด อันได้แก่ การจัดรูปแบบโครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ขององค์กรทางการเมือง ที่เรียกว่ารัฐบาลในความหมายอย่างกว้าง อำนาจหน้าที่นี้รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่างๆ ทางการเมือง เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับประมุขแห่งรัฐ ความสัมพันธ์ระหว่างประมุขแห่งรัฐของรัฐบาลกับรัฐสภา ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐสภากับคณะรัฐมนตรี เป็นต้น หากการใช้รูปแบบการปกครองแตกต่างกัน การให้ความสำคัญขององค์กรต่างๆ ก็จะไม่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเหล่านั้นที่มีอยู่ต่อกัน ก็จะไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ คำว่าองค์กรทางการเมืองในที่นี้จะครอบคลุมในความหมายอย่างกว้าง คือ ครอบคลุมองค์กรต่างๆ ที่รัฐธรรมนูญสถาปนาขึ้นมิใช่จำกัดแต่เฉพาะองค์กรฝ่ายการเมือง คือ องค์กรนิติบัญญัติ และองค์กรบริหารเท่านั้น หากแต่ยังรวมถึงองค์กรตุลาการ และองค์กรตรวจสอบต่างๆ ที่ตั้งขึ้นโดยบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญด้วย (มานิต จุ่มปา, ๒๕๕๗, น. ๓๕-๔๐)

อย่างไรก็ดี ผลที่เกิดขึ้นจากการแบ่งแยกการใช้อำนาจอิตาเลียนนั้นทำให้เกิดรูปแบบการปกครองในลักษณะต่างๆ ขึ้น โดยทั่วไปรัฐต่างๆ มักมีการแบ่งแยกอำนาจออกเป็นอำนาจนิติบัญญัติ อำนาจบริหาร และอำนาจตุลาการที่เหมือนกันเกือบทุกรัฐ แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือรูปแบบการปกครองที่เกิดจากการแบ่งแยกการใช้อำนาจที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย จำแนกได้เป็น ๒ รูปแบบใหญ่ ได้แก่ รูปแบบแรก คือ ระบบรัฐสภา เป็นการปกครองที่มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของฝ่ายนิติบัญญัติและอำนาจของฝ่ายบริหารแบบผสมผสาน ฟังพาวาคัยอำนาจซึ่งกันและกัน ส่วนรูปแบบที่สอง คือ ระบบประธานาธิบดี เป็นรูปแบบการปกครองที่มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจของฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารเป็นเอกเทศภายในขอบเขตอำนาจของตน เว้นแต่ในบางกรณีที่มีบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์เฉพาะให้อำนาจร่วมกันได้ ทั้งนี้ ต้องอยู่ภายใต้หลักการถ่วงดุลและคานอำนาจซึ่งกันและกันด้วย (วรวิทย์

กนิษฐเสน, ๒๕๒๑, น. ๘) รูปแบบของการแบ่งแยกอำนาจอิตาลีอันมีผลให้เกิดรูปแบบการปกครองประเทศที่แตกต่างกัน มีดังนี้

ก) การแบ่งแยกอำนาจเด็ดขาดหรือเกือบเด็ดขาด

การแบ่งแยกการใช้อำนาจเด็ดขาดหรือเกือบเด็ดขาดนี้ ก่อให้เกิดรูปของรัฐบาลแบบประธานาธิบดี (Presidential Government) (พรชัย เลื่อนฉวี, ๒๕๕๐, น. ๘๘) ระบบนี้มีการใช้อำนาจในสหรัฐอเมริกาและประเทศต่างๆ ในทวีปอเมริกา ระบบนี้จะมีการแบ่งแยกการใช้อำนาจระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการอย่างเด็ดขาด เนื่องจากที่มาของฝ่ายบริหารและที่มาของฝ่ายนิติบัญญัตินั้นต่างมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนทั้งสองฝ่าย จึงทำให้ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารมีอำนาจเต็มที่ในการทำหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของประชาชนที่ได้เลือกตนเข้ามาเป็นผู้แทน ทำให้ผู้ใช้อำนาจอ้างความรับผิดชอบออกจากกัน ไม่มีอำนาจใดเหนือกว่ากัน ต่างมีสิทธิและอำนาจเด็ดขาดจากการเป็นตัวแทนของประชาชน ส่งผลให้ระบบการควบคุมและถ่วงดุลการใช้อำนาจขององค์กรจึงมีรูปแบบที่ต่างไปจากประเทศที่มีระบบการปกครองที่มีการแบ่งแยกอำนาจไม่เด็ดขาด กล่าวคือ ฝ่ายนิติบัญญัติไม่มีอำนาจในการแต่งตั้งและถอดถอนฝ่ายบริหารเพราะมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน และขณะเดียวกันประธานาธิบดีก็ไม่มีอำนาจยุบสภา (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, ๒๕๕๔, น. ๙๒-๙๓) หรือแม้แต่จะเสนอร่างกฎหมายเข้าสภาโดยตรงก็ไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีการแบ่งแยกอำนาจแบบเด็ดขาดนั้นอาจไม่ได้มีความเด็ดขาดอย่างแท้จริง เนื่องจากการตรากฎหมายของรัฐสภาจะสมบูรณ์ได้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากประธานาธิบดี โดยประธานาธิบดีอาจใช้สิทธิยับยั้งร่างกฎหมาย (Veto Right) ได้ อีกทั้งรองประธานาธิบดีมีตำแหน่งเป็นประธานสภาสูงด้วย ส่วนฝ่ายนิติบัญญัติก็มีอำนาจถอดถอนบุคคลสำคัญ (Impeachment) หรือฝ่ายตุลาการซึ่งมีอำนาจลงโทษบุคคลฝ่ายบริหารโดยประธานาธิบดีจะมีอำนาจให้อภัยโทษแก่ผู้ต้องคำพิพากษาได้ นอกจากนี้ ฝ่ายตุลาการยังมีอำนาจตีความกฎหมายที่ฝ่ายนิติบัญญัติตราขึ้นบังคับได้ (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, ๒๕๕๔, น. ๒๕๔) เป็นต้น

ข) การแบ่งแยกอำนาจไม่เด็ดขาดหรือไม่เคร่งครัด (พรชัย เลื่อนฉวี, ๒๕๕๐, น. ๘๘)

การแบ่งแยกการใช้อำนาจอิตาลีไม่เด็ดขาดหรือไม่เคร่งครัดนี้จะก่อให้เกิดรัฐบาลในระบบรัฐสภา เช่น สหราชอาณาจักร ราชอาณาจักรไทย สาธารณรัฐอินเดีย เป็นต้น การแบ่งแยกการใช้อำนาจลักษณะนี้จะมีลักษณะให้ผู้ใช้อำนาจอิตาลีทั้งหลายสามารถเกี่ยวข้องผูกพันกันได้ เพื่อมิให้อำนาจรวมอยู่ที่บุคคลเดียวกันแต่เป็นการกระจายอำนาจในการทำงานให้เกิดความสมดุลในกลไกของรัฐ โดยเน้นหลักการคานและดุลอำนาจระหว่างกัน (เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์, ๒๕๕๔, น. ๙๒-๙๓) เนื่องจากเห็นว่าการแบ่งแยกอำนาจเด็ดขาดไม่สามารถทำให้รัฐปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ฝ่ายนิติบัญญัติสามารถตั้งกระทู้ถามหรือลงมติไม่ไว้วางใจฝ่ายบริหารได้ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็สามารถตอบโต้ฝ่ายนิติบัญญัติโดยการยุบสภาเพื่อให้มีการเลือกตั้งใหม่ได้

๑.๕.๔ หลักความเป็นอิสระของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Free Mandate)

สถาบันนิติบัญญัติเป็นสถาบันทางการเมืองที่แสดงถึงตัวแทนเจตนารมณ์ของประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจอิตาลีที่แท้จริง อันเกิดจากการที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมโดยการเลือกผู้แทนเพื่อไปทำหน้าที่แทนตนในสภา โดยเป็นผู้แทนในการใช้อำนาจอิตาลีในทางนิติบัญญัติ

โดยทำหน้าที่ในการตรากฎหมาย และตรวจสอบถ่วงดุลการใช้อำนาจของฝ่ายบริหารในการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งการที่ฝ่ายนิติบัญญัติจะใช้อำนาจหน้าที่ได้อย่างอิสระมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของระบอบการเมืองการปกครองของแต่ละประเทศ

หลักความเป็นอิสระของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Free Mandate) ที่ได้มีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๑๑๔ ให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้แทนปวงชนชาวไทย โดยไม่อยู่ในความผูกมัดแห่งอาณัติมอบหมาย หรือความครอบงำใด ๆ และต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติและความผาสุกของประชาชนโดยรวม โดยปราศจากการขัดกันแห่งผลประโยชน์ ซึ่งหลักความเป็นอิสระของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นหลักการสำคัญสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้แทนของปวงชน มติของพรรคการเมืองที่มอบหมายให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรต้องปฏิบัติตาม การมอบหมายหรือการครอบงำใด ๆ ต่อสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยกำหนดให้ต้องปฏิบัติตามนั้น ย่อมเป็นการขัดต่อหลักการตามมาตรา ๑๑๔ นี้ย่อมไม่มีผลบังคับ (มานิต จุมปา, ๒๕๕๓, น. ๒๔๘) หรือในกรณีที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรขาดการประชุมแล้วยังมีการให้ผู้อื่นลงมติแทนตนนั้น ซึ่งฐานะที่เป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรถือเป็นผู้แทนปวงชน และเป็นผู้ใช้อำนาจนิติบัญญัติ ซึ่งเป็นหนึ่งในอำนาจอธิปไตยที่เป็นของปวงชน ตามหลักการอำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนจึงเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย อีกทั้งเป็นการขัดต่อหลักความเป็นอิสระของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (Free Mandate)

ในเรื่องของความเป็นอิสระของสมาชิกรัฐสภา อาจแบ่งองค์ประกอบสำคัญได้ออกเป็น ๒ ประการของความเป็นอิสระของสมาชิกรัฐสภา คือการเข้าสู่ตำแหน่งของสมาชิกรัฐสภา และสถานะของสมาชิกรัฐสภา เรื่องของการเข้าสู่ตำแหน่งของสมาชิกรัฐสภา เนื่องจากรัฐสภาเป็นองค์กรที่มีความมุ่งหมายในการเป็นตัวแทนของประชาชน ถือเป็นผู้แทนเจตจำนงของประชาชนโดยตรง สมาชิกรัฐสภาจึงมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนจึงย่อมทำให้สมาชิกรัฐสภามีความเป็นอิสระจากฝ่ายบริหารหรือรัฐบาลเพราะสมาชิกรัฐสภาไม่ได้พึ่งพาอาศัยรัฐบาลไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแต่งตั้งหรือการสิ้นสุดของตำแหน่งหน้าที่ นอกเสียจากเป็นการสิ้นสุดพร้อมกันทั้งสภาในกรณีที่มีการยุบสภา การที่สมาชิกรัฐสภาจะได้รับการเลือกตั้งและดำรงอยู่ในตำแหน่งต้องอาศัยความศรัทธา ความเชื่อถือไว้วางใจของผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตที่ตนสมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นสำคัญ อีกทั้งการที่สมาชิกรัฐสภามาจากการเลือกตั้ง ย่อมทำให้สมาชิกรัฐสภามีศักดิ์ศรีสูงส่งในระบบการเมืองที่ถือหลักการว่าอำนาจอธิปไตยเป็นของประชาชน การเป็นตัวแทนของประชาชนนี้ยังเป็นโดยตรงได้มากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ศักดิ์ศรีของการเป็นตัวแทนมีมากขึ้นเท่านั้นเพราะสมาชิกรัฐสภาที่เป็นผู้แทนราษฎรเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้มาแสดงเจตนารมณ์ของประชาชน

เรื่องสถานะส่วนตัวของสมาชิกรัฐสภา สถานะส่วนตัวของสมาชิกรัฐสภาก็มีการประกันให้เป็นอิสระจากฝ่ายบริหารตามหลักการสากล สมาชิกรัฐสภาต้องได้รับเอกสิทธิ์คุ้มครองมิให้ต้องถูกดำเนินคดีอาญาจากการปฏิบัติหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นการอภิปรายแสดงความคิดเห็นหรือลงคะแนนเสียงในรัฐสภา แต่สำหรับความผิดทางอาญาที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ สมาชิกรัฐสภายังได้รับการคุ้มครองไม่ต้องถูกดำเนินคดีในระหว่างสมัยประชุมของสภา ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้รัฐบาลอาศัยกระบวนการพิจารณาคดีของศาลเป็นเครื่องมือป้องกันขัดขวางมิให้สมาชิกรัฐสภาไปปฏิบัติหน้าที่ของตนในสภา และเพื่อให้การอภิปรายและการลงคะแนนเสียงของสมาชิก

รัฐสภาเป็นไปอย่างอิสระจำเป็นที่รัฐสภาต้องมีอำนาจในการกำหนดระเบียบวาระในการประชุมของสภา และสมาชิกรัฐสภามีสิทธิริเริ่มในการเสนอร่างกฎหมายและแก้ไขเปลี่ยนแปลงร่างกฎหมายตลอดจนมีอิสระในการลงมติในเรื่องต่าง ๆ (จิตติวัฒน์ ทองนวล, ๒๕๕๒, น. ๓๔๕)

โดยหลักการพื้นฐานแล้ว ผู้แทนในระบอบประชาธิปไตยจะต้องเป็นผู้แทนปวงชนคนทั้งหมด มิใช่แทนแต่เฉพาะผู้ที่เลือกตนขึ้นมาเท่านั้น กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้แทนของคนที่ไม่ได้เลือกผู้แทนคนนั้นด้วย และเป็นแม้กระทั่งผู้แทนของผู้ไม่มีสิทธิเลือกตั้ง ผู้แทนจะมาจากเขตเลือกตั้งใดหรือมาจากระบบเลือกตั้งแบบใดนั้นเป็นเรื่องของระบบเลือกตั้ง เมื่อได้รับเลือกตั้งแล้วผู้แทนจะต้องเป็นผู้แทนปวงชนคนทั้งหมด ดังนั้น เพื่อให้ผู้แทนสามารถเป็นผู้แทนปวงชนคนทั้งหมด และปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของปวงชนคนทั้งหมดได้อย่างแท้จริง ในระบอบประชาธิปไตยแบบผู้แทนจึงมีหลักความเป็นอิสระไม่ตกอยู่ภายใต้อำนาจติดยุทสันใด ๆ ของผู้แทนปวงชน (Free Mandate of Representatives) หมายความว่าใครจะไปสั่งให้ผู้แทนให้ทำอะไรหรือลงมติดังไรไม่ได้ ผู้แทนจะตัดสินใจอะไรให้ขึ้นกับ “มโนธรรมสำนึก” หรือ “ความเห็นของตนโดยบริสุทธิ์ใจ” แต่เพียงอย่างเดียว (ปริญญญา เทวานฤมิตรกุล, ๒๕๕๐, น. ๑๑) ดังนั้นในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยตั้งแต่ฉบับวันที่ ๑๐ ธันวาคม พุทธศักราช ๒๔๗๕ จนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๑ จึงมีบทบัญญัติในการกำหนดให้สมาชิกรัฐสภาจะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามความเห็นของตนโดยบริสุทธิ์

๑.๕.๕ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

มาตรา ๕๖ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น เว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น หรือเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๗ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว

การวางแผนพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม การเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ การวางผังเมือง การกำหนดเขตการใช้ประโยชน์ในที่ดิน และการออกกฎที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชน ให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ

มาตรา ๕๘ บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน

มาตรา ๕๙ บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

มาตรา ๖๐ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐที่เป็นนิติบุคคล ให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ

(๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

(๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

(๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ ได้บัญญัติถึงความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์โดยมีสิทธิและเสรีภาพในการทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในความครอบครองของหน่วยงานของรัฐ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว รวมทั้งการฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ สิทธิและเสรีภาพดังกล่าวมีการบัญญัติทำนองเดียวกันไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ในมาตรา ๕๖ มาตรา ๕๙ มาตรา ๖๐ และมาตรา ๖๔ แสดงให้เห็นได้ว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ทั้ง ๒ ฉบับ ได้คำนึงถึงความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐอย่างมาก ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีการขยายขอบเขตสิทธิของการร้องทุกข์ให้เพิ่มขึ้นจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๕๐ ที่ระบุเฉพาะบุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์เท่านั้น (มาตรา ๕๖ มาตรา ๕๙ มาตรา ๖๐ และมาตรา ๖๔) โดยความในมาตรา ๔๑ ของรัฐธรรมนูญพุทธศักราช ๒๕๖๐ ทั้งนี้นอกจากสิทธิการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของบุคคลและชุมชนแล้ว ความในมาตรานี้ยังคุ้มครองสิทธิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ทำให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารงานหน่วยงานของรัฐและง่ายต่อการตรวจสอบ และเป็นการคุ้มครองสิทธิของบุคคลในการร้องทุกข์และฟ้องหน่วยงานของรัฐด้วย โดยเหตุที่มาตรา ๔๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ได้กำหนดให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิแยกออกเป็นข้อ ๆ เพื่อให้สิทธิดังกล่าวมีความสอดคล้องต่อเนื่องและเหมาะสมชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการบัญญัติกฎหมายลำดับรอง เช่น พระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

๑.๕.๖ แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

พจนานุกรมอังกฤษฉบับ Oxford (Oxford English Dictionary: OED) ได้ให้คำนิยามคำว่า “การมีส่วนร่วม (Participation)” ไว้ว่า “เป็นการมีส่วนร่วมในการกระทำบางอย่างหรือ

บางเรื่อง” ซึ่งจะมีความหมายตรงกันข้ามกับคำว่า การเมินเฉย (Apathy) และหากอธิบายความหมายของการมีส่วนร่วมในทางวิชาการนั้น จะหมายถึงความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ ความรู้สึก นึกคิดของแต่ละคนที่มีต่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของกลุ่ม เป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยทำให้เกิดความสำเร็จ เกิดความรับผิดชอบต่อกิจกรรมร่วมกันด้วยการเข้าไปเกี่ยวข้อง (Involvement) เข้าไปช่วยเหลือ (Contribution) และมีความรับผิดชอบ (Responsibility) (โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๑, น. ๑๘๙)

Reeder (๒๕๒๗ : ๓๙) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการปะทะสังสรรค์ ซึ่งรวมทั้งการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคลและการมีส่วนร่วมของกลุ่ม ส่วน Erwin (๒๕๑๙ : ๑๓๘ อ้างถึงใน สุภาพร ดารักษ์, ๒๕๕๐ : ๑๒) ได้ให้แนวคิดการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความชำนาญของประชาชน ร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหา

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Research Institute for Social Development) (๒๕๒๕ : ๑๔๖) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่าเป็นความพยายามของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ทางด้านการบริหารจัดการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะกำหนดความต้องการในชุมชนของตนเอง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มสามารถในการจัดการและควบคุมทรัพยากรและสถาบันในสังคม

สำหรับนักวิชาการในประเทศไทยก็ได้มีการให้คำจำกัดความของคำว่ามีส่วนร่วมไว้หลายท่านด้วยกัน อาทิเช่น ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (๒๕๒๕ : ๒๐) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การตัดสินใจ การร่วมมือปฏิบัติและรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบต่อประชาชน ทั้งนี้ในการที่จะสามารถทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบท เพื่อแก้ไขปัญหา และนำมาสู่สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนที่ดีขึ้นได้นั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องยอมรับปรัชญาที่ว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับความเป็นธรรม และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และพร้อมจะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของชุมชน ขณะเดียวกันก็ต้องยอมรับความเป็นจริงที่ว่ามนุษย์นั้นสามารถพัฒนาได้ต้องมีโอกาสและได้รับการชี้แนะที่ถูกต้อง

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (๒๕๒๗: ๖-๗) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของชุมชน ว่าเป็นกระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริมชักนำ สนับสนุน และได้สร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนในรูปแบบ ส่วนบุคคล กลุ่มคน ชุมชน สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ชีรวุฒิ นิจเนตร (๒๕๒๘ : ๔๒) ได้อธิบายความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึงการที่ประชาชนมีส่วนเกี่ยวข้องหรือผูกพันกับกิจกรรมสาธารณะในทุกะดับของการตัดสินใจทั้งในด้านการเมือง การบริหาร เศรษฐกิจ และสังคม โดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ ตั้งแต่การลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง การร่วมกันปรับปรุงสภาพแวดล้อมชุมชน การมีบทบาทหรือหน้าที่ในองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทางสังคม เช่น โรงงานอุตสาหกรรม บริษัทห้างร้าน ระบบราชการและสหกรณ์ในชนบท รวมทั้งการร่วมมือของประชาชนในองค์การทางศาสนาสมาคม ตลอดจนกระบวนการอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อชีวิตทางสังคมของบุคคล

เสนห์ จามริก (๒๕๔๐ : ๒๐) ได้ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การให้ประชาชนเป็นผู้คิดค้นปัญหา เป็นผู้นำทุกอย่าง ซึ่งไม่ใช่การกำหนดจากภายนอกและให้ประชาชนเข้าร่วมต้องเป็นเรื่องที่ประชาชนคิดเอง

เสรี พงศ์พิศ (๒๕๔๗ : ๑๗) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมมีความหมายที่สำคัญคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการทรัพยากร การบริหารจัดการชุมชน คน และทุนของชุมชน

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๑ : ๑๙๑) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมที่เน้นกระบวนการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ชาวบ้านทั้งในรูปของส่วนบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือหลายกิจกรรม โดยจะต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เข้ามาร่วมเพราะหวังสิ่งตอบแทน และที่สำคัญการมีส่วนร่วมจะต้องสอดคล้องกับความจำเป็น ความต้องการ และวัฒนธรรมของคนส่วนใหญ่ด้วย โดยการมีส่วนร่วมมี ๔ ลักษณะ ได้แก่

๑) การมีส่วนร่วมเป็นการเข้าไปได้รับอำนาจที่จะคิดทำมากขึ้น ไม่ว่าในเรื่องการเมืองหรืออำนาจในการตัดสินใจที่จะดำเนินการใด ๆ

๒) การมีส่วนร่วมเป็นการร่วมกันอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค มีความเท่าเทียมกัน และมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง มีใช้ส่วนร่วมอย่างเฉื่อยชา

๓) การมีส่วนร่วมจะต้องได้มีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นแรกของกระบวนการไปจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

๔) การมีส่วนร่วมมักเป็นเรื่องที่ผู้ด้อยโอกาสของแบ่งอำนาจจากผู้มีอำนาจเหนือกว่าเพื่อปรับปรุงชีวิตของตนให้ดีขึ้น

คาสเปอร์สัน และเบรทแบงค์ (Kasperson & Breitbank, ๑๙๗๔ อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๙) ให้ความหมายว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนทำตนเป็นผู้สร้างสรรค์กิจกรรมในกระบวนการพัฒนาซึ่งจะบังเกิดผล คือ สามารถแสดงบทบาทที่สร้างสรรค์ได้และผลของกิจกรรมจะต้องย้อนกลับมาสู่พวกเขาเอง United Nations Research Institute of Social Development (UNRISD) ระบุความหมายว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่อง ๑. การตัดสินใจ ๒. การเข้าร่วมกิจกรรม ๓. การร่วมรับผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมที่เกิดจากกิจกรรมนั้น ๆ

ลิส (Lisk, ๑๙๘๕ อ้างถึงใน ปรีดา เจษฎาวรางกุล, ๒๕๕๐, น.๒๔) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของการเชื่อใจและการยอมรับตนเองเพื่อที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากระดับความพึงพอใจ ระดับความไว้วางใจและต้องครอบคลุมทัศนคติความคาดหวังและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน

วิลเลียม (Erwin, ๑๙๗๖ อ้างถึงใน ปรีดา เจษฎาวรางกุล, ๒๕๕๐, น.๒๔) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเองเน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันกับประชาชนให้ความคิดสร้างสรรค์และความชำนาญของประชาชนแก้ไขร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสมและสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์การและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

อาภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง (๒๕๒๒, น.๑๙) ได้อธิบายเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อปฏิบัติ กล่าวคือ จะต้องเป็นความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการณ์นั้นๆ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ ควรจะต้องมีการตระหนักว่า ปฏิบัติการทั้งหมด หรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือทำในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์การ (Organization) ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงเปลี่ยนแปลง

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (๒๕๕๗, น.๖) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า หมายถึง กระบวนการรัฐ การทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุนและสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชน ทั้งในส่วนบุคคล กลุ่มคน ชุมชน สมาคม มูลนิธิและองค์กรอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องร่วมกัน ให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้

ปรัชญา เวสารัชช์ (๒๕๕๘, น.๕) ได้นิยามความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่ ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องโดยการใช้ความพยายามหรือทรัพยากรในส่วนของตนต่อกิจกรรมซึ่งมุ่งสู่ การพัฒนาชุมชน โดยมีส่วนร่วมต้องมียุทธศาสตร์ประกอบดังนี้

๑. ประชาชนเข้าเกี่ยวข้องในกิจกรรมการพัฒนา

๒. ผู้เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามบางอย่างส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงาน หรือทรัพยากรบางอย่าง เช่น เงินและวัสดุในกิจกรรมพัฒนา

วรรณิการ์ ภูมิวงศ์พิทักษ์ (๒๕๔๐, หน้า ๑๒) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชน ไม่ว่าจะเป็นปัจเจกบุคคลหรือ กลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน โดยการร่วมคิด ร่วมลงมือ ปฏิบัติร่วมแบ่งปันผลประโยชน์ และร่วมในการติดตามประเมินผล

ทวีทอง หงส์วิวัฒน์ (๒๕๕๗, หน้า ๒) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ แท้จริงน่าจะหมายถึง การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการและ ควบคุมการใช้และกระจายทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพ ทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกของสังคมและได้พัฒนา การรับรู้และภูมิปัญญา ซึ่งแบ่งออกในรูปของการตัดสินใจในการกำหนดชะตาชีวิตของตนเองอย่าง เป็นตัวของตัวเอง

พีรพล ไชยพงศ์ (๒๕๓๙, หน้า ๘) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่รัฐ ส่งเสริม ชักนำสนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชน ทั้งในส่วนบุคคล กลุ่มชน ชุมชน สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้

ทฤษฎีการกระทำทางสังคม (The Theory of Social Action) ของ เยาวมาลย์ จ้อยจุฬี (๒๕๔๒, หน้า ๑๕-๑๖) ได้อธิบายถึงการกระทำทางของมนุษย์ (Action of Human) ในลักษณะที่ สามารถนำไปปรับใช้ทางสังคมทั่วไป กล่าวคือ การกระทำใด ๆ ของมนุษย์จะขึ้นอยู่กับความสนใจและ ระบบค่านิยมของบุคคล

๑. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล (Personality)
๒. ระบบสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ (Social System)
๓. วัฒนธรรม (Culture) ในสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่และวัฒนธรรมนี้จะเป็นตัวกำหนดเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อถือ (Idea of Believes) ความสนใจ (Primary of Interest) และระบบค่านิยมของบุคคล (Ystem of Value Orientation)

จำนง อติวัฒนสิทธิ์ (๒๕๓๒, หน้า ๖๐-๖๓) ได้ศึกษาเรื่องการกระทำของมนุษย์ (Human Action) โดยให้กำหนดความการกระทำว่าเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งที่เป็นแบบเปิดและลึกลับซึ่งบุคคลผู้ทำกำหนดให้มีความหมายเป็นส่วนตัว ความเข้าใจในระบบความหมายเกิดขึ้นได้ ๒ ประการ กล่าวคือ

๑. ความหมายส่วนตัวจากการกระทำของบุคคลหนึ่งสามารถเข้าใจได้จากการสังเกตโดยตรง

๒. มีการเข้าใจสิ่งเร้า เราสามารถแสดงความรู้สึกรออกมาด้วยตัวเราเองในการให้เหตุผลซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของผู้นำหรือถ้าการกระทำของบุคคลไม่มีเหตุผลแล้วอาจจะเข้าใจในส่วนประกอบแห่งอารมณ์ที่มีการกระทำเกิดขึ้น โดยอาศัยการเข้าไปมีส่วนร่วมที่มีความเห็นอกเห็นใจต่อมนุษย์ผู้สังเกตไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยกับแนวทฤษฎีหรือจุดมุ่งหมายขั้นสูงสุดหรือค่านิยมของผู้นำ แต่โดยสติปัญญาแล้วเราอาจเข้าใจสถานการณ์และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง อีกนัยหนึ่งการกระทำบางอย่างเกิดขึ้นจากแรงกระตุ้นสามารถถือได้ว่าการอธิบายที่แท้จริงของการกระทำเพราะแรงกระตุ้นจะมีอยู่ในส่วนลึกของจิตใจผู้กระทำและสำหรับผู้สังเกตนั้น แรงกระตุ้นเป็นพื้นฐานที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาพฤติกรรม

ลักษณะและรูปแบบของการมีส่วนร่วม

แอนดรูว์ และสติเฟล (Andrew & Stiefel, ๑๙๘๐ อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, ๒๕๔๖, หน้า ๑๙) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ ๔ ประการ คือ

๑. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
๒. การมีส่วนร่วมในขั้นปฏิบัติการ
๓. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
๔. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

อิระวัชร จันทรประเสริฐ (๒๕๔๑ อ้างถึงใน ณรงค์ วารีชล, ๒๕๕๑, หน้า ๖) กล่าวไว้คือ

๑. การมีส่วนร่วมในลักษณะตัวบุคคล ให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

๒. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่มขบวนการ ที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจจากการสร้างกลุ่มและโครงสร้างภายในหน่วยงาน

๓. การมีส่วนร่วมในลักษณะโครงการ ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดี เน้นกลุ่มเป้าหมาย การถ่ายทอดระบบเทคนิค ความรู้ การกระจายอำนาจสู่ประชาชน

๔. การมีส่วนร่วมในลักษณะสถาบัน ให้ความสำคัญในแง่ของการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบัน มีการถ่ายทอดหรือขยายโครงสร้างอำนาจของกลุ่ม ผลประโยชน์และชนชั้นทางสังคม

๕. การมีส่วนร่วมในลักษณะนโยบาย เน้นเรื่องหลักการยอมรับการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคม และนำมากำหนดนโยบายและแผนงานระดับชาติ

๑.๕.๗ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วิสัยทัศน์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

พันธกิจ

๑. สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

เป้าหมายองค์กร

ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถเข้าถึงการบริการที่ดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการ (การบริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ด้านอำนวยความสะดวกทั่วไป)

ยุทธศาสตร์ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔)

๓. ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : เสริมสร้างประชาธิปไตยและความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

๔. ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : ยกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาลและความผูกพันในการปฏิบัติงาน

๑.๕.๘ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย...

มาตรา ๔๒ วรรคสอง ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

๑.๖ ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑. มีคู่มือมาตรฐานในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน ที่มีความชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานประสานการเมือง

และรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรเป็นระบบ มีความถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว และได้ผลงานที่มีคุณภาพ สามารถช่วยเหลือประชาชนตามบทบาทขององค์กรฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างสูงสุด นอกจากนี้ ยังสามารถเผยแพร่องค์ความรู้แก่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนได้ถูกต้องและสัมฤทธิ์ผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

๒. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และตรงต่อความต้องการในการเข้าถึงการบริการที่ดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๒ การจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

๒.๑ การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗

บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐบุคคลดังกล่าวมีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗ ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน โดยมีเลขาธิการรักษาการตามระเบียบและมีกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนกลไกตามระเบียบนี้ ทั้งนี้จะอธิบายหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน โดยสังเขปดังนี้

๑. การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนฯ กำหนดให้ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน โดยผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนก็ได้ ในกรณีที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนได้

การร้องทุกข์หรือร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการชื่อและนามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์หรือร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียน และวัตถุประสงค์ในการร้องทุกข์หรือร้องเรียนลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะด้วย ในกรณีที่ผู้จัดการร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทน ให้ผู้จัดการชี้แจงเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนเป็นหนังสือ

กรณีที่คำร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีรายการไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ให้กลุ่มงานแจ้งผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง หรือให้ข้อเท็จจริงหรือพหุติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียนเพิ่มเติมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้รับแจ้งแล้วไม่ดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนทำความเข้าใจต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

การเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนในระหว่างที่อายุของสภาผู้แทนราษฎรสิ้นสุดลงหรือสภาผู้แทนราษฎรยุบ ให้กลุ่มงานรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนไว้เพื่อรอดำเนินการพิจารณาต่อไป ในทันทีที่ผู้ดำรงตำแหน่งประธานได้เข้ารับหน้าที่แล้ว และจัดทำหนังสือเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบด้วย

๒. การรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน

เมื่อได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าพนักงานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนออกใบรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนหรือผู้นำส่งแล้วแต่กรณีไว้เป็นหลักฐาน เมื่อกลุ่มงานได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตรวจคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบ หากเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนแล้วให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

กรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน ให้กลุ่มงานตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้ รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน

๓. การพิจารณาคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน

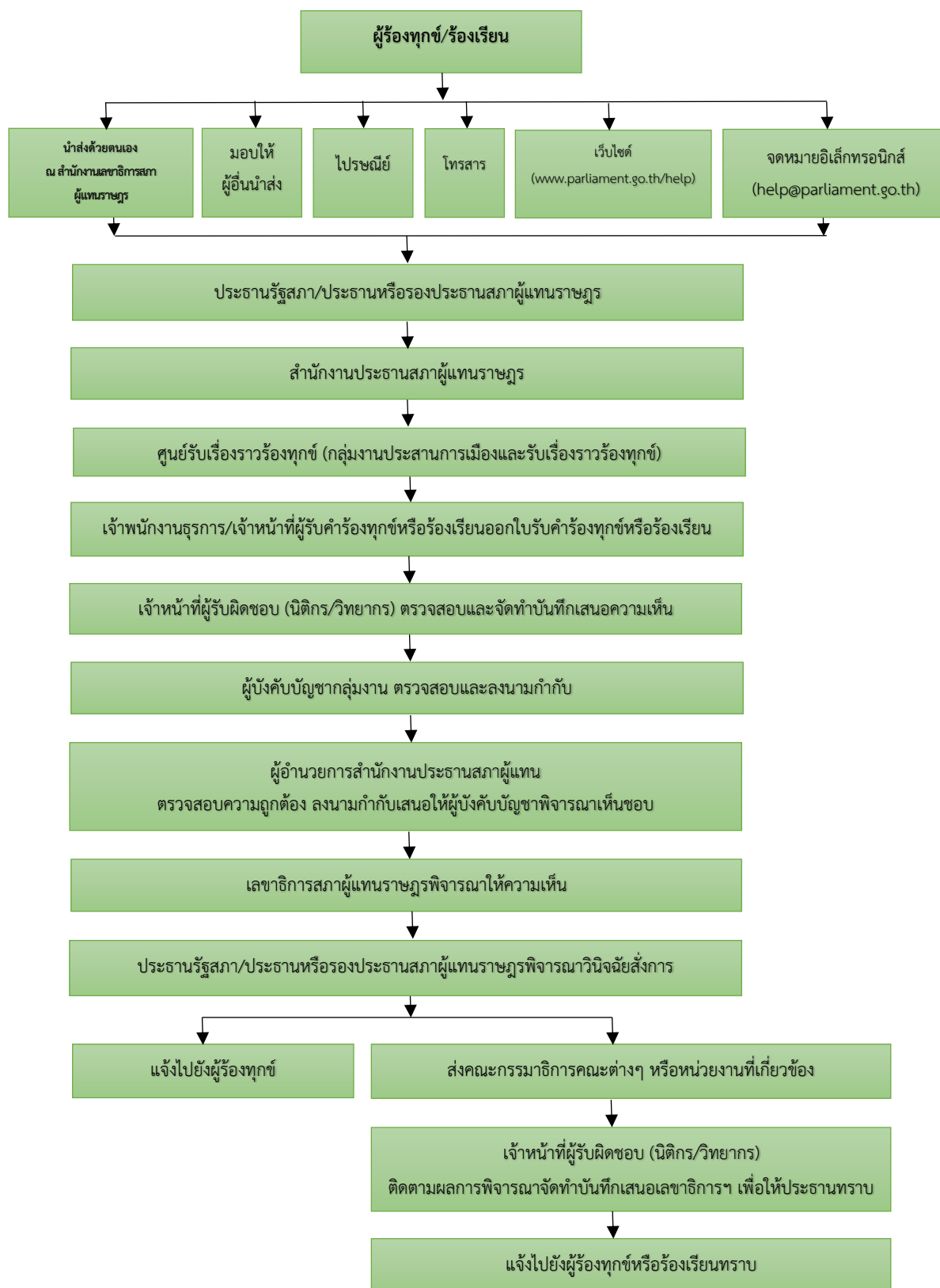
เมื่อคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนดำเนินการจัดทำบันทึกและเสนอความเห็น การจัดทำบันทึกและเสนอความเห็น ให้สรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย(ถ้ามี) พร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออาจยุติการพิจารณาเรื่องดังต่อไปนี้ เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว เรื่องที่มีได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัยของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามข้อ ๖ หรือข้อ ๘ วรรคสาม แล้วแต่กรณี เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนมิได้เป็นผู้มีส่วนได้เสียและการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้วและการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากประธาน ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนตายโดยไม่มีทายาทเข้าแทนที่ และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม เรื่องที่ประธานเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

บันทึกความเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ประธานได้พิจารณาและมีบัญชาประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนดำเนินการตามบัญชาดังกล่าว และจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบต่อไป ในกรณีที่ประธานมีบัญชาให้ส่งคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้คณะกรรมการอิสระต่าง ๆ หรือหน่วยงานของรัฐ ให้กลุ่มงานติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงานของรัฐนั้น แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนจัดทำบันทึกเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานทราบ

เมื่อได้รับการแจ้งผลการดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงานของรัฐให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการพร้อมความเห็นเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายในสัปดาห์วันทำการนับแต่วันที่ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการ

ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗



แผนภาพที่ 1 ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. 2557

๒.๒ ลักษณะอำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจหน้าที่ของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๔๕ และ พ.ศ. ๒๕๕๔ มี ๑๕ ประการ ดังนี้

๑. เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายของประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร

๒. ดำเนินการประสานนโยบาย ติดตาม รวบรวมและรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดรัฐสภาตามที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับงานโครงการพิเศษตามนโยบายของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

๔. เร่งรัด ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานและกิจการพิเศษอื่นๆ ที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

๕. รวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ กลั่นกรอง รวมทั้งเสนอความเห็นในเรื่องที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

๖. ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร รองประธานสภาผู้แทนราษฎร และคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

๗. ดำเนินการจัดเก็บเอกสารสำคัญที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

๘. ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภาในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาและวินิจฉัย

๙. ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร

๑๐. ดำเนินการตรวจสอบ กลั่นกรองข้อเท็จจริง และสรุปเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยสั่งการ

๑๑. ดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ เพื่อเสนอประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร และรองประธานสภาผู้แทนราษฎรและผู้ร้องทุกข์

๑๒. ดำเนินการจัดเก็บและพัฒนาข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑๓. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย

๑๔. ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

๑๕. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากหน้าที่รับผิดชอบที่ระบุไว้ในประกาศดังกล่าว สามารถสรุปภารกิจของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ๔ ด้านดังนี้

๑. ภารกิจด้านเสนอความเห็นด้านกฎหมายเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ในการเสนอเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย

๒. ภารกิจด้านเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนและข้อปรึกษาหารือในที่ประชุมสภา

๓. ภารกิจด้านเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร

๔. ภารกิจด้านเลขานุการและธุรการทั่วไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการที่ประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎรแต่งตั้ง

๒.๓ กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งกระบวนการของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กระบวนการและขั้นตอนเริ่มจากเมื่อมีประชาชนมีการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อประธานรัฐสภา หรือประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเรื่องราวร้องทุกข์ส่งผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะมีขั้นตอนและดำเนินการ ดังนี้

(๑) เจ้าพนักงานธุรการดำเนินการลงรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ เข้าสารบบ เช่น หากเป็นหนังสือต้องนำไปลงรับที่กลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง หากเป็นทางเว็บไซต์ หรือ e-mail จะต้องบันทึกการรับเรื่องโดยอัตโนมัตินับแต่วันที่ที่มีผู้เข้าเว็บไซต์ หากเป็นทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกเรื่องหลังจากที่สื่อสารจนเข้าใจเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน หากเป็นทางโทรสารจะต้องดำเนินการเช่นเดียวกับประเภทที่เสนอเป็นหนังสือ หรือหากเป็นการจัดรายการทางวิทยุและโทรทัศน์รัฐสภาจะต้องดำเนินการตามแผนผังและขั้นตอนที่กำหนดเป็นการเฉพาะ หลังจากนั้นให้นำเข้าข้อมูลในระบบจัดการข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องยื่นเรื่องด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะต้องอาศัยเทคนิคในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน โดยการสื่อสารกับผู้ร้องอย่างเป็นกันเอง รับฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจ แนะนำช่วยเหลือ หาทางออก สังเกตผู้ร้องว่ามีลักษณะผิดปกติจากบุคคลทั่วไปหรือไม่ เพื่อพิจารณาเลือกใช้วิธีการเจรจาที่เหมาะสม กรณีผู้ร้องมีอาการรุนแรง จะต้องอาศัยเทคนิคชวนพูดคุยเรื่องอื่น ๆ เพื่อให้ผ่อนคลายความเครียดก่อน ควรยิ้มก่อนพูด (Put a smile in your voice) พยายามสร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เป็นบวกอยู่เสมอ แสดงอาการยินดี เติมใจให้บริการ ละเอียดยกย่อง รู้จักกาลเทศะ หากสามารถพูดคุยภาษาท้องถิ่นเดียวกับผู้ร้องได้ ให้พูดคุยด้วยภาษาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเป็นกันเอง ซึ่งผู้ขอรับการประเมินระลึกอยู่เสมอว่าได้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในการสร้างความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหา

โดยแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ดำเนินการให้คำร้องทุกข์เป็นไปตามแบบที่กำหนดหรือในกรณีที่มีเอกสารไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน ต้องแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมกับแจ้งสิทธิหน้าที่ของผู้ร้องทุกข์ว่ามีอยู่อย่างไร เช่น การแจ้งให้นำเอกสารหรือพยานหลักฐานที่ต้องนำมาให้เพิ่มเติม การแจ้งขั้นตอนที่จะใช้ในการดำเนินการในเบื้องต้น และวิธีการติดตามเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น

หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการบันทึก เรียนรู้การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยการเริ่มจากการกล่าวคำทักทาย แจ้งชื่อองค์กร แจ้งชื่อตนเองให้ผู้ร้องทราบทันทีที่รับโทรศัพท์ กรณีที่เป็นการโทรผิดผู้ที่โทรเข้ามาจะได้ทราบทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาพูดคุย จะต้องมีการสื่อสารด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน ใช้น้ำเสียงน่าฟัง พูดไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป แสดงความยินดีในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ร้องเกิดความประทับใจ ไม่ว่าจะแก้ไขปัญหาคือหรือไม่ก็ตาม จากนั้นต้องรับฟังข้อมูลอย่างตั้งใจ ตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” อย่างสม่ำเสมอ จะต้องไม่พูดคุยเรื่องอื่นขณะรับเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้ร้องรู้สึกว่าคุณฟังมีความตั้งใจในการช่วยเหลือและไม่ให้พลาดประเด็นสำคัญในการสนทนา เมื่อใกล้จะวางสายควรขอให้ผู้ร้องเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่เผลอวางโทรศัพท์แรง ควรรักษาความประทับใจตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งจบการสนทนา โดยต้องสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และจดบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้รับแจ้งให้ครบถ้วนเพียงพอ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งสิทธิหน้าที่ของผู้ร้องทุกข์ว่ามีอยู่อย่างไร เช่น การแจ้งให้นำเอกสารหรือพยานหลักฐานที่ต้องนำมาให้เพิ่มเติม การแจ้งขั้นตอนที่จะใช้ในการดำเนินการในเบื้องต้น และวิธีการติดตามเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น ซึ่งเรื่องร้องทุกข์ต้องประกอบด้วยรายละเอียดซึ่งอย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

๑. ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องทุกข์
๒. ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องทุกข์
๓. ความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์
๔. เอกสารหรือพยานหลักฐานที่ต้องการให้ผู้ร้องทุกข์ส่งให้เพิ่มเติม (ถ้ามี)
๕. ความเห็นเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(๒) เจ้าพนักงานธุรการนำเสนอผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

(๓) ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะมอบหมายให้วิทยากรหรือนิติกรรับผิดชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จะตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์เบื้องต้นในประเด็นดังนี้

๔.๑ ตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ว่ามีรายละเอียดครบถ้วนหรือไม่ ซึ่งเรื่องร้องทุกข์ต้องประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ๑) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องทุกข์
- ๒) การระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ และรายละเอียดของเรื่อง ทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์นั้น และวัตถุประสงค์ในการร้องทุกข์
- ๓) การลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

๔) ในกรณีการร้องทุกข์แทน ผู้ร้องทุกข์แทนหรือผู้กระทำการแทนต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนหรือกระทำการแทนแนบมาด้วย

๔.๒ ตรวจสอบเนื้อหาหรือสาระของเรื่องร้องทุกข์ว่า มีลักษณะอย่างไร เช่น

๑) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

๒) เรื่องแจ้งเบาะแส หรือมีผลกระทบหรือเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

๓) เรื่องการขอข้อมูล แสดงความคิดเห็น หรือขอคำแนะนำ

๔) เรื่องพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน หรือเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือศาลได้มีคำสั่งหรือคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว เป็นต้น

โดยการตรวจสอบรายละเอียด และเนื้อหาหรือสาระของเรื่องร้องทุกข์ในเบื้องต้น หากเป็นเรื่องที่มีสาระสำคัญแต่มีข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่จะประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องทุกข์ตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ระบุไว้ หากผู้ร้องทุกข์ระบุเพียงที่อยู่ ในกรณีดังกล่าวต้องมีหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์ให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมมาภายในเวลาที่กำหนด หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าว และผู้ร้องทุกข์ไม่ส่งข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งว่าไม่ประสงค์จะดำเนินการต่อไป กรณีนี้ต้องจัดทำบันทึกรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อยุติการดำเนินการ

หากเป็นเรื่องที่หาสาระสำคัญได้ หรือบัตรสนเท่ห์ หรือไม่สามารถติดต่อกับผู้ร้องได้ กรณีดังกล่าวต้องจัดทำบันทึกเสนอความเห็นให้ยุติการดำเนินการ

สำหรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนเสนอผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail: help@parliament.go.th) หรือเว็บไซต์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (www.parliament.go.th/help) หากเป็นเรื่องที่ต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการ กรณีดังกล่าวต้องมีการตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องทุกข์ว่า เป็นผู้ส่งเรื่องมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จริงหรือไม่ หรือมีบุคคลใดแอบอ้างชื่อของผู้ร้องทุกข์ส่งเรื่องมาหรือไม่ โดยติดต่อกับผู้ร้องผ่านทางโทรศัพท์ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ที่ผู้ร้องระบุไว้ด้วย

นอกจากนั้น การตรวจสอบรายละเอียด และเนื้อหาหรือสาระของเรื่องร้องทุกข์ในเบื้องต้นยังทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องทุกข์เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้อีกด้วย ดังนี้

๑. เรื่องทั่วไป คือ เรื่องที่มีข้อเท็จจริงไม่ยุ่งยาก หรือไม่สลับซับซ้อน เช่น เรื่องที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นการเฉพาะตัว การขอข้อมูล การแสดงความคิดเห็น หรือบัตรสนเท่ห์ เป็นต้น

๒. เรื่องสำคัญ คือ เรื่องที่มีข้อเท็จจริงค่อนข้างยุ่งยาก หรือค่อนข้างสลับซับซ้อน เช่น เรื่องที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือมีผลกระทบต่อประชาชนโดยส่วนรวม

๓. เรื่องสำคัญมาก คือ เรื่องที่มีข้อเท็จจริงยุ่งยาก หรือสลับซับซ้อน เช่น เรื่องที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจำนวนมาก เรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล หรือเรื่องที่มีผลกระทบทางการเมือง เรื่องการตรวจสอบการใช้อำนาจอรัฐ เรื่องทุจริตในภาครัฐ เป็นต้น

(๕) เมื่อตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ในเบื้องต้นแล้ว มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

๑. เรื่องร้องทุกข์มีรายละเอียดและเนื้อหาหรือสาระที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการพิจารณาเรื่อง

ร้องทุกข์ โดยศึกษา คั่นคว่ำ และวิเคราะห์ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์ว่า เรื่องนั้นมีลักษณะอย่างไร เช่น เป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ หรือมีผลกระทบหรือเป็นประโยชน์ต่อประชาชน โดยส่วนรวม เป็นต้น จากนั้นศึกษา และคั่นคว่ำหาข้อมูลเพิ่มเติมว่า เรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด เพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการเสนอความเห็น เมื่อได้ข้อมูลจากการศึกษา คั่นคว่ำ วิเคราะห์ และกลั่นกรองแล้ว เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อมูล และสรุปประเด็นเพื่อเสนอความเห็นให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ ทั้งนี้ ในการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานดังกล่าวต้องแจ้งให้หน่วยงานนั้นตระหนักถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ร้องทุกข์และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัย หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องทุกข์นี้ด้วย

๒. เรื่องพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชน หรือเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือศาลได้มีคำสั่งหรือคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดแล้ว กรณีดังกล่าวจะวิเคราะห์ กลั่นกรอง รวบรวมข้อเท็จจริง และข้อมูลเพื่อสรุปประเด็น พร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบถึงเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าวได้ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) วิทยาการหรือนิติกรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ จะต้องทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นขึ้นไป ว่าควรจะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์อย่างไร ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องยึดถือแนวทางการเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามตารางที่ ๑

แนวทางการเสนอความเห็น	ลักษณะของเรื่อง	การดำเนินการ
๑. เสนอให้ยุติการดำเนินการ	๑.๑ เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์/ไม่แจ้งชื่อที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ และไม่เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ๑.๒ เรื่องที่ใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ/เรื่องที่พันวิสัยที่จะดำเนินการได้/ไม่มีสาระสำคัญที่จะดำเนินการได้/ไม่ส่งข้อมูลเพิ่มเติมภายใน ๗ วันหลังจากเจ้าหน้าที่แจ้งให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติม	นำเรียนผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบแล้วยุติเรื่อง
๒. เสนอให้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๒.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของประธานฯ หรือสำนักงานฯ ๒.๑.๑ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานฝ่ายบริหาร องค์กรตามรัฐธรรมนูญ ฯลฯ	ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการ (ฝ่ายบริหาร/องค์กรอิสระ ฯลฯ) ดำเนินการ
	๒.๑.๒ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับรัฐสภา	ส่งเรื่องให้หน่วยงานสังกัดรัฐสภาดำเนินการ

ตารางที่ ๑ แนวทางการเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชากรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ที่มา : กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๓

แนวทางการเสนอความเห็น	ลักษณะของเรื่อง	การดำเนินการ
	๒.๑.๓ เรื่องแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะหรือขอข้อมูล	นำกราบเรียน/เรียนเพื่อทราบและมีหนังสือตอบขอบคุณหรือส่งข้อมูลให้
	๒.๑.๔ เรื่องที่ร้องเรียนเข้ามาในช่วงที่มีการยุบสภาหรือสภาสิ้นสุดวาระ	ทำหนังสือชี้แจงผู้ร้อง
	๒.๒ เรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของประธานฯ ๒.๒.๑ เรื่องที่เป็นอำนาจหน้าที่โดยตรงของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ๒.๒.๑.๑ เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือศาลมีคำพิพากษาแล้ว ๒.๒.๑.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาขององค์กรอิสระหรือองค์กรอื่น ๆ ได้มีคำสั่งแล้ว ๒.๒.๑.๓ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงาน เช่น การเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง การโยกย้าย การลงโทษทางวินัย ซึ่งเป็นดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานนั้นๆ	ทำหนังสือชี้แจง/แนะนำผู้ร้อง
	๒.๒.๒ เรื่องที่ต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ทำหนังสือชี้แจง/แนะนำผู้ร้อง
	๒.๒.๓ เรื่องที่เป็นสิทธิของผู้ร้องโดยตรงและผู้ร้องต้องดำเนินการด้วยตนเอง	

ตารางที่ ๑ แนวทางการเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชากรณีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน (ต่อ)
 ที่มา : กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๓

(๗) วิทยาการหรือนิติกรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ จะต้องร่างหนังสือราชการเสนอไปพร้อมกับบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นขึ้นไปเพื่อขอความเห็นชอบ หากผู้บังคับบัญชาเห็นชอบด้วยก็จะได้ลงนามในหนังสือ

(๘) วิทยากรหรือนิติกรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ จะต้องส่งเรื่องให้เจ้าพนักงานธุรการ ดำเนินการส่งหนังสือราชการ ให้บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการต่อไป

(๙) เมื่อบุคคลหรือหน่วยงานที่รับเรื่องไปดำเนินการแล้ว แจ้งผลการดำเนินการกลับมายัง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร วิทยากรหรือนิติกรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ จะต้องจัดทำบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นไปอีกครั้งหนึ่ง ว่าควรจะดำเนินการเรื่องนี้อย่างไรต่อไป

(๑๐) วิทยากรหรือนิติกรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ จะต้องร่างหนังสือราชการเสนอ ไปพร้อมกับบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นขึ้นไปเพื่อขอความเห็นชอบ หากผู้บังคับบัญชาเห็นชอบด้วยก็จะลงนามในหนังสือ

(๑๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาเห็นชอบและลงนามในหนังสือราชการแล้ว วิทยากรหรือนิติกรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ จะต้องพิจารณาว่าผู้ร้องเสนอมาทางช่องทางใดก็จะตอบตามช่องทางนั้น หรือแล้วแต่ความประสงค์ของผู้ร้อง ซึ่งส่วนใหญ่จะแจ้งผลใน ๓ ช่องทาง ได้แก่ ๑) ทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือประทับตรา พร้อมแนบหนังสือประทับตราที่ได้ดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ๒) ทางเว็บไซต์ โดยแนบหนังสือประทับตราที่ได้ดำเนินการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยวิธีการ Scan ข้อมูลไปด้วย (ถ้ามี) และ ๓) ประสานทางโทรศัพท์ ในกรณีที่ผู้ร้องไม่ต้องการให้เปิดเผยข้อมูลหรือแจ้งความประสงค์ให้ตอบทางโทรศัพท์ได้

(๑๒) เมื่อเรื่องร้องทุกข์ได้ข้อยุติแล้วจัดเก็บเรื่องเข้าสารบบฐานข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการสืบค้น ติดตามเรื่องและพัฒนาระบบต่อไป กรณีตัวอย่างในการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนครั้งถัดไป

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๑	เริ่มการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์		รับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ
๒	รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓-๑๐ วันทำการ นับแต่วันถัดจากวันที่ลงรับ เรื่อง (ขึ้นอยู่กับความเร่งด่วน/ ความซับซ้อน/ความยาก ของเรื่อง)	เจ้าพนักงานธุรการลงทะเบียนรับเรื่อง (แยกเลขรับ ศ (ศูนย์ฯ) หรือ ร (กลุ่มงาน))
๓	รับเรื่องราวร้องทุกข์		นิติกร/วิทยากร พิจารณาสาระสำคัญ, สรุปประเด็นและเสนอความเห็น
๔	ตรวจสอบความถูกต้อง /เสนอความเห็น		ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ตรวจสอบความ ถูกต้องและลงนามกำกับ
๕	พิจารณาให้ความเห็นชอบ		ผู้อำนวยการสำนักฯ ตรวจสอบความถูกต้อง ลงนามกำกับและเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ให้ความเห็นชอบ
๖	พิจารณาให้ความเห็นชอบ	ควบคุมไม่ได้	รองเลขาธิการฯ ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการฯ ลงนามให้ความเห็นชอบ
๗	พิจารณาให้ความเห็นชอบ	ควบคุมไม่ได้	ผู้ที่ประธานฯ มอบหมาย (เลขานุการประธานฯ) ลงนามให้ความเห็นชอบ
๘	ลงนามในหนังสือประทับตราแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	ควบคุมไม่ได้	ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลางลงนามในหนังสือส่งเรื่องแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง
๙	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	๑-๒ วันทำการนับแต่วันที่ ได้รับแฟ้มคืนจาก ส. บริหารงานกลาง	เจ้าพนักงานธุรการส่งหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๑๐	ติดตามผลการดำเนินการ ในเรื่องที่ไม่ได้รับแจ้งผล	๓๐-๔๕ วันทำการ	ผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่องติดตามสอบถาม ผลการดำเนินการเรื่องที่ไม่ได้รับแจ้ง ผลการดำเนินการหรือไม่มีความคืบหน้าเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๑๑	สรุปผลการดำเนินการ เพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชา	ทุกไตรมาส	รายงานผลการดำเนินการ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ตารางที่ ๒ Flow chart การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และข้อกำหนดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
ที่มา : กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๓

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๑	เริ่มการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์		รับแจ้งผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์
๒	รับแจ้งผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์	๓-๕ วันทำการ นับแต่วันถัดจากวันที่ลงรับเรื่อง (ขึ้นอยู่กับความเร่งด่วน/ความซับซ้อน/ความยากของเรื่อง)	เจ้าพนักงานธุรการลงทะเบียนรับเรื่อง (แยกเลขรับ ศ (ศูนย์ฯ) หรือ ร (กลุ่มงาน))
๓	กลั่นกรอง,ตรวจสอบและเสนอความเห็น		นิติกร/วิทยากร พิจารณาสาระสำคัญ,สรุปประเด็นและเสนอความเห็น
๔	ตรวจสอบความถูกต้อง/เสนอความเห็น		ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ตรวจสอบความถูกต้องและลงนามกำกับ
๕	พิจารณาให้ความเห็นชอบ		ผู้อำนวยการสำนักฯ ตรวจสอบความถูกต้องลงนามกำกับและเสนอให้ผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบ
๖	พิจารณาให้ความเห็นชอบ	ควบคุมไม่ได้	รองเลขาธิการฯ ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการฯ ลงนามให้ความเห็นชอบ
๗	พิจารณาให้ความเห็นชอบ	ควบคุมไม่ได้	ผู้ที่ประธานฯ มอบหมาย(เลขานุการประธานฯ) ลงนามให้ความเห็นชอบ
๘	ลงนามในหนังสือประทับตราแจ้งผู้ร้อง	ควบคุมไม่ได้	ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง ลงนามในหนังสือแจ้งผู้ร้อง
๙	ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ	๑-๒ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแฟ้มคืนจาก ส.บริหารงานกลาง	เจ้าพนักงานธุรการส่งหนังสือแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

ตารางที่ ๓ Flow chart การดำเนินการแจ้งผลเรื่องราวร้องทุกข์และข้อกำหนดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน
ที่มา : กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร,๒๕๕๓

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๑.	เริ่มการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๓ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ลงรับเรื่อง	รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่าง ๆ
๒.	รับเรื่องราวร้องทุกข์เข้าระบบ		เจ้าพนักงานธุรการ ลงทะเบียนรับเรื่อง
๓.	กลั่นกรอง ตรวจสอบ และเสนอความเห็น		นิติกร /วิทยากร พิจารณาสาระสำคัญ สรุปประเด็น และเสนอความเห็น
๔.	ตรวจสอบความถูกต้อง /เสนอความเห็น		ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ตรวจสอบความถูกต้อง และลงนามกำกับ
๕.	พิจารณาให้ความเห็นชอบ		- กรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ร่วมรับผิดชอบศูนย์ฯ ผู้อำนวยการ ส.ประธานฯ ตรวจสอบความถูกต้อง ลงนามกำกับและดำเนินการต่อไปตามขั้นตอนลำดับที่ ๗ - กรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นในสังกัด สนง. เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้อำนวยการ ส.ประธานฯ ตรวจสอบความถูกต้อง ลงนามกำกับและเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามขั้นตอนลำดับที่ ๖
๖.	พิจารณาสั่งการ	ควบคุมไม่ได้	รองเลขาธิการฯ ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการฯ/เลขาธิการฯ พิจารณาสั่งการ
๗.	ส่งหนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	ไม่เกิน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับแฟ้มคืนจากสำนักบริหารงานกลาง	เจ้าพนักงานธุรการส่งเรื่องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง
๘.	ติดตามผลการดำเนินการ ในเรื่องที่ไม่ได้รับแจ้งผล	๓๐ - ๔๕ วันทำการ	ผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่องทำหนังสือสอบถามผลการดำเนินการ เรื่องที่ไม่ได้รับแจ้งผลการดำเนินการหรือไม่ มีความคืบหน้าภายใน ๓ วันหลังครบกำหนด ๔๕/๓๐/๑๕ วันทำการ

ตารางที่ ๔ มาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงาน กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการ
เรื่องราวร้องทุกข์ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ที่มา : กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๓

๒.๔ การจำแนกประเภทของเรื่องราวร้องทุกข์

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
การเมือง - การปกครอง	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ
	การเมือง	การเมือง
		ปรองดอง สมานฉันท์
		การปฏิรูปประเทศ
		การปฏิรูประบบราชการ
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ
	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ
		การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ
		การเลื่อนตำแหน่ง
		การกำหนดตำแหน่ง
		ระบบพนักงานราชการ
		พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
		การอุทธรณ์และการร้องทุกข์
		การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
		การเข้ารับราชการ
		การรับรองคุณวุฒิ
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
		ขอกลับเข้ารับราชการ
		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
		เงินเดือนและค่าตอบแทน
		ระบบเกษียณอายุราชการ
		ระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (HIPPS)
		ระบบนักบริหารระดับสูง
		คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส
		การอนุญาต และสัมปทาน
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
		ปัญหาชายแดน
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ
		ปัญหาสัญชาติ
		ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง
		เรื่องฉุกเฉิน

ตารางที่ ๕ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (การเมือง - การปกครอง)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกายชื่อเสียง เสรีภาพ
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด
		ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่ม อาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/ อาวุธสงคราม
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของ ผิดกฎหมาย
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาท ระหว่างเอกชน	ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับ คดีแทนเอกชน
		ขอให้จัดหาทนายความ
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อ พิพาทระหว่างเอกชน
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน
		ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา
		ขอลดโทษ อดโทษ นิรโทษกรรม
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษา ของศาล
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย
		ประเด็นเกี่ยวกับกฎหมายเลือกตั้ง
	การเสนอและตรากฎหมาย	การเสนอและตรากฎหมาย
		พิจารณากฎระเบียบและมาตรการทาง กฎหมาย
	กระบวนการยุติธรรม	

ตารางที่ ๖ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (กฎหมาย)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
เศรษฐกิจ	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินในระบบ
		หนี้สินนอกระบบ
		หนี้สินอื่น
	การลงทุน	แปลงสินทรัพย์เป็นทุน
		หลักทรัพย์/ตลาดหลักทรัพย์
		ทุนประกอบธุรกิจ
		ทุนประกอบอาชีพ
	การเงิน	สถาบันการเงิน
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา
		เหรียญกษาปณ์
		ดอกเบี้ย
		ค่าธรรมเนียมบริการ
		การขออนุมัติสินเชื่อ
	การเกษตร	พืชผล
		ปศุสัตว์
		ประมง
		แหล่งน้ำการเกษตร
		อุปกรณ์ เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร
		โรคระบาดพืช/สัตว์
	อุตสาหกรรม	นิคมอุตสาหกรรม
		โรงงานอุตสาหกรรม
		มาตรฐานอุตสาหกรรม
	การท่องเที่ยว	มัคคุเทศก์
		มาตรฐานการให้บริการด้านการท่องเที่ยว
	การค้า	ทรัพย์สินทางปัญญา
		การค้าระหว่างประเทศ
		คุณภาพสินค้าและบริการ
		ราคาสินค้าและบริการ
		สถานที่จัดจำหน่าย

ตารางที่ ๗ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (เศรษฐกิจ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		การส่งเสริมการขาย
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า
	การคุ้มครองผู้บริโภค	การคุ้มครองด้านสินค้า
		การคุ้มครองด้านบริการ
		การคุ้มครอง ด้านอสังหาริมทรัพย์
	การคลัง	ภาษีอากร
		การจัดสรรงบประมาณ
		การจัดซื้อจัดจ้าง
	รายได้	ค่าแรง ค่าจ้าง เงินเดือน
		ค่าตอบแทนพิเศษ
		บำเหน็จ บำนาญ
		ค่าครองชีพ
	ราคาพลังงาน	น้ำมันเชื้อเพลิง
		แก๊สธรรมชาติ
		ก๊าซปิโตรเลียม
		พลังงานไฟฟ้า
		พลังงานทดแทน

ตารางที่ ๗ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (เศรษฐกิจ) (ต่อ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
การร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทั้งนี้ให้หมายรวมถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับ หน่วยงานของรัฐ)	การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของ รัฐทุจริต	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการ พลเรือนในพระองค์ทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการ พลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและ บุคลากรทางการศึกษาทุจริต
		กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดราชการฝ่ายอัยการทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดราชการรัฐสภา/วุฒิสภาทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกรุงเทพมหานครทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงาน อิสระและพนักงานองค์กรมหาชนทุจริต
		กล่าวโทษข้าราชการการเมืองและผู้ดำรง ตำแหน่งทางการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่ง ทางการเมืองระดับประเทศทุจริต
		กล่าวโทษพนักงานรัฐวิสาหกิจทุจริต
	ร้องเรียนการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทรวง

ตารางที่ ๘ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระและพนักงานองค์การมหาชน
		ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์

ตารางที่ ๘ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ) (ต่อ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครู และบุคลากรทางการศึกษา
		การประพัตินไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการรัฐสภา/วุฒิสภา
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร
		การประพัตินไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระและพนักงานองค์การมหาชน
		การประพัตินไม่เหมาะสมของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ
		การประพัตินไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ ๘ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ) (ต่อ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
สังคมและสวัสดิการ	ปัญหาที่ดิน	การเวนคืนที่ดิน
		การปฏิรูปที่ดิน
		การบุกรุกที่ดินของรัฐ
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน
		ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน
	ปัญหาแรงงาน	จัดหางานในประเทศ
		จัดหางานในต่างประเทศ
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน
		แรงงานต่างด้าว
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี
		ค่าจ้างและสวัสดิการ
		แรงงานไทยในต่างประเทศ
	การช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ	การช่วยเหลือคนไทยตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศ
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	การจัดหาที่อยู่อาศัย
		การตรวจสอบและควบคุมอาคาร
		การซ่อมแซมที่อยู่อาศัย
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
	สาธารณูปโภค	ถนน
		บาทวิถี
		สะพาน
		ท่อระบายน้ำ
		ที่พักผู้โดยสาร
		สวนสาธารณะ
		ไฟฟ้า
		น้ำประปา
		โทรศัพท์
		ไปรษณีย์
		อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ ๙ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (สังคมและสวัสดิการ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		วิทยุ - โทรทัศน์
		การบริการขนส่งสาธารณะทางบก
		การบริการขนส่งสาธารณะทางน้ำ
		การบริการขนส่งสาธารณะทางอากาศ
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	ความประเพณีของสงฆ์
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถาน โบราณสถาน พิพิธภัณฑ์ และหอสมุด
		การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ ศาสนาและ ศิลปวัฒนธรรม
		ศาสนาและลัทธิอื่น
	การศึกษา	ขอทุนการศึกษา/ทุนรัฐบาล
		ขออุปกรณ์การศึกษา
		ขอสร้าง ซ่อมแซมอาคารเรียน
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา
		หลักสูตรการศึกษา
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา ภายในประเทศ
		การศึกษาต่อต่างประเทศ
		การศึกษาวิชาชีพทหาร
	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์/สนามกีฬา
	สังคมเสื่อมโทรม	ยาเสพติด
		ทารุณกรรมเด็ก สตรี และผู้สูงอายุ
		ความรุนแรงในครอบครัว
		สื่อลามกอนาจาร
		โจรกรรม - อาชญากรรม
		ทะเลาะวิวาท
		ผู้มีอิทธิพล - ข่มขู่ รีดไถ
	จัดระเบียบสังคม	สถาบันบันเทิง

ตารางที่ ๙ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (สังคมและสวัสดิการ) (ต่อ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		ร้านคาราโอเกะ
		หาบเร่แผงลอย
		จัดระเบียบบรรดาสาธารณะ
		คนเร่ร่อน
		ร้านเกมส์ อินเทอร์เน็ต
		สุรา ยาสูบ
		แหล่งมั่วสุม
		ทารุณสัตว์
		จัดระเบียบการจราจร
	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน
		กลิ่น
		แสง/รังสี
		สิ่งปฏิกูล/สารพิษ
		ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า
		การจอดรถ/วางสิ่งของกีดขวาง
		ได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างอาคาร
	การพนัน	สลากกินรวบ/จับยี่กี
		สลากกินแบ่งรัฐบาล
		พนันออนไลน์
		พนันกีฬา
		บ่อนการพนัน
	สวัสดิการสงเคราะห์	สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสพภัย
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ
		บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
		ฅาปนกิจสงเคราะห์
		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล
		อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง
		ขอสร้าง ซ่อมแซม สถานพยาบาลและสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง
		การส่งต่อผู้ป่วย
	ประกันสังคม	ประโยชน์ทดแทน
		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม
		การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม
	ประกันภัย	ตัวแทน/นายหน้าประกันภัย
		เงื่อนไขกรมธรรม์
	สิทธิมนุษยชน	การค้ามนุษย์
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร
		บัตรประจำตัวประชาชน
		หนังสือเดินทาง
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้

ตารางที่ ๙ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (สังคมและสวัสดิการ) (ต่อ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน	ไม่มีการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน
		รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน
		รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่เหมาะสม
		ไม่มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามพรบ.	ไม่แจ้งและ/หรือไม่ออกบันทึกแจ้งรายการเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติม
		ไม่แจ้งหนังสือเหตุแห่งการคืนคำขอ
		ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร
		ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน	ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขและรายละเอียดการให้บริการที่กำหนดในคู่มือฯ
		ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดในคู่มือฯ
		ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ
		ขอรายการเอกสารหลักฐานที่ไม่ได้กำหนดไว้ในคู่มือฯ
	ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ

ตารางที่ ๑๐ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
	นโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม
		ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศิลปกรรม
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ
	ปัญหาของเสีย	ขยะมูลฝอย
		ของเสียอันตราย/สารอันตราย
	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียชุมชน
		น้ำเสียอุตสาหกรรม
		น้ำเสียเกษตรกรรม
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม
		มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือนจาก อุตสาหกรรม
	ปัญหาในพื้นที่ป่า	การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์/อุทยาน/เขตห้ามล่า
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน
		การตัดไม้ทำลายป่า
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน
	สัตว์ป่าและพืชป่า	การลักลอบค้าสัตว์ป่าและการล่าสัตว์ป่า
		ปัญหาช้างแร้วและช้างป่า
		การค้าพันธุ์พืชป่า
	ทรัพยากรธรณี	ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี
		ธรณีพิบัติภัย
		ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี
		ด้านทรัพยากรแร่

ตารางที่ ๑๑ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		ชุดดิน/คูทราย
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน
		สัตว์ทะเลหายาก ปะการัง หญ้าทะเล
		การกัดเซาะชายฝั่ง
	ปัญหาน้ำผิวดิน	การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน
		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ
	วิกฤตน้ำ	อุทกภัย
		ภัยแล้ง
	ปัญหาน้ำบาดาล	การลักลอบใช้น้ำบาดาล
		คุณภาพน้ำบาดาล
		วิกฤตน้ำบาดาล

ตารางที่ ๑๑ ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) (ต่อ)

๒.๕ ช่องทางและวิธีการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์

การดำเนินการก่อนการลงทะเบียนรับเรื่อง

๒.๕.๑ กรณีผู้ร้องยื่นเรื่องด้วยตัวเองโดยตรงต่อประธาน/รองประธานฯ

ก) กรณีนี้ผู้ยื่นเรื่องมักเป็นกลุ่มบุคคล ซึ่งแสดงความประสงค์จะยื่นเรื่องต่อประธาน/รองประธานฯ ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่สำนักรักษาความปลอดภัยจะประสานโดยตรงไปยังกลุ่มงานประธาน/รองประธานสภาผู้แทนราษฎรก่อนว่าประธาน/รองประธานฯ จะรับเรื่องด้วยตนเองหรือไม่ หากประสงค์จะรับเรื่องเอง เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่มงานประธาน/รองประธานฯ จะติดตามไปรับเรื่องด้วย เมื่อรับเรื่องแล้วมีดำริให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการ ผู้อำนวยการสำนักก็จะมอบหมายให้กลุ่มงานประสานการเมืองฯ ดำเนินการ โดยกลุ่มงานบริหารทั่วไปจะส่งเรื่องเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข) กรณีที่ประธาน/รองประธานฯ ไม่สามารถรับเรื่องด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่สำนักรักษาความปลอดภัยหรือเจ้าหน้าที่กลุ่มงานประธาน/รองประธานฯ จะประสานมายังกลุ่มงานประสานการเมืองฯ ให้ส่งเจ้าหน้าที่ไปรับเรื่องแทน ซึ่งมีแนวปฏิบัติดังนี้

- ผู้รับการประสานสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการยื่นเรื่อง ได้แก่ ชื่อกลุ่มผู้ยื่นเรื่อง / วัตถุประสงค์ / วัน เวลาและสถานที่ในการยื่นเรื่อง

- เจ้าพนักงานธุรการเตรียมเลขาฯรับหนังสือของกลุ่มงานฯ ไว้ล่วงหน้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องลงรับในสำเนาเอกสารมอบให้ผู้ร้องเป็นหลักฐาน และมอบตราลงรับหนังสือให้เจ้าหน้าที่ที่เดินทางไปรับเรื่องด้วย

- ผู้รับการประสานงานแจ้งให้ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ทราบ เพื่อเดินทางไปรับเรื่องหรือมอบหมายให้นิติกร/วิทยากร เป็นผู้รับเรื่องแทน

- เมื่อเดินทางไปพบผู้ร้องแล้ว ผู้รับเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงเหตุผล/ความจำเป็นที่ประธาน/รองประธานฯ ไม่สามารถมารับเรื่องได้

- หลังจากรับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่ขอที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ของกลุ่มผู้ร้องหรือผู้ประสานงาน เพื่อความสะดวกในการประสานงานภายหลัง

- กรณีที่ผู้ร้องนำเอกสารคำร้องและหลักฐานเอกสารประกอบคำร้องมาด้วย แต่ไม่ได้ทำสำเนาเอกสารไว้ ให้นำเอกสารประกอบคำร้องทั้งหมดพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องไปทำสำเนา (หากมีเอกสารไม่มาก ให้ทำสำเนาที่ศูนย์ฯ แต่หากมีเอกสารจำนวนมาก ให้ขอสำเนาที่ห้องบริการสำเนาเอกสาร สำนักการพิมพ์ โดยให้เตรียมแบบฟอร์มขอรับบริการสำเนาเอกสารที่มีลายมือชื่อของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ไปให้พร้อม)

๒.๕.๒ กรณีผู้ร้องยื่นเรื่องที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบภารกิจของศูนย์ฯ จัดเวรเจ้าหน้าที่นิติกร/วิทยาการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ในวันและเวลาทำการวันละ ๒ คน โดยมีผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ เป็นผู้กำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ผู้ร้อง : บุคคลทั่วไป : ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักบวช นักศึกษา ฯลฯ

กลุ่มบุคคล : บุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปที่ร้องเรียนเรื่องเดียวกัน

กลุ่มมวลชน : บุคคลที่รวมตัวกันเพื่อเรียกร้องให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งตาม

ความประสงค์ของกลุ่ม

หลักปฏิบัติเมื่อมีผู้เดินทางมายื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตัวเอง มีดังนี้

- เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ร้อง (ชื่อ/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้) เรื่องที่ต้องการให้ช่วยเหลือและหน่วยงานที่ต้องการส่งเรื่องให้พิจารณา

- เจ้าหน้าที่บันทึกประเด็นเรื่องที่ร้องเรียนร้องเรียนร้องทุกข์ในรูปแบบรับ-ส่งเรื่องของศูนย์ฯ แล้วลงลายมือชื่อและประทับตราเลขรับของศูนย์ฯ ที่แบบฟอร์มรับ-ส่งเรื่องของศูนย์ฯ ทั้งต้นฉบับและสำเนา

- กรณีที่ผู้ร้องนำเอกสารคำร้องที่มีลายมือชื่อและหลักฐานเอกสารประกอบคำร้องพร้อมสำเนาที่มีการรับรองสำเนาและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนมาด้วย เจ้าหน้าที่จะเก็บเอกสารคำร้องต้นฉบับและสำเนาเอกสารประกอบคำร้องไว้ แล้วมอบสำเนาแบบรับ-ส่งเรื่องของศูนย์ฯ ให้ผู้ร้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน

- กรณีที่ผู้ร้องนำเอกสารคำร้องและหลักฐานเอกสารประกอบคำร้องมาด้วย แต่ไม่ได้ทำสำเนาเอกสารไว้ ให้นำเอกสารประกอบคำร้องทั้งหมดพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องไปทำ (หากมีเอกสารไม่มาก ให้ทำสำเนาที่ศูนย์ฯ แต่หากมีเอกสารจำนวนมาก ให้ขอสำเนาที่ห้องบริการสำเนาเอกสาร สำนักการพิมพ์ โดยให้เตรียมแบบฟอร์มขอรับบริการสำเนาเอกสารที่มีลายมือชื่อของผู้บังคับบัญชากลุ่มงานฯ ไปให้พร้อม)

- เจ้าหน้าที่ต้องสื่อสารกับผู้ร้องอย่างเป็นกันเอง รับฟังอย่างตั้งใจและใส่ใจ แนะนำ ช่วยเหลือหาทางออก สังเกตผู้ร้องว่ามีลักษณะผิดปกติจากบุคคลทั่วไปหรือไม่ เพื่อพิจารณาเลือกใช้วิธีการเจรจาที่เหมาะสม กรณีผู้ร้องมีอาการรุนแรง ให้ชวนพูดคุยเรื่องอื่นก่อน หากสามารถพูดคุยภาษาท้องถิ่นเดียวกับผู้ร้องได้ ให้พูดคุยด้วยภาษาท้องถิ่นเพื่อสร้างความเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ควรระลึกละเอียดอยู่เสมอว่าตนเองทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสำนักงานฯ ในการสร้างความเชื่อมั่นในการแก้ไขปัญหา บ่อยครั้งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญกับอารมณ์ของประชาชนที่มีหลากหลาย ซึ่งต้องอาศัยความอดทน และต้องมีความกระตือรือร้นในการคิดหาวิธีการเพื่อบรรเทาหรือเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ โดยเฉพาะการรับฟังอย่างตั้งใจ

๒.๕.๓ กรณีเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนทางไปรษณีย์

เป็นเรื่องที่มีลักษณะดังนี้

(๑) เรื่องที่ผู้ร้องมีหนังสือกราบเรียน/เรียนประธานรัฐสภา ประธาน/รองประธานสภาผู้แทนราษฎร เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อร้องเรียน ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ไม่ได้ระบุผู้รับแต่มีเนื้อหาเป็นเรื่อง

ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับวงงานรัฐสภา กรณีนี้เมื่อกลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง รับเรื่องแล้วจะส่งเรื่องผ่านผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งผู้อำนวยการสำนัก จะมอบหมายกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงาน ประธานสภาผู้แทนราษฎร ส่งเรื่องให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการต่อไป

(๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ผู้ร้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักการเลขานุการ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฯลฯ ซึ่งหน่วยงานเหล่านั้นเห็นว่าเป็นเรื่องในวงงานรัฐสภา จึงส่งเรื่องให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดำเนินการ

กรณีนี้กลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง จะส่งเรื่องผ่านผู้อำนวยการสำนัก ซึ่งผู้อำนวยการสำนักจะมอบหมายกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ส่งเรื่องให้กลุ่มงาน ประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการต่อไป

๒.๕.๔ กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(๑) กรณีประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของศูนย์ฯ (www.parliament.go.th/help) ซึ่งศูนย์ฯ ได้จัดทำแบบฟอร์มให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลรายละเอียดแล้วส่งเรื่องเข้ามาในระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน (e-Petitions) เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการส่งเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะเข้าไปตรวจสอบที่ <http://www.parliament.go.th/ewtadmin/admlog.php> หากมี เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเข้ามาในรายการรับเรื่องก็จะดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติของศูนย์ฯ ต่อไป

The screenshot shows the homepage of the e-Petitions system. The header includes the Parliament of Thailand logo and navigation links: หน้าหลัก, ขั้นตอนการแจ้งและติดตามเรื่องร้องเรียน, ถาม-ตอบปัญหา, แผนที่หน่วยงาน, and FAQ. The main content area is divided into two columns. The left column contains a 'เข้าสู่ระบบ (สำหรับประชาชน)' section with fields for 'ชื่อผู้ใช้' and 'รหัสผ่าน', a 'Submit' button, and a 'ลงทะเบียน' link. Below this is a 'แจ้งเรื่องร้องเรียน' section with a 'ติดตามเรื่องร้องเรียน' section featuring a 'Ticket ID' field and a 'Search' button. At the bottom left is a '1111' hotline icon and a 'จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์' counter showing 001022. The right column is titled 'ข่าวร้องทุกข์' and displays a list of recent petitions with checkboxes, each followed by a brief description and a date in Thai format (e.g., 24 ต.ค. 55, 4 ต.ค. 55, etc.).

Homepage ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (www.parliament.go.th/help)



www.parliament.go.th/evitadmin/index_frame.php

File Site Format Tools Window Help

Website : parliament_parcy User : epetition00 IP : 10.152.23.1

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Petitions)

เมนูทั้งหมด

- หน้าหลัก
- เรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ประวัติการเข้าใช้งาน
- ข้อมูลผู้ใช้งาน
- ข้อมูลสมาชิก
- ข้อมูลหน่วยงาน
- ข้อมูลทั่วไปอื่นๆ
- ประเภทผู้ร้องเรียน
- ช่องทางการร้องเรียน
- ช่องทางการแจ้งกลับ
- จำนวนวันที่จะเค้น
- สถานะการดำเนินงาน
- กำหนดการนำเข้าไฟล์ข้อมูล
- หัวข้อการติดต่อ
- ข้อมูลจังหวัด
- ข้อมูลอำเภอ
- ข้อมูลตำบล
- คำถามที่พบบ่อย
- กลุ่มคำถาม

รับเรื่องร้องเรียน

เพิ่มเรื่องร้องเรียน

หน้า : 1 2 3 4 5 >> | แสดง : 20 / หน้า | ค้นหา : ค้นหา

จำนวนข้อมูล 339 รายการ

Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	ชื่อเรื่อง	ประเภทช่องทาง	เลขทะเบียนรับเอกสาร	สถานะการดำเนินการเรื่อง	การจัดการ
5450478	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	แจ้งผลการดำเนินการกรณีขอให้เร่งชุดคดโกงคดโกง	โทรศัพท์/ผู้ ป.ม.52 ป.ม.ร.ร.สภา	ร113/54	รับทราบเรื่องแล้ว	
5412624	สำนักงานบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	แจ้งผลการร้องเรียนของนางอณู เมืองเกษม (เรื่องเดิม ร068/54 ลว 28 ธ.ค.2553 - Ticket ID : 5491365)	โทรศัพท์/ผู้ ป.ม.52 ป.ม.ร.ร.สภา	ค080/54	รับทราบเรื่องแล้ว	
5491365	นางอณู เมืองเกษม	การประทุกันราคาข้าว	อีเมลเรื่อง/ศูนย์	ค068/54	รับทราบเรื่องแล้ว	
5429515	ผู้ไม่ประสงค์ออกนาม	ขอสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการยื่นเรื่องร้องทุกข์และขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์	โทรศัพท์/โทรสาร	ค081/54	รับทราบเรื่องแล้ว	
5413690	นายคายนานแล้ว สัมจำโนได้	ขอความเป็นธรรมกรณีถูกกลุ่มอิทธิพลข่มขู่ให้ออกจากที่ดินของตนเอง	อีเมลเรื่อง/ศูนย์	ค079/54	รับทราบเรื่องแล้ว	
5460373	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ส่งเรื่องให้ ปชช.แสดงความเห็นเกี่ยวกับการ	อีเมลเรื่อง (email/website)	ค078/54	รับทราบเรื่องแล้ว	

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่งมาทาง e-mail ของศูนย์ฯ (help@parliament.go.th)

Webmail

จดหมายเข้า ส่งขยะ ขยายจดหมาย กดส่งจดหมาย ค้นหา กรองจดหมาย ทำหน้าที่ ออกจากระบบ

Quota status: 280.66 MB / 500.00 MB (56.13%)

หน้า 2/42

ฉบับที่ 21-40

[help] Inbox (15)

เลือก: กำหนดเป็น: ย้าย: ส่งจดหมายไปที่:

ลบ | ตั้งบัญชีค่า | ยกเลิกบัญชีค่า | ส่งต่อ | มุมมองขยายจดหมาย

เลือก	#	วันที่	จาก	หัวข้อ
☐	810	23/11/2555	จาก	
☐	809	23/11/2555		
☐	808	22/11/2555		
☐	807	22/11/2555		
☐	806	22/11/2555		
☐	805	21/11/2555		
☐	804	10/11/2555		
☐	803	07/11/2555		
☐	802	26/10/2555		
☐	801	26/10/2555		
☐	800	18/10/2555		
☐	799	15/10/2555		
☐	798	12/10/2555		
☐	797	11/10/2555		
☐	796	08/10/2555		
☐	795	26/09/2555		
☐	794	25/09/2555		
☐	793	25/09/2555		
☐	792	20/09/2555		
☐	791	18/09/2555		

ลบ | ตั้งบัญชีค่า | ยกเลิกบัญชีค่า | ส่งต่อ | มุมมองขยายจดหมาย

เลือก: กำหนดเป็น: ย้าย: ส่งจดหมายไปที่:

ศูนย์ฯ ได้เพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถส่งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนทาง e-mail : help@parliament.go.th ด้วย ซึ่งมีแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้

- ตรวจสอบว่ามีเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนเข้ามาหรือไม่ที่ <http://mail.parliament.go.th/> ทุกวันทำการ หากมีการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน ให้ส่งพิมพ์เรื่องดังกล่าวโดยข้อมูลที่พิมพ์ออกมาถือว่าเป็นเอกสารคำร้องของผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะส่งเรื่องให้เจ้าพนักงานธุรการลงเลขรับแล้วดำเนินการเช่นเดียวกับเรื่องที่ส่งมาทาง Website ของศูนย์ฯ

(๓) กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ที่ส่งมาทางระบบ Webportal ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (<http://opm.๑๑๑๑.go.th/>)

The image displays two screenshots of the Thai Ombudsman's Office (OPM) website. The top screenshot shows a 'Terms and Conditions' (คำเตือน) pop-up window with text explaining the system's purpose and a 'I Agree' (รับทราบ/Agree) button. The bottom screenshot shows the login page (ยินดีต้อนรับ) with fields for username and password, and a 'Login' (เข้าสู่ระบบ) button.

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบภารกิจของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นตัวแทนในการประสานงานกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้พัฒนาระบบจัดการเรื่องราว

ร้องเรียนร้องทุกข์ (e-Petitions) ให้เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วประเทศใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยติดตั้งบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และได้กำหนด Username และ Password ให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบในหน่วยงานดังกล่าว

ในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จำนวน ๔ ราย ดังนี้

- หัวหน้าหน่วยงาน (เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร)
- ผู้ประสานงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ คน (ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร)
- ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๒ คน (นิติกร/วิทยากรของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร)

ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานดังกล่าวจะได้รับ Username และ Password เพื่อเข้าไปใช้งานระบบฯ ตามแนวทางที่ได้รับการฝึกอบรม หากมีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในรายการรับเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะส่งพิมพ์นำมาลงเลขรับและดำเนินการตามแนวปฏิบัติของศูนย์ฯ หรือกลุ่มงานฯ ต่อไป

๒.๖ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อมีการจัดทำรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องแจ้งรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ได้รับผลการพิจารณาคำร้องทุกข์ดังกล่าวและควรมีการดำเนินการติดตามผลความคืบหน้าในกรณีดังกล่าวด้วย

ส่วนที่ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของหน่วยงานอื่น

๓.๑ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของหน่วยงานอื่นภายในประเทศ

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีประเด็นปัญหาที่หลากหลายและสั่งสมมาเป็นเวลานาน หน่วยงานของรัฐจึงมีหน้าที่ที่จะต้องบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนนั้นให้แก่ประชาชน การเสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนจึงถือว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่ประชาชนจะขอให้รัฐช่วยบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนดังกล่าวได้ ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม จึงมีการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

ในส่วนนี้ขอนำเสนอหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน จำนวน ๔ หน่วยงาน ดังนี้ คือ ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

๓.๑.๑ ศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชนได้เปิด

“ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมาบทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” มีเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทยจึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗

บทบาทของศูนย์ดำรงธรรมเน้นให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้การอำนวยความสะดวกเป็นธรรมแก่ประชาชนได้อย่างจริงจัง โดยการทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลาย สามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา รวมทั้งการให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม การจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจนและเหมาะสม การมีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับทำให้การติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว การให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำคู่มือการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติงาน ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และกรณีตัวอย่างเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน รวมถึงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ คำสั่ง และหมายเลขโทรศัพท์ในการประสานงาน

คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยสรุปสาระสำคัญและองค์ประกอบของคู่มือได้ดังนี้

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ อันได้แก่ ความหมายของการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ลักษณะของเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ วิธีการยื่นคำร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี แนวคิดการบริหารเวลา แนวคิดการประสานงาน แนวคิดการเขียนรายงาน แนวคิด Service Mind

๒.๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน เริ่มตั้งแต่การยื่นเรื่อง หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ หน่วยงานดำเนินการ การสั่งการ การตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงาน และสรุปผล ระบบ E-Inspection

๒.๑.๓ แนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ก) การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์
- เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
- เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทางเว็บไซต์
- คำแนะนำเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์แต่ละกรณี

ข) เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

- ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ กลุ่มดังนี้ ผู้ร้องที่มีลักษณะเป็นนักวิชาการ ผู้ร้องที่มีลักษณะเป็นชาวบ้าน ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ

- ผู้ร้องแบบกลุ่ม

- ค) การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง
- ง) หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
- ฉ) เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง ได้แก่ คุณสมบัติของผู้เจรจา และเทคนิคในการเจรจา
- ช) แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อยุติทันทีและรวดเร็ว
- ซ) เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ
- ณ) การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๒.๑.๔ ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

- ก) ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ เช่น แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑) ใบจอง (น.ส.๒) หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ก. และ น.ส.๓ข.) ใบไต่สวน (น.ส.๕) โฉนดที่ดิน
- ข) ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์
- ค) ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค
- ง) ความรู้เกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๒.๑.๕ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่น่าสนใจ (ตัวอย่าง)

๓.๑.๒ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ภารกิจเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียน เป็นภารกิจสำคัญประการหนึ่งของวุฒิสภา และคณะกรรมการ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนผ่านช่องทางของวุฒิสภา กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนเข้าสู่การพิจารณาของวุฒิสภามีหลายช่องทาง ซึ่งมีส่วนทำให้กระบวนการพิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีความสับสนและเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในฐานะฝ่ายธุรการและเลขานุการของวุฒิสภาจึงได้มีการดำเนินการจัดทำระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ และปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องเรียนมายังประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมการ และเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและสนองตอบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันที่ อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ร้องเรียนที่มีต่อวุฒิสภาอีกด้วย

จากภารกิจดังกล่าว การจัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามาตราเป็นระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงเป็นการสร้างความเข้าใจในเบื้องต้นให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยระเบียบฉบับนี้เป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความโปร่งใสและอำนวยความสะดวกเป็นธรรมให้แก่ประชาชนผู้มาร้องทุกข์ ตลอดจนเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยสาระสำคัญของคู่มือ ประกอบด้วย เหตุผลและความจำเป็นของระเบียบ หลักการสำคัญของระเบียบ โครงสร้างของระเบียบ ภาพรวมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามาตราเป็นระเบียบ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานประธานวุฒิสภามาตราเป็นระเบียบ ขั้นตอนการ

จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักกรรมาธิการตามระเบียบ และสาระสำคัญตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘

จากการศึกษาสาระสำคัญของคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยสรุปสาระสำคัญและองค์ประกอบของคู่มือได้ดังนี้

๒.๒.๑ เหตุผลและความจำเป็นในการออกระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒.๒.๒ หลักการสำคัญของระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘

หลักการสำคัญของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นพื้นฐานแนวคิดที่สำคัญในการกำหนดหลักการสำคัญของระเบียบ นอกเหนือจากหลักการสำคัญในทางกฎหมายแล้ว กล่าวโดยสรุปแล้วหลักการที่สำคัญของระเบียบ ประกอบด้วย

๒.๒.๒.๑ หลักการสำคัญของระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

ก) การกำหนดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานวุฒิสภา เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ และทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการต่อคำร้องทุกข์ทั้งหมด

ข) การกำหนดกระบวนการดำเนินการ (Define the Process) ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนจะต้องมีความชัดเจนที่สุดอันจะทำให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินการ ทำให้ผู้ร้องทุกข์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและไม่ผิดพลาด โดยเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๒๙ ที่กำหนดให้ส่วนราชการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจดูได้

ค) ควรมีการจัดทำเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์กร (Document the Process) ไว้เป็นคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่และคู่มือสำหรับประชาชนในการร้องเรียน

ง) กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีอยู่นั้นประชาชนต้องสามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility) ต้องมีความเป็นมาตรฐานในการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน มีมาตรฐานการดำเนินงานอย่างเดียวกัน รวดเร็ว และเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

ฉ) ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูล (Data Collection) จะต้องมีระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการปฏิบัติงานและจะต้องสามารถเก็บและประมวลผลการดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบการรับและดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ

๒.๒.๒.๒ หลักการสำคัญในทางกฎหมายของระเบียบ

ระเบียบเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นโดยมีเนื้อหาสาระการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ดังนั้น ระเบียบจึงต้องคำนึงถึงหลักการสำคัญในทางกฎหมายต่างๆ ดังต่อไปนี้

ก) เป็นกฎหมายที่กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวคือ มีหลักการในลักษณะเดียวกับการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำในการปฏิบัติราชการตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

ข) เป็นกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ค) หลักเกณฑ์และวิธีการ รวมถึงระยะเวลาที่นำมากำหนดไว้ในระเบียบฉบับนี้จะเป็นไปตามหลักการที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีได้กำหนดหลักการเพิ่มเติมหรือแตกต่างไปจากกฎหมายทั้งสองฉบับ

๒.๒.๓ โครงสร้างและขั้นตอนของระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมีการกำหนดโครงสร้างเนื้อหาสาระสำคัญแบ่งเป็น ๔ หมวด ดังนี้

หมวดที่ ๑ บททั่วไป

หมวดที่ ๒ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

หมวดที่ ๓ การจัดการคำร้องทุกข์ของสำนักงานประธานวุฒิสภา

ส่วนที่ ๑ การรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๒ การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๓ การดำเนินการและการติดตามผล

หมวดที่ ๔ การจัดการคำร้องทุกข์ของสำนักกรรมการธิการ

ส่วนที่ ๑ การรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๒ การกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ส่วนที่ ๓ การตรวจสอบคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๔ การจัดทำรายงานผลการพิจารณาคำร้องทุกข์

นอกจากนี้ ท้ายระเบียบนี้ยังประกอบด้วย แบบคำร้องทุกข์ แบบใบคำร้องทุกข์ และแบบรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๑.๓ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) ชุดแรก จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ซึ่งมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๐ ในหมวด ๖ ว่าด้วยรัฐสภา ได้กำหนดส่วนที่ ๘ ว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ๑ คน และกรรมการอื่นอีก ๑๐ คน ซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา มีวาระการดำรงตำแหน่ง ๖ ปี และดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว และมาตรา ๒๐๐ บัญญัติอำนาจหน้าที่ของ กสม. จากบทเฉพาะกาลของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๓๓๔ ที่กำหนดให้จัดตั้งคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ภายใน ๒ ปี จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ขึ้นโดยมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๒

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ เกิดขึ้นจากแรงผลักดันและการเรียกร้องต้องการของประชาชน ที่มุ่งหวังให้มีกลไกอิสระเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม ค้ำครอง และพิทักษ์สิทธิเสรีภาพของประชาชนให้มีผลปรากฏเป็นจริง ตามที่มีการบัญญัติรับรองสิทธิเสรีภาพอย่างกว้างขวางไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับนี้ โดยที่กระบวนการร่างกฎหมายเพื่อจัดตั้งคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ภายหลังประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐

นับเป็นแบบอย่างที่ดีของการร่างกฎหมายที่มีผลเกี่ยวข้องกับประชาชน โดยคณะรัฐมนตรีกำหนดให้มีการ
 ประชาพิจารณ์ทั่วประเทศ ในขณะที่ภาคประชาชนก็ตื่นตัวมีส่วนร่วมจัดเวทีศึกษาแลกเปลี่ยนบทเรียนของ
 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนของประเทศอื่น ๆ ซึ่งเป็นผลให้มีการปรับปรุงร่างกฎหมายนี้ให้ดีขึ้นจากร่างเดิมใน
 หลายประเด็น

ต่อมาเมื่อมีประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๒ พฤษภาคม
 ๒๕๕๗ เรื่อง การสิ้นสุดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย กำหนดให้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
 พุทธศักราช ๒๕๕๐ สิ้นสุดลง ยกเว้นหมวด ๒ และให้องค์กรอิสระ องค์กรอื่นตามรัฐธรรมนูญ
 แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ยังคงปฏิบัติหน้าที่ต่อไป ประกอบกับประกาศคณะรักษาความสงบ
 แห่งชาติ ฉบับที่ ๔๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การสรรหาบุคคลเพื่อดำรงตำแหน่งแทน
 ตำแหน่งที่ว่าง กำหนดว่า ในกรณีที่จำเป็นต้องสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติแทน
 ตำแหน่งว่าง ให้ดำเนินการสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่เคยดำเนินการสรรหา
 มาแล้ว ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ และหากในการสรรหาดังกล่าวไม่มีผู้ดำรง
 ตำแหน่งใด ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องมีในคณะกรรมการสรรหาด้วย ให้คณะกรรมการสรรหาประกอบด้วย
 กรรมการเท่าที่มีอยู่ ดังนั้น คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) ชุดที่ ๓ จึงได้ดำเนินการสรรหาตาม
 หลักเกณฑ์ดังกล่าว ซึ่งต่อมาพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ (สนช.)
 ปฏิบัติหน้าที่วุฒิสภา โดยทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งเมื่อวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ทั้งนี้
 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ (กสม.) ชุดที่ ๓ เข้ารับหน้าที่เมื่อวันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ โดยมี
 วาระการดำรงตำแหน่ง ๖ ปี นับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว และ
 จะครบวาระการดำรงตำแหน่งในวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
มีสถานะเป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และมาตรา ๒๔๗ บัญญัติให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
แห่งชาติมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(๑) ตรวจสอบและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนทุกกรณีโดย
 ไม่ล่าช้า และเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางที่เหมาะสมในการป้องกันหรือแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชน
 รวมทั้งการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน
 ที่เกี่ยวข้อง

(๒) จัดทำรายงานผลการประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศเสนอต่อรัฐสภาและ
 คณะรัฐมนตรี และเผยแพร่ต่อประชาชน

(๓) เสนอแนะมาตรการหรือแนวทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนต่อรัฐสภา
 คณะรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมตลอดทั้งการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือคำสั่งใด ๆ
 เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน

(๔) ชี้แจงและรายงานข้อเท็จจริงที่ถูกต้องโดยไม่ชักช้าในกรณีที่มีการรายงานสถานการณ์เกี่ยวกับ
 สิทธิมนุษยชนในประเทศไทยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม

(๕) สร้างเสริมทุกภาคส่วนของสังคมให้ตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน

(๖) หน้าที่และอำนาจอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

เมื่อรับทราบรายงานตาม (๑) และ (๒) หรือข้อเสนอนี้ตาม (๓) ให้คณะรัฐมนตรีดำเนินการ
 ปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมโดยเร็ว กรณีใดไม่อาจดำเนินการได้หรือต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ให้แจ้ง
 เหตุผลให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติทราบโดยไม่ชักช้า

ในการปฏิบัติหน้าที่ คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติต้องคำนึงถึงความผาสุกของประชาชนชาวไทยและผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติเป็นสำคัญด้วย

๓.๑.๔ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดิน เดิมเรียกว่าผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา คือ บุคคลที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภาจากผู้ซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือของประชาชน มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ในการบริหารราชการแผ่นดิน วิสาหกิจ หรือกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ร่วมกันของสาธารณะ และมีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๒๘ และมาตรา ๒๒๙ บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีจำนวนสามคนซึ่งพระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้งตามคำแนะนำของวุฒิสภา จากผู้ซึ่งได้รับการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหาผู้ซึ่งได้รับการสรรหาต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ประจักษ์ และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไม่ต่ำกว่าอธิบดีหรือหัวหน้าส่วนราชการที่เทียบเท่าหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่ากรมตามที่คณะกรรมการสรรหาประกาศกำหนด โดยต้องดำรงตำแหน่งดังกล่าวเป็นเวลาไม่น้อยกว่าห้าปี จำนวนสองคน และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการอันเป็นสาธารณะมาแล้วไม่น้อยกว่ายี่สิบปี จำนวนหนึ่งคน มีวาระการดำรงตำแหน่งเจ็ดปีนับแต่วันที่พระมหากษัตริย์ทรงแต่งตั้ง และให้ดำรงตำแหน่งได้เพียงวาระเดียว

หน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจที่สำคัญ ดังนี้

(๑) เสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ หรือคำสั่ง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดๆ บรรดาที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชน หรือเป็นการแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ

(๒) แสวงหาข้อเท็จจริงเมื่อเห็นว่ามิผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่และอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องให้จัดหรือระงับความเดือดร้อน หรือความไม่เป็นธรรมนั้น

(๓) เสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินตาม (๑) หรือ (๒) โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินแจ้งให้คณะรัฐมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควรต่อไป

ในการดำเนินการตาม (๑) หรือ (๒) หากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนให้ผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเรื่องให้คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้ มาตรา ๒๓๑ ยังบัญญัติให้ในการปฏิบัติหน้าที่ข้างต้นของผู้ตรวจการแผ่นดินอาจเสนอเรื่องต่อศาลรัฐธรรมนูญหรือศาลปกครองได้เมื่อเห็นว่ามิกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) บทบัญญัติแห่งกฎหมายใดมีปัญหาเกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญ ให้เสนอเรื่อง พร้อมด้วยความเห็นต่อศาลรัฐธรรมนูญ และให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ

(๒) กฎ คำสั่ง หรือการกระทำอื่นใดของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีปัญหา เกี่ยวกับความชอบด้วยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมาย ให้เสนอเรื่องพร้อมด้วยความเห็นต่อศาลปกครอง และให้ศาลปกครองพิจารณาวินิจฉัยโดยไม่ชักช้า ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง

หน้าที่ประการหนึ่งของผู้ตรวจการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๓๐ (๓) บัญญัติไว้คือ ให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ประกอบกับพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๒๒ (๓) สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐจึงมีหน้าที่ในการดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐให้ถูกต้องครบถ้วน ตามหมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของรัฐธรรมนูญที่บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินมีหน้าที่และอำนาจในการเข้ามาจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของประชาชนอันเกิดจากการกระทำของหน่วยงานของรัฐ

การปฏิบัติงานในด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ ผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งจะปฏิบัติงานเหมือนกันโดยมีการแบ่งส่วนงานภายในสำนัก งานด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐเป็นการติดตามและตรวจสอบการที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้องครบถ้วนตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ (คู่มือการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)

๑. การกำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์ รูปแบบ และวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

๑.๑ การประสานงาน

การประสานงานกับหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ เพื่อทำความเข้าใจหน้าที่และอำนาจของผู้ตรวจการแผ่นดินในการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ ชี้แจงมาตรการ หลักเกณฑ์ รูปแบบ และวิธีปฏิบัติในการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ และขอความร่วมมือหน่วยงานของรัฐในการมอบหมายเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อติดต่อประสานงานและรายงานผลการปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐตามระยะเวลาที่ผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด

๑.๒ การจัดทำฐานข้อมูล

การจัดทำฐานข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ สำนักจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ และรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานของรัฐนำมาเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็นกรอบในการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ และใช้เป็นฐานข้อมูลในระบบข้อมูลสารสนเทศการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐต่อไป

๒. การตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

ภารกิจด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐนั้นเป็นงานที่ต้องมีการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล เพื่อให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐให้ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฯ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ดังนั้นการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐจึงมีขั้นตอนดังนี้

๒.๑ การส่งหนังสือสอบถามการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ

การส่งหนังสือสอบถามไปยังหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้หน่วยงานของรัฐส่งแผนการปฏิบัติงาน แผนงาน หรือโครงการ ที่ต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฯ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐทั้งแผนการปฏิบัติงาน แผนงาน หรือโครงการ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

๒.๒ การบันทึกข้อมูลการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

ในระยะเริ่มแรกยังไม่มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ สำนักจะดำเนินการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานของรัฐ จัดทำเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ

ในระยะถัดไปสำนักจะดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐขึ้น เพื่อสนับสนุนการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และการรายงานผลการปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฯ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ซึ่งจะช่วยให้การรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การแก้ไขปรับปรุงและการเรียกดูข้อมูลมีความสะดวกรวดเร็ว โดยระบบข้อมูลสารสนเทศการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

- (๑) หน่วยงานของรัฐสามารถกรอกข้อมูลการรายงานผลการปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ และส่งมายังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินผ่านทางระบบข้อมูลสารสนเทศการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ
- (๒) ระบบข้อมูลสารสนเทศการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ สามารถสืบค้นและแสดงข้อมูลในลักษณะจำนวนรวม สถิติ แผนภูมิ และรายงานผลในรูปแบบต่าง ๆ
- (๓) สามารถแสดงรายงานผลการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้แก่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทั่วไป

๒.๓ การสรุปและรายงานผลการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ

เมื่อได้รับแผนการปฏิบัติงาน แผนงาน หรือโครงการ ที่หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ ทั้งแผนการปฏิบัติงาน แผนงาน หรือโครงการ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว สำนักจะดำเนินการตรวจสอบแผนการปฏิบัติงาน แผนงาน หรือโครงการตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฯ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ หากพบประเด็นที่สมควรจัดทำข้อเสนอแนะ สำนักจะเสนอผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณา

เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ สำนักจะดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ เสนอผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินและผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณา และเพื่อประกอบการจัดทำรายงานประจำปีผู้ตรวจการแผ่นดิน

๒.๔ การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ (ในกรณี que เห็นว่าจำเป็น)

คณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐจะแต่งตั้งในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยาก สลับซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนก่อนที่ผู้ตรวจการแผ่นดินจะมีข้อเสนอแนะไปยังคณะรัฐมนตรี โดยการแต่งตั้งอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๒๗

คณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่และอำนาจพิจารณา ตรวจสอบ ติดตาม ศึกษาวิจัย ประเมินผล และจัดทำข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาจัดทำข้อเสนอแนะส่งไปยังหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฯ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ หรือเสนอแนะไปยังคณะรัฐมนตรี (ครอบคลุมทั้งกรณีที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแล้วแต่ไม่ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญ และกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามรัฐธรรมนูญ)

คณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ ประกอบด้วย

- ผู้ตรวจการแผ่นดิน ๑ ท่าน
- ผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

- ผู้ทรงคุณวุฒิ
- ผู้แทนหน่วยงานของรัฐ
- เจ้าหน้าที่สำนักตรวจสอบของรัฐ

๒.๕ การประชุมร่วมกับหน่วยงานของรัฐ (ในกรณีที่เห็นว่าจำเป็น)

เมื่อคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐจัดทำข้อเสนอแนะแล้วเสร็จ สำนักจะนำข้อเสนอแนะดังกล่าวเสนอต่อผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อพิจารณา ในกรณีที่ผู้ตรวจการแผ่นดินพิจารณาแล้วเห็นว่ามี ความจำเป็นต้องแจ้งหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินก่อนจะ ส่งรายงานพร้อมข้อเสนอแนะไปยังคณะรัฐมนตรี สำนักจะดำเนินการจัดประชุมร่วมกันระหว่างผู้ตรวจการ แผ่นดินและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

๓. การจัดทำรายงานพร้อมข้อเสนอแนะส่งไปยังคณะรัฐมนตรี

สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบ และแสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำรายงานการแสวงหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นและข้อเสนอ รวมถึงกำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์ รูปแบบ และวิธีปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอต่อคณะรัฐมนตรีให้ทราบถึงการที่หน่วยงานของรัฐ ยังมีได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ

๔. การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี

ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ สำนักต้องดำเนินการรวบรวมผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ได้ดำเนินการหรือไม่ดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วน ตามรัฐธรรมนูญฯ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ เพื่อเสนอต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา

ระบบติดตามประเมินผล

สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐจะติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการประชุม เพื่อทบทวน ปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้งแล้วนำเสนอต่อผู้บริหาร

แนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ สามารถดำเนินการกิจได้อย่างราบรื่น และเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐมีแนวทางการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โดยมีการประชุมเพื่อติดตามงาน เดือนละ ๑ ครั้ง เพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักรับทราบปัญหาและ อุปสรรคในการทำงาน และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง

๓.๒ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของต่างประเทศ

๓.๒.๑ สหราชอาณาจักร

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของรัฐนั้น ได้มีการ กำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางสำหรับทุกหน่วยงานมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๙๗ โดยในช่วงเวลานั้นมีการ ปฏิรูประบบการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิด “บริการต้องมาก่อน (Service First)” โดยวางกรอบการให้บริการประชาชนที่มีมาตรฐานอย่างน้อย ๖ ข้อ ดังนี้

๑) ต้องตอบจดหมายที่มีการเขียนเข้ามาถึงหน่วยงานอย่างรวดเร็วและชัดเจน แต่ละหน่วยจะต้องมี การกำหนดเป้าหมายความสำเร็จในเรื่องนี้ และจะต้องเผยแพร่ผลการดำเนินการต่อเป้าหมายที่กำหนดขึ้น

๒) เจ้าหน้าที่จะต้องมาพบกับผู้ร้องเรียนภายใน ๑๐ นาที นับจากเวลาที่มีการนัดหมาย ณ ที่ทำการของหน่วยงาน

๓) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจนและมีความตรงไปตรงมา และอย่างน้อยจะต้องมีหมายเลขโทรศัพท์ ๑ หมายเลข สำหรับการให้ข้อมูลรายละเอียดหรือเพื่อส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้

๔) ปกป้องหรือผู้เข้ามาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับการบริการที่จัดให้ พร้อมทั้งมีการรายงานผล

๕) ต้องมีขั้นตอนการทำงานอย่างน้อย ๑ กระบวนการ สำหรับเรื่องราร้องเรียนเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสามารถส่งให้กับผู้มาติดต่อได้ทันทีเมื่อได้รับการร้องขอ

๖) ทำทุกอย่างที่เป็นไปได้อย่างสมเหตุสมผลในการให้บริการแก่ทุกคน รวมทั้งคนที่มีความต้องการพิเศษ

๓.๒.๒ สหพันธรัฐมาเลเซีย

การจัดการเรื่องราร้องทุกข์ของประชาชนในสหพันธรัฐมาเลเซียนั้น มีการดำเนินการผ่านระบบบรรเทาข้อร้องเรียน (Complaint Redressal System) ของสำนักงานเรื่องราร้องทุกข์ของประชาชน สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Public Complaints Bureau : PCB) หน่วยงานนี้ได้ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๗๑ (พ.ศ. ๒๕๑๔) โดยในระยะเริ่มแรกมีเจ้าหน้าที่จากสำนักนโยบายมาปฏิบัติงานในส่วนนี้ ก่อนที่ในปี ค.ศ. ๑๙๙๒ จะถูกแยกออกมาเป็นหน่วยงานเฉพาะ มีจุดประสงค์เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานส่วนกลางประมาณ ๗๐ คน (ปี ค.ศ. ๒๐๐๖) และยังมีการจัดตั้งสำนักงานระดับพื้นที่อีกจำนวน ๔ แห่ง ในการพัฒนาระบบการบรรเทาข้อร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพนั้น มีเรื่องของการออกกฎหมายรวมอยู่ด้วย ซึ่งเป็นการออกกฎหมายเพื่อการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ในปีเดียวกับที่มีการแยกหน่วยงานนี้ออกมา รวมทั้งมีการตั้งคณะกรรมการถาวรเพื่อการจัดการข้อร้องทุกข์ของประชาชนขึ้น (The Permanent Committee on Public Complaints : PCPC) อันประกอบไปด้วย เลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นประธาน และมีหัวหน้าส่วนราชการทุกภาคส่วนร่วมเป็นกรรมการชุดนี้ รวมถึงหัวหน้าส่วนงานด้านการต่อต้านการทุจริต คณะกรรมการชุดนี้มีอำนาจมากในหลายเรื่อง เช่น อำนาจสืบสวนสอบสวน สามารถเรียกตัวบุคคลมาให้ข้อมูลได้ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลทางราชการต่าง ๆ ได้ และคำสั่งใด ๆ ที่ออกจากกรรมการชุดนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีหน้าที่ต้องรับไปดำเนินการเช่นเดียวกับคำสั่งของรัฐบาล ซึ่งตัวแบบนี้เป็นรูปแบบเฉพาะและค่อนข้างแตกต่างจากการทำหน้าที่รับเรื่องราร้องทุกข์โดยผู้ตรวจการแผ่นดินของประเทศต่าง ๆ ต่อมาในปี ค.ศ. ๒๐๐๒ มีการปรับปรุงกฎหมายฉบับนี้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีการปฏิรูปประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร PCB นี้ โดยให้มีหน้าที่และอำนาจเพิ่มเติมขึ้น ๓ เรื่อง คือ

๑) การตรวจสอบ ติดตาม และวิเคราะห์ปัญหาเรื่องราร้องทุกข์

๒) การดำเนินการแก้ไขปัญหาเชิงรุก

๓) การดำเนินการในการดูแลปัญหาของประชาชนในระดับรากหญ้า

กระบวนการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ การจัดการปัญหาส่วนใหญ่ที่มาถึง PCB จะเป็นเรื่องราร้องที่มีความซับซ้อน และต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา หรือเป็นปัญหาที่แก้ไขมานานแล้วแต่ไม่ประสบความสำเร็จ หรือเรื่องเงียบหายไป ในระบบการรับเรื่องร้องเรียนมีหลายช่องทางที่สามารถติดต่อเข้ามาได้ตั้งแต่เดินเข้าที่สำนักงานกลางได้โดยตรงด้วยตนเอง หรือสำนักงานสาขาตามหัวเมืองต่าง ๆ ๙ แห่ง การส่งไปรษณีย์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ส่งทางอีเมล (E-mail) ส่งข้อร้องเรียนทางหน้าเว็บไซต์แบบมีการโต้ตอบทันทีกับเจ้าหน้าที่ หมายเลขสายด่วนที่จดจำง่าย โดยผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบข้อมูลและสถานะของข้อร้องเรียนได้ผ่านทางเว็บไซต์ โดยระบุหมายเลขผู้ร้องหรือเลขบัตรประจำตัวประชาชน นอกจากนี้ PCB ยังจัดให้มีหน่วยรับเรื่องราร้องทุกข์เคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ห่างไกล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายซึ่งจะมีแบบฟอร์มการร้องเรียนให้กรอกข้อมูลซึ่งข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งหมดที่เข้ามาจะถูกเก็บเป็นความลับ เจ้าหน้าที่

ที่เกี่ยวข้องจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เพียงเรื่องที่เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ในส่วนผู้บริหารตั้งแต่ระดับรองผู้อำนวยการ PCB มีอำนาจและสามารถเข้าถึงข้อมูลทุกเรื่องได้ มีกระบวนการแจ้งข้อมูลและสอบถามกลับไปยังประชาชนถึงผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนที่แจ้งเข้ามา โดยจะมีการกำหนดเวลาการดำเนินงานในชั้นต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อการแก้ไขปัญหาของ PCB ด้วย นอกจากนี้ พรรคการเมืองและภาคประชาสังคม เช่น NGOs ถือว่ามีส่วนสำคัญในการช่วยนำเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่องของประชาชน เข้ามาส่งต่อการดำเนินการยัง PCB บทบาทขององค์กรเหล่านี้จึงเป็นทางเลือกในการประสานระหว่างรัฐและประชาชนโดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล ท้ายที่สุดมีกลไกรองรับเพื่อแก้ไขปัญหาข้อโต้แย้งที่อาจมีขึ้นในกรณีที่ผู้ร้องเรียนยังเกิดความไม่พึงพอใจในกระบวนการสืบสวนสอบสวนหรือผลการแก้ไขปัญหาที่ตนร้องอีกด้วย ภายใต้การดำเนินการที่มีประสิทธิภาพดังที่กล่าวมา ทำให้องค์กร PCB มีบทบาทหลักในการเป็นหูเป็นตาให้กับทั้งรัฐและประชาชน รวมทั้งเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือได้รับการยอมรับจากประชาชนในด้านการจัดการระบบการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์และออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ทุนน้อย ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงกระบวนการได้อย่างกว้างขวางและสะดวก อันเป็นการช่วยให้เสียงของประชาชนไปถึงหน่วยงานของรัฐในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาคือร้องเรียนหรือร้องเรียนให้มีความเป็นเลิศ เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๓.๒.๓ สาธารณรัฐสิงคโปร์

ในเดือนกันยายน ปี ค.ศ. ๒๐๑๔ ที่ผ่านมา สำนักงานบริการประจำเมือง (The Municipal Services Office : MSO) ร่วมกับองค์กร IDA (The Infocomm Development Authority of Singapore) ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลสิงคโปร์ที่มีภารกิจในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารราชการของสิงคโปร์ ได้เปิดตัวแอปพลิเคชัน (Application) ใหม่ที่อำนวยความสะดวกให้ชาวสิงคโปร์สามารถแจ้งเรื่องหรือร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ บนสมาร์ตโฟนที่ใช้ชื่อแอปพลิเคชันว่า “OneService” ซึ่งมีความมุ่งหมายให้เป็นแอปพลิเคชันเดียวเบ็ดเสร็จในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งยังสามารถอัปโหลดข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ไฟล์รูปภาพ ระบุสถานที่ที่พบเห็นปัญหา ระบุเวลาที่พบเห็น เป็นต้น ประกอบข้อร้องเรียนได้อีกด้วย เมื่อดาวน์โหลดแอปพลิเคชันดังกล่าวนี้มาแล้ว จะพบกับหน้าต่าง (feature) ของแอปพลิเคชัน ซึ่งจะมีการแบ่งหมวดหมู่เรื่องราวร้องเรียนออกเป็นเรื่องต่าง ๆ ตามความประสงค์ของประชาชนที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ เช่น ปัญหาการรบกวนของสัตว์เลี้ยง ถนนหรือทางเท้าชำรุด ความสะอาด เขตก่อสร้าง เป็นต้น และเรื่องราวที่รับเข้ามานี้จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการใช้แอปพลิเคชันนี้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการให้บริการประชาชน เป็นส่วนหนึ่งของโครงการขับเคลื่อนสิงคโปร์สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart city) ของรัฐบาล

๓.๒.๔ เครือรัฐออสเตรเลีย

เครือรัฐออสเตรเลียเป็นประเทศหนึ่งที่มีความสำคัญกับการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน โดยมีระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชนของรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย เป็นตัวอย่างที่น่าสนใจในการพิจารณาศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐเวสเทิร์นออสเตรเลีย ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การร้องเรียน (Complaint) ไว้ว่า คือการแสดงออกถึงความไม่พอใจที่มีต่อองค์การหนึ่ง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน หรือการจัดการเรื่องราวร้องเรียน โดยที่การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนหรือการแก้ไขปัญหาเป็นที่คาดหวังได้อย่างชัดเจนหรือโดยปริยาย หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ ประชาชน

หรือผู้รับบริการอาจเสนอเรื่องร้องเรียนต่อองค์กรโดยตรงหรือดำเนินการผ่านช่องทางอื่น เช่น ผ่านสมาชิก
รัฐสภา เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เป็นต้น

สิ่งที่ประชาชนต้องการ	สิ่งที่องค์กรต้องการ
- ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ใช้งานง่าย - การรับฟังและเข้าใจ - การได้รับการเคารพ - คำชี้แจง คำอธิบาย - คำขอโทษ - การลงมือปฏิบัติให้เร็วที่สุด	- ระบบที่ใช้งานง่ายในการรับเรื่องร้องเรียน - การมอบหมายงานและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและเยียวยาที่มีความชัดเจน - ระบบการบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - การนำข้อมูลการร้องเรียนมาใช้ในการระบุปัญหาและหาแนวโน้มของปัญหา - การพัฒนาการบริการในแต่ละพื้นที่

ตารางที่ ๑๒ ความต้องการของประชาชนและความต้องการขององค์กรในระบบการบริหารจัดการการร้องทุกข์ของประชาชน

ที่มา : รายงานของคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, ๒๕๖๐

การร้องเรียนเป็นวิธีการสำคัญสำหรับการบริหารจัดการองค์กรเพื่อรับผิดชอบต่อสาธารณะและยังเป็นมาตรวัดผลการดำเนินงานขององค์กรและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรนั้น ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สำคัญต่อองค์กร ๓ ประการ ได้แก่

- ๑) ช่วยแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จได้อย่างรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย
- ๒) สามารถนำข้อมูลไปใช้พัฒนาการบริการให้ดีขึ้นได้
- ๓) ระบบการบริหารจัดการที่ดีนำมาสู่ชื่อเสียงขององค์กร

๓.๒.๕ เขตบริหารพิเศษฮ่องกงแห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน

การจัดการข้อร้องเรียนเป็นส่วนสำคัญของการทำงานขององค์กรใด ๆ แต่ก็ยังเป็นสิ่งที่ง่ายต่อการเข้าใจผิดหรือสร้างความเข้าใจผิดได้ ความท้าทายสำหรับองค์กรส่วนใหญ่ คือ การใช้ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการทั้งของประชาชนและองค์กร ดังนั้น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญในการส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพให้กับประชาชนจากผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเกาะฮ่องกง ปี ค.ศ. ๒๐๐๘ พบว่า ประชาชนมีความเชื่อว่า “การดำเนินการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคของประชาชนที่เกิดขึ้นในการบริการสาธารณะ” เป็นหนึ่งในคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของรัฐบาลที่มีประสิทธิภาพ และจากผลการสำรวจเดียวกันนี้ ประชาชนให้คะแนนความพึงพอใจต่อความรวดเร็วของรัฐในการตอบสนองข้อร้องเรียนของประชาชนไม่ถึงร้อยละ ๕๐ และคะแนนต่อภาคเอกชนสูงกว่า จึงเป็นที่มาของการแก้ไขปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยการทำงานของ “หน่วยประสิทธิภาพ (Efficiency Unit)”

การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งมอบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพให้กับชุมชน ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพของประชาชนมากขึ้น แต่ยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานนั้น ๆ ด้วย นอกจากนี้

หากประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อระบบดังกล่าวแล้ว ยังเป็นส่วนเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับรัฐในการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่าง ๆ ของตนมากกว่าเพียงแค่การติดต่อเข้ามาเพื่อระบายความคับข้องใจของพวกเขาเท่านั้น ซึ่งในกระบวนการอาจจะต้องเริ่มแก้ไขตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการให้บริการ แต่หากทำได้แล้วจะเป็นประโยชน์ในระยะยาวต่อการลดปริมาณงานและความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในระยะยาว

ระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพต้องการปัจจัยสนับสนุนหลายด้าน อาทิ คำมั่นสัญญาจากผู้บริหารสูงสุดของแต่ละหน่วยงาน ต้องมีตัวอย่างแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ และต้องได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถทำหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูลหลักฐานพยานต่าง ๆ เป็นต้น การจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ถือเป็นหัวใจสำคัญสู่การให้บริการของรัฐที่ดีขึ้น รัฐในฐานะที่พึงและเป็นผู้ให้บริการประชาชนจะต้องมองว่าข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เข้ามาถือเป็นโอกาสที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการสะท้อนกลับผลการปฏิบัติงานจากสังคมชุมชน และยังถือเป็นเครื่องสะท้อนความต้องการจำเป็นต่อการให้บริการและการปรับปรุงนโยบายของรัฐ

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยควรมีทัศนคติเชิงบวกต่อการได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทุกข้อ เจ้าหน้าที่ควรที่จะมองบริบทต่าง ๆ จากมุมมองของผู้ร้องเรียนก่อนเสมอ เพื่อที่จะช่วยให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สามารถสนองตอบความต้องการของทั้งรัฐบาลและผู้ร้องเรียน และเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รัฐควรแสดงบทบาทของการเป็นเจ้าของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและควรที่จะเป็นผู้ประสานงานต่อ ในกรณีที่ปัญหานั้นเป็นเรื่องที่จะต้องติดต่อประสานงานข้ามหน่วยงานมากกว่าที่จะมองว่าเรื่องนั้นมีอิสระของตนหรือหน่วยงานของตนที่ต้องรับผิดชอบ

ปัจจัยสำคัญสู่การพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนที่ดีควรประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

๑) ได้รับความสำคัญจากผู้บริหารระดับบน (Led from the top)

- ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ และแสดงความกระตือรือร้นและให้ความสนใจต่อการพัฒนาหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบในทุกระดับ

- เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะที่เหมาะสม ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี รวมทั้งต้องมีการจัดเตรียมระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพด้วย

- มีการกำหนดแนวทางการทำงานตามนโยบายด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจนมีกระบวนการทำงานและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามได้

- มีระบบการทวนสอบหัวข้อของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาอย่างมีประสิทธิภาพ มากกว่าที่จะบันทึกเพียงสถิติตัวเลขของจำนวนเรื่องร้องเรียนเพียงอย่างเดียว

๒) เข้าถึงได้ง่าย (Easy to access)

- ช่องทางการติดต่อสื่อสารต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้อย่างชัดเจนทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่

- สามารถรับเรื่องร้องเรียนด้วยภาษาต่าง ๆ ได้ ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาจีน รวมทั้ง สามารถติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล หรือ จดหมายก็ได้

- สามารถร้องเรียนนอกเวลาทำการได้ โดยบันทึกเสียงไว้ในระบบ

๓) มีความเป็นธรรม (Fair)

- ทั้งผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน ทั้งรูปแบบวิธีการและเนื้อหาสาระ รวมทั้งจะต้องมีการจัดเครื่องมือช่วยเหลือแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียม เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือชนกลุ่มน้อย เป็นต้น

- การตัดสินใจเรื่องราวจึงเรียนต่าง ๆ ต้องดำเนินไปบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและเหมาะสม ตามกรณี มิใช่การตัดสินใจบนสถานะของบุคคล หรือเป็นไปโดยเลือกปฏิบัติ

๔) ทันต่อเวลา (Timely)

- มีการกำหนดตารางเวลาของการทำงานในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน

- กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ในการสืบเสาะค้นหาข้อมูล และหากจำเป็นต้องขยายเวลาให้นานขึ้นจะต้องแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนถึงสาเหตุความจำเป็นที่ต้องใช้เวลามากขึ้นในการดำเนินการ

- ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติให้ทันตามเวลาให้มากที่สุด และต้องแน่ใจว่าการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ จะไม่กระทบหรือเป็นภัยต่อสิทธิของผู้ร้องเรียน

๕) มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี (Well documented)

- ข้อมูลการร้องเรียนทุกเรื่อง ควรจะต้องถูกบันทึก และมีกระบวนการสืบเสาะติดตามเรื่อง โดยต้องมีการบันทึกสถิติ มีความพร้อมในการถูกดึงข้อมูลออกมาใช้ และสามารถนำมาวิเคราะห์ต่อได้

๖) มีความโปร่งใส (Transparent)

- ผู้ร้องเรียนควรต้องได้รับการแจ้งถึงเหตุผลของการสรุปผลการดำเนินการหรือเมื่อเรื่องดำเนินการถึงที่สุด

- ต้องเผยแพร่ข้อมูลสถิติของการดำเนินการต่อสาธารณะ

๗) มีความตรงไปตรงมา (Straightforward)

- กระบวนการไม่ควรยุ่งยาก

- ให้ความสำคัญต่อจุดเริ่มต้นของการเข้ามาติดต่อและเรื่องที่ผู้ร้องเรียนมีความกังวลใจเป็นลำดับแรก

- ค้นหาวิธีที่เร็วที่สุดที่จะคลายความกังวลแรกของผู้ร้องเรียน

๘) เปิดใจกว้าง (Receptive)

- เจ้าหน้าที่ควรเคารพและเข้าใจถึงเหตุผลที่เป็นเบื้องหลังในทุก ๆ ข้อร้องเรียน

- ทุกเรื่องร้องเรียนต้องได้รับการพิจารณาด้วยทัศนคติเชิงบวก เจ้าหน้าที่ต้องแน่ใจว่า ผู้มาร้องเรียน

- ทุกเรื่องร้องเรียนต้องได้รับการพิจารณาด้วยทัศนคติเชิงบวก เจ้าหน้าที่ต้องแน่ใจว่า ผู้มาร้องเรียนรู้สึกได้ว่า เรื่องราวของเขาได้ถูกรับฟังและเจ้าหน้าที่เห็นคุณค่าในเรื่องนั้นๆ อย่างแท้จริง

- ต้องไม่มีข้อบ่งชี้ว่าจะเกิดผลกระทบต่อผู้ที่มาร้องเรียนในกรณีที่เข้ามาติดต่อหน่วยงานของรัฐในอนาคต

๙) รักษาความลับของข้อมูล (Confidential)

- พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็น และต้องเป็นไปเพื่อต้องการสืบเสาะหาข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องต่อเรื่องร้องเรียน

- การใช้ข้อมูลต่าง ๆ จะใช้เป็นการภายใน ข้อมูลส่วนบุคคล หรือความลับเกี่ยวกับกรณีบุคคลต่างๆ ต้องไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะ

๑๐) มีประสิทธิภาพ (Effective)

- ข้อร้องเรียนควรจะมีผลต่อการปรับกลยุทธ์การให้บริการ การทบทวนนโยบาย และการปรับปรุงตามความเหมาะสม

- ต้องแน่ใจว่า ข้อร้องเรียนที่ส่งเข้ามาทาง E-mail ได้รับการตอบสนอง มิใช่เพียงขึ้นเอาไว้ว่าติดต่อกได้ แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบติดตาม

ส่วนที่ ๔ ตัวอย่างการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีตัวอย่างที่หนึ่ง

หนังสือร้องเรียนนางสาว พ. รองผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน รักษาราชการแทนผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน เรื่อง การตรวจสอบจ้างเหมาขุดลอกและบำรุงรักษาร่องน้ำภายในประเทศ จำนวน ๑ โครงการ ๒๖ รายการ วงเงิน ๑,๒๑๕,๔๓๕,๐๐๐ บาท ของกรมเจ้าท่า กราบเรียนประธานสภาผู้แทนราษฎร และประธานรัฐสภา (นายสมศักดิ์ เกียรติสุรนนท์) ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๕๕ โดยในหนังสือมีข้อเท็จจริง ดังนี้

ตามที่กรมเจ้าท่าขออนุมัติงบประมาณในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ งบกลาง รายการเงินสำรองจ่าย เพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น จำนวน ๑,๒๑๕,๔๓๕,๐๐๐ บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการให้ความช่วยเหลือ พื้นฟู เยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัย จำนวน ๑ โครงการ ๒๖ รายการ ซึ่งสำนักงบประมาณ พิจารณานุมัติให้กรมเจ้าท่าเบิกจ่ายงบประมาณในปี ๒๕๕๕ โดยเบิกจ่ายในงบลงทุนลักษณะ ค่าที่ดินและ สิ่งก่อสร้างเพื่อเป็นค่าจ้างเหมาขุดลอกและบำรุงรักษาร่องน้ำภายในประเทศจำนวน ๗ แม่น้ำ เนื้อดินประมาณ ๓๕.๒๓๐๐ ล้านลูกบาศก์เมตร ในการดำเนินการจัดจ้าง กรมเจ้าท่าโดยนาย ถ. อธิบดีกรมเจ้าท่าในขณะนั้น เป็นผู้อนุมัติให้ความเห็นชอบราคากลางรายการประกอบแบบ และเป็นผู้ลงนามในสัญญา

จากการตรวจสอบ เอกสารสัญญาทั้ง ๒๖ รายการ พบว่า

๑. การคำนวณราคากลางในส่วนของค่าใช้จ่ายพิเศษ งานจัดหายานพาหนะและงานจัดหา เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นการคำนวณค่าใช้จ่ายของการนำยานพาหนะ และเครื่องถ่ายเอกสารมาใช้ ตลอดระยะเวลาตามสัญญาเท่านั้น แต่รายการประกอบแบบซึ่งเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญาได้กำหนดให้ ผู้รับจ้างส่งมอบยานพาหนะสำหรับผู้ควบคุมงาน และเครื่องถ่ายเอกสารให้กับกรมเจ้าท่าภายหลังงานแล้วเสร็จ

๒. ได้กำหนดในรายการประกอบแบบไว้ว่า รถยนต์สำหรับผู้ควบคุมงาน โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดหายานพาหนะเป็นรถยนต์ ขนาดความจุกระบอกสูบไม่น้อยกว่า ๒,๙๐๐ ซีซี หรือ ๒,๔๐๐ ซีซี ตามลำดับ เพื่อให้ผู้ควบคุมงานใช้ในการควบคุมงาน โดยยานพาหนะต้องอยู่ในสภาพใหม่และยังไม่มีเคยใช้งานมาก่อน ซึ่งเมื่อเทียบขนาดเครื่องยนต์ของรถประจำตำแหน่งระดับปลัดกระทรวงหรือเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ตามมาตรฐานประเภทรถประจำตำแหน่งที่สำนักงบประมาณกำหนดไว้เพียงแค่ขนาด ๒,๐๐๐ - ๒,๔๐๐ ซีซี เท่านั้น

๓. กรมเจ้าท่า กำหนดในรายละเอียดรายการประกอบแบบซึ่งเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา ให้ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจทำแผนที่ (Topographic Map) พร้อมทำหมุดหลักฐานสำหรับใช้อ้างอิง ในการขุดลอก และแสดงค่าระดับของหมุดนั้น ๆ โดยให้ระบุค่าพิกัดในระบบ WGS.๘๔ และทำการหยั่งน้ำ พร้อมทำแบบรูปตัดตามขวาง (Cross - Section) ของลำน้ำทุก ๆ ระยะ ๕๐ เมตร แต่จากการตรวจสอบบันทึก ขอรับจัดสรรเงินงบกลางรายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็นของกรมเจ้าท่า และรายละเอียด การจัดสรรงบประมาณในการให้ความช่วยเหลือ พื้นฟู เยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัย ของสำนักงบประมาณ ไม่ปรากฏรายละเอียดค่างานส่วนนี้แต่อย่างใด

จากข้อเท็จจริงข้างต้น พิจารณาได้ว่า

๑. การคำนวณราคากลางในส่วนของค่าใช้จ่ายพิเศษ งานจัดหายานพาหนะและงานจัดหาเครื่องถ่ายเอกสาร ไม่ถูกต้องครบถ้วนตามจริงทั้งที่กรมเจ้าท่าทราบตั้งแต่แรกแล้วว่าประสงคจะให้ผู้รับจ้างส่งมอบยานพาหนะสำหรับผู้ควบคุมงาน และเครื่องถ่ายเอกสารให้กับกรมเจ้าท่าภายหลังเมื่องานแล้วเสร็จ

๒. งบประมาณการนี้จัดให้เพื่อเป็นค่าจ้างเหมาชุดลอกและบำรุงรักษาร่องน้ำ อยู่ในหมวดงบลงทุน ลักษณะค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง แต่กรมเจ้าท่ากลับเบียดบังนำไปจัดหา ครุภัณฑ์สำนักงานและครุภัณฑ์ยานพาหนะ อันเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยวิธีการงบประมาณ อีกทั้งมีลักษณะหุ้หุ้พุ่มเพื่อยเกินจำเป็น ไม่เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน จึงเป็นการผิดวัตถุประสงค์การใช้จ่ายงบประมาณและไม่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของทางราชการเป็นสำคัญ

๓. การที่กรมเจ้าท่า กำหนดในรายละเอียดรายการประกอบแบบซึ่งเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา ให้ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจทำแผนที่ (Topographic Map) และทำการหยั่งน้ำพร้อมทำแบบรูปตัดตามขวาง (Cross - Section) โดยที่ไม่มีเนื้องานส่วนนี้ในรายละเอียดการขอรับจัดสรรเงินของกรมเจ้าท่า และรายละเอียดการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงบประมาณแต่อย่างใด ย่อมเป็นเหตุให้พิจารณาได้ว่าค่างานส่วนนี้น่าจะมีการบิดเบือนไม่ตรงตามจริงตามที่ขอและได้รับอนุมัติ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นว่างบประมาณที่นำมาใช้ดำเนินการตามโครงการนี้เป็นเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น วงเงินงบประมาณค่อนข้างสูง จึงกราบเรียนมาให้รับทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณของกรมเจ้าท่า

ข้อเท็จจริง

๑. กรมเจ้าท่าขออนุมัติงบประมาณในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ งบกลาง รายการสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น จำนวน ๑,๒๑๕,๔๓๕,๐๐๐ บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการให้ความช่วยเหลือ พื้นฟูเยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัย จำนวน ๑ โครงการ๒๖ รายการ ซึ่งสำนักงบประมาณพิจารณาอนุมัติโดยมีนาย ถ. อธิบดีกรมเจ้าท่า ขณะนั้นเป็นผู้อนุมัติให้ความเห็นชอบราคากลางรายการประกอบแบบ และเป็นผู้ลงนามในสัญญา

๒. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารทั้ง ๒๖ รายการ พบว่า

๒.๑ การคำนวณราคากลางในส่วนของค่าใช้จ่ายพิเศษ งานจัดหายานพาหนะและงานจัดหาเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นการคำนวณค่าใช้จ่ายของการนำยานพาหนะ และเครื่องถ่ายเอกสารมาใช้ตลอดระยะเวลาตามสัญญาเท่านั้น แต่รายการประกอบแบบซึ่งเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญาได้กำหนดให้ผู้รับจ้างส่งมอบยานพาหนะสำหรับผู้ควบคุมงาน และเครื่องถ่ายเอกสารให้กับกรมเจ้าท่าภายหลังงานแล้วเสร็จ

๒.๒ ได้กำหนดในรายการประกอบแบบไว้ว่า รถยนต์สำหรับผู้ควบคุมงาน โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดหายานพาหนะเป็นรถยนต์ ขนาดความจุกระบอกสูบไม่น้อยกว่า ๒,๙๐๐ ซีซี ตามลำดับ เพื่อให้ผู้ควบคุมงานใช้ในการควบคุมงาน ซึ่งเมื่อเทียบขนาดเครื่องยนต์ของรถประจำตำแหน่งระดับปลัดกระทรวง หรือเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ตามมาตรฐานประเภทรถประจำตำแหน่งที่สำนักงบประมาณกำหนดไว้เพียงแค่น้ำหนัก ๒,๐๐๐ - ๒,๔๐๐ ซีซี เท่านั้น

๒.๓ กรมเจ้าท่า กำหนดในรายละเอียดรายการประกอบแบบซึ่งเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา ให้ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจทำแผนที่ (Topographic Map) พร้อมทำหมุดหลักฐานสำหรับใช้อ้างอิงในการชุดลอก และแสดงค่าระดับของหมุดนั้น ๆ โดยให้ระบุค่าพิกัดในระบบ WGS.๘๔ และทำการหยั่งน้ำพร้อมทำแบบรูปตัดตามขวาง (Cross - Section) ของลำน้ำทุก ๆ ระยะ ๕๐ เมตร แต่จากการตรวจสอบบันทึกขอรับจัดสรรเงินงบกลางรายการเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉิน หรือจำเป็นของกรมเจ้าท่า

และรายละเอียดการจัดสรรงบประมาณในการให้ความช่วยเหลือ พื้นฟู เยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์อุทกภัยของสำนักงานงบประมาณ ไม่ปรากฏรายละเอียดค่างานส่วนนี้แต่อย่างใด

๓. จากข้อเท็จจริงข้างต้น พิจารณาได้ว่า

๓.๑ การคำนวณราคากลางในส่วนของการใช้จ่ายพิเศษ งานจัดหายานพาหนะและงานจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วนตามจริงทั้งที่กรมเจ้าท่าทราบตั้งแต่แรกแล้วว่าประสงค์จะให้ผู้รับจ้างส่งมอบยานพาหนะสำหรับผู้ควบคุมงาน และเครื่องถ่ายเอกสารให้กับกรมเจ้าท่าภายหลังเมื่องานแล้วเสร็จ

๓.๒ งบประมาณการนี้จัดให้เพื่อเป็นค่าจ้างเหมาชุดลอกและบำรุงรักษาร่องน้ำอยู่ในหมวดงบลงทุน ลักษณะค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง แต่กรมเจ้าท่ากลับเบียดบังนำไปจัดหาครุภัณฑ์สำนักงานและครุภัณฑ์ยานพาหนะ อันเป็นการกระทำที่ไม่ชอบด้วยวิธีการงบประมาณ อีกทั้งมีลักษณะหุ้หุระ พุ่มเพื่อย เกินจำเป็น ไม่เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน จึงเป็นการผิดวัตถุประสงค์การใช้จ่ายงบประมาณและไม่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของทางราชการเป็นสำคัญ

๓.๓ การที่กรมเจ้าท่ากำหนดในรายละเอียดรายการประกอบแบบซึ่งเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา ให้ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจแผนที่ (Topographic Map) และทำการหยั่งน้ำพร้อมทำแบบรูปตัดตามขวาง (Cross - Section) โดยที่ไม่มีเนื้องานส่วนนี้ในรายละเอียดการขอรับจัดสรรเงินของกรมเจ้าท่า และรายละเอียดการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานงบประมาณแต่อย่างใด ย่อมเป็นเหตุให้พิจารณาได้ว่าค่างานส่วนนี้น่าจะมีการบิดเบือนไม่ตรงตามจริงตามที่ขอและได้รับอนุมัติ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นว่างบประมาณที่นำมาใช้ดำเนินการตามโครงการนี้เป็นเงินสำรองจ่ายเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น วงเงินงบประมาณค่อนข้างสูง

ความเห็น

กรณีสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้รายงานผลการตรวจสอบการจ้างเหมาชุดลอกและบำรุงรักษาร่องน้ำภายในประเทศ วงเงิน ๑,๒๑๕,๔๓๕,๐๐๐ บาท ของกรมเจ้าท่า ซึ่งเป็นไปตามมาตรา ๔๗ ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๒ ที่กำหนดว่า “ในกรณีที่ผลการตรวจสอบปรากฏว่ามีความเสียหายเกิดขึ้น เพราะมีผู้กระทำการโดยมิชอบ เป็นเหตุให้เงินหรือทรัพย์สินหรือประโยชน์ของหน่วยรับตรวจต้องเสียหายหรือให้ประโยชน์น้อยกว่าที่ควร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีอำนาจประเมินความเสียหายที่เกิดขึ้นตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนดเพื่อรายงานให้สภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และคณะรัฐมนตรีทราบ” ซึ่งเมื่อประธานสภาผู้แทนราษฎรได้รับรายงานตามมาตรา ๔๗ แล้วให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรจัดส่งรายงานไปยังคณะกรรมการธิการของสภาผู้แทนราษฎรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ทั้งนี้ เป็นไปตามมาตรา ๕๐ ของพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๒ ดังนั้น จึงเห็นควรส่งเรื่องให้คณะกรรมการธิการติดตามการบริหารงบประมาณ สภาผู้แทนราษฎร ไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดสรรติดตาม และประเมินผลการรับ การใช้จ่ายเงินงบประมาณประจำปีของส่วนราชการต่อไป

เมื่อประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยตามหนังสือและความเห็นของเจ้าหน้าที่แล้ว จึงมีมติเห็นชอบและสั่งการให้ทำหนังสือถึงประธานคณะกรรมการธิการติดตามการบริหารงบประมาณ สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

กรณีตัวอย่างที่สอง

หนังสือร้องเรียนจาก นาย ส. ผู้ว่าราชการจังหวัด ก. รักษาการในตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัด ข. เรื่อง ขอความเป็นธรรมและความเมตตา กราบเรียนประธานสภาผู้แทนราษฎร และประธานรัฐสภา (นายสมศักดิ์ เกียรติสุรนนท์) ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๕ โดยในหนังสือมีข้อเท็จจริง ดังนี้

ด้วยเมื่อ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ กลุ่มคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอีสาน และผู้ปกครอง จำนวนประมาณ ๓๐๐ คน นำโดย ดร. ธ. หัวหน้าแผนกการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอีสาน ได้มาชุมนุมเรียกร้องขอความเป็นธรรมและความเมตตา เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการสั่งเพิกถอน ใบอนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ตามข้อเสนอของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาและคณะกรรมการควบคุมมหาวิทยาลัย ที่จะมีผลในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๕ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดการสูญเสียทางการศึกษาและโอกาสสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาทุกชั้นปี ณ ศาลากลางจังหวัด ข. อำเภอมือง จังหวัด ข. วัตถุประสงค์เพื่อยื่นหนังสือขอความเป็นธรรมและความเมตตาจาก ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี (นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร) ผ่านผู้ว่าราชการจังหวัด ข. ที่มอบหมาย นาย ธ. รองผู้ว่าราชการจังหวัด ข. มารับหนังสือแทน ขอเรียกร้อง ประกอบด้วย

๑. ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการทบทวนมติของคณะกรรมการควบคุมมหาวิทยาลัย และทบทวนการเพิกถอนใบอนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัย อ.

๒. การแก้ไขปัญหาไม่ควรใช้วิธีเพิกถอนใบอนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัย ควรใช้วิธีการแก้ไข ปรับปรุง ในสิ่งที่ไม่ได้มาตรฐานเป็นหลัก เพื่อให้มหาวิทยาลัยคงอยู่ เพื่อให้ช่วยเหลือสังคมในการให้บริการด้านการศึกษา กับประชาชนในจังหวัดขอนแก่น และจังหวัดอื่น ๆ ในภาคอีสานต่อไป

๓. กระบวนการแก้ไขปัญหาควรให้ภาคส่วนต่าง ๆ ของจังหวัด ข. ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ ดำเนินการเพื่อให้มหาวิทยาลัย อ. เป็นมหาวิทยาลัยของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน และภาคอีสานอย่างแท้จริง

๔. ขอให้ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ได้พิจารณาข้อเรียกร้องอย่างจริงจัง และได้โปรดใช้เมตตาธรรม คุณธรรมในการพิจารณา รวมทั้งให้คำตอบผลการพิจารณาภายในวันพุธที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ หากยังไม่รับทราบผลการพิจารณา จะเดินทางไปติดตามสอบถามความคืบหน้าต่อ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ณ ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ เนื้อหาสาระ ข้อเท็จจริง และความเห็น ดังนี้

ด้วย นาย ส. ผู้ว่าราชการจังหวัด ก. รักษาการในตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัด ข. ได้มีหนังสือ กราบเรียนประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อแจ้งข้อมูลกรณีเมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ กลุ่มคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษามหาวิทยาลัย อ. และผู้ปกครอง จำนวน ๓๐๐ คน ได้ชุมนุมเรียกร้องขอความเป็นธรรม เนื่องจาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการสั่งเพิกถอนใบอนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัยตามข้อเสนอของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา และคณะกรรมการควบคุมมหาวิทยาลัย

ข้อเท็จจริง

๑. เมื่อวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ กลุ่มคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษามหาวิทยาลัย อ. และผู้ปกครอง จำนวน ๓๐๐ คน นำโดย ดร. ธ. หัวหน้าแผนกการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย อ. ได้มาชุมนุม เรียกร้องขอความเป็นธรรมหน้าศาลากลางจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการสั่งเพิกถอน ใบอนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ตามข้อเสนอของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา และคณะกรรมการควบคุมมหาวิทยาลัย ที่จะมีผลในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๕ ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดการสูญเสียทางการศึกษา และโอกาสสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา

๒. วัตถุประสงค์ของการชุมนุมเรียกร้อง เพื่อยื่นหนังสือขอความเป็นธรรมและความเมตตา ต่อนายกรัฐมนตรี ผ่านผู้ว่าราชการจังหวัด ข. โดยมีข้อเรียกร้องดังนี้

- ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการทบทวนมติของคณะกรรมการควบคุมมหาวิทยาลัย และทบทวนการเพิกถอนใบอนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัยอีสาน

- การแก้ไขปัญหามิควรใช้วิธีเพิกถอนใบอนุญาตจัดตั้งมหาวิทยาลัย ควรใช้วิธีการแก้ไข ปรับปรุงในสิ่งที่ไม่ได้มาตรฐานเป็นหลัก เพื่อให้มหาวิทยาลัยคงอยู่ เพื่อให้ช่วยเหลือสังคมในการให้บริการด้านการศึกษา กับประชาชนในจังหวัด ข. และจังหวัดอื่น ๆ ในภาคอีสานต่อไป

- กระบวนการแก้ไขปัญหามิควรให้ภาคส่วนต่าง ๆ ของจังหวัด ข. ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้มหาวิทยาลัยอีสานเป็นมหาวิทยาลัยของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน และภาคอีสานอย่างแท้จริง

- ขอให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาข้อเรียกร้องอย่างจริงจัง และได้โปรดใช้เมตตาธรรม คุณธรรมในการพิจารณา รวมทั้งให้คำตอบผลการพิจารณาภายในวันพุธที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ หากยังไม่รับทราบผลการพิจารณา จะเดินทางไปติดตามสอบถามความคืบหน้าต่อนายกรัฐมนตรี ณ ทำเนียบรัฐบาล

ความเห็น

กรณีเรื่องนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในของกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งประธานสภาผู้แทนราษฎรไม่สามารถเข้าไปก้าวก้าวได้ และเป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์เพื่อจะแจ้งให้ประธานสภาผู้แทนราษฎรทราบไว้เป็นข้อมูล ดังนั้น จึงเห็นควรนำความกราบเรียนประธานสภาผู้แทนราษฎรเพื่อโปรดทราบ

เมื่อประธานสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาและวินิจฉัยตามหนังสือและความเห็นของเจ้าหน้าที่ จึงมีดำริเห็นชอบและสั่งการให้ทำหนังสือประทับตราถึงผู้ว่าราชการจังหวัด ข.

บรรณานุกรม

หนังสือทั่วไป

เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์. (๒๕๕๔). *หลักพื้นฐานกฎหมายมหาชนว่าด้วยรัฐธรรมนูญ และกฎหมาย.* พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๑). *ธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ทบทวนตัวชี้วัดด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนและแนวโน้มในการเกิดกลุ่มผลประโยชน์แฝงเร้นการทุจริต.* กรุงเทพฯ : วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

จำนง อติวัฒน์สิทธิ์. (๒๕๓๒). *ประวัติแนวความคิดทางสังคม.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

จิตติวัฒน์ ทองนวล. (๒๕๕๑). “ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามข้อบังคับประชุมสภาไทย”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาญชัย แสวงศักดิ์. (๒๕๔๐). *คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค.* กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

_____. (๒๕๕๓). *กฎหมายมหาชน : ความเป็นมาทฤษฎี และหลักการที่สำคัญ.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

ชีรวัดน์ นิจนตร. (๒๕๒๘). *การศึกษากับการพัฒนาชุมชน.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

ณรงค์ วาริชล. (๒๕๕๑). *การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชนในการพัฒนาเทศบาลสู่เมืองน่าอยู่ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางพระ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. (๒๕๒๗). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.* กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณการพิมพ์. ทานตะวันอินทร์จันทร์. (๒๕๔๖). “การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน”. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรเจิด สิงคะนติ. (๒๕๓๑). *หลักกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมฝ่ายปกครอง.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

บุญศรี มีวงศ์อุโฆษ. (๒๕๕๓). *กฎหมายรัฐธรรมนูญ.* พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร: โครงการตำราและเอกสารประกอบการสอนคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรัชญา เวสารัชช์. (๒๕๒๘). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท.* กรุงเทพฯ : สถาบันไทยคดีศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. (๒๕๕๐). “สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและพรรคการเมือง : การแก้งัดอ่อนของรัฐธรรมนูญ ๒๕๔๐ ที่ให้นายกรัฐมนตรีมีอำนาจเหนือผู้แทนปวงชนโดยใช้พรรคการเมือง”. บทความวิจัยนำเสนอในการประชุมนิติศาสตร์แห่งชาติ วันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๕๐
- พรชัย เลื่อนฉวี. (๒๕๕๐). กฎหมายรัฐธรรมนูญและสถาบันการเมือง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิรพล ไชยพงศ์. (๒๕๓๙). “การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตร่างกายและทรัพย์สินของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มบ่น จังหวัดสมุทรสาคร”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนาบัณฑิตบริหารศาสตร.
- ไพรัตน์ เดชะรินทร์. (๒๕๒๗). การพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มานิตย์ จุมปา. (๒๕๕๓). หลักกฎหมายรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- _____. (๒๕๕๓). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ. ๒๕๕๐). พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เยาวมาลย์ จ้อยจุฬี. (๒๕๕๒). “การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการจัดการมูลฝอย : ศึกษา เฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม, คณะศิลปศาสตรมหาวิทยลัยเกริก.
- วรรณิการ์ ภูมิวงศ์พิทักษ์. (๒๕๔๐). “ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการครอบครัวและชุมชนพัฒนา : ศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนควนเขาเขตปทุมวัน กรุงเทพฯ”. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรวิทย์ กนิษฐะเสน. (๒๕๒๑). กฎหมายมหาชนเบื้องต้น ภาควิชากฎพื้นฐานทางกฎหมายรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญวิทย์การพิมพ์.
- วิชญ์ เครื่องาม. (๒๕๓๐). กฎหมายรัฐธรรมนูญ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แสงสุทธิการพิมพ์.
- สมยศ เชื้อไทย. (๒๕๕๐). หลักกฎหมายมหาชนเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- สุภาพร ดารักษ์. (๒๕๕๐). “กระบวนการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรแร่ : ศึกษากรณีโครงการเหมืองแร่โพแทชจังหวัดอุดรธานี”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เสนห์ จามริก. (๒๕๔๐). การเมืองไทยกับการพัฒนาการรัฐธรรมนูญ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโครงการตำราสังคมสงเคราะห์และมนุษยศาสตร์
- เสรี พงศ์พิศ. (๒๕๔๗). ร้อยทำที่ควรรู้: ให้เท่าทันตามสถานการณ์เปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: พลังทางปัญญา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

หยุด แสงอุทัย. (๒๕๓๘). *หลักรัฐธรรมนูญทั่วไป*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

อาภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง. (๒๕๒๒). *คำบรรยายลักษณะวิชาทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน ๒ ภาคการศึกษาที่ ๒*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ. (๒๕๔๐). *ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์*. กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ พี พรินท์.

เอกสารอื่น ๆ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวจ้างทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๖). *พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน* พ.ศ. ๒๕๔๖. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์ จำกัด.

รายงานของคณะกรรมการการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ, ๒๕๖๐

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (๒๕๕๓). *คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน*.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (๒๕๕๕). *ประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่องอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (๒๕๖๐). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร* พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๔. กรุงเทพมหานคร : สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ภาคผนวก



ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรให้มีหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจึงวางระเบียบไว้ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรว่าด้วยการจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนของกลุ่มงานให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้กลุ่มงานนั้นนำไปให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า การที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนเป็นหนังสือต่อประธานตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า บุคคลหรือคณะบุคคลที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

“ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน” หมายความว่า ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วย

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น แต่มีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง กรม และให้รวมถึงรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ราชการส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และหน่วยงานอื่นของรัฐนอกจากที่กล่าวมาแล้วด้วย

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง หรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐ และให้หมายความรวมถึงเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ด้วย

“ประธาน” หมายความว่า ประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร แล้วแต่กรณี

“เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“กลุ่มงาน” หมายความว่า กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือวิทยากรของกลุ่มงาน

“เจ้าพนักงานธุรการ” หมายความว่า เจ้าพนักงานธุรการของกลุ่มงาน

ข้อ ๕ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามी ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนได้

การมอบฉันทะตามวรรคหนึ่งจะต้องทำเป็นหนังสือพร้อมเหตุผลที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยตนเองได้และลงลายมือชื่อของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน รวมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ทั้งของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนและผู้รับมอบฉันทะ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทน

ผู้รับมอบฉันทะตามวรรคหนึ่ง และผู้จัดการแทนตามวรรคสองต้องทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือร้องเรียนของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน และต้องไม่กระทำการใดที่ขัดกับสิทธิของผู้มีสิทธิร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ข้อ ๖ การร้องทุกข์หรือร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์หรือร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียน และวัตถุประสงค์ในการร้องทุกข์หรือร้องเรียน

(๓) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนตามข้อ ๕ วรรคหนึ่ง จะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะตามข้อ ๕ วรรคสาม ด้วย

ในกรณีที่ผู้จัดการตามข้อ ๕ วรรคสอง ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทน ให้ผู้จัดการชี้แจงเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์หรือร้องเรียนแทนเป็นหนังสือ

ข้อ ๗ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำการร้องทุกข์หรือร้องเรียนเป็นหนังสือได้ให้แจ้งด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนบันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์หรือร้องเรียนโดยให้

มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๖ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อหรือพิมพ์ลายนิ้วมือของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน และให้นำข้อ ๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๘ การเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน ให้เสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนพร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารประจำตัวที่ทางราชการออกให้ของผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) นำส่งด้วยตนเองต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(๒) มอบให้ผู้อื่นนำส่ง

(๓) ส่งทางไปรษณีย์

(๔) ส่งทางโทรสาร

(๕) เสนอทางเว็บไซต์ www.parliament.go.th/help

(๖) เสนอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ help@parliament.go.th

ในกรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยการส่งทางโทรสาร ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องส่งต้นฉบับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับการตอบรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ส่งทางโทรสาร

กรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตาม (๕) และ (๖) ให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนแจ้งเลขประจำตัวประชาชนและหมายเลขไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail address) แทนการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ข้อ ๙ กรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามข้อ ๘ (๑) และ (๒) ให้เจ้าพนักงานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนออกใบรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนหรือผู้นำส่ง แล้วแต่กรณีไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน และลงลายมือชื่อเจ้าพนักงานธุรการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ข้อ ๑๐ กรณีการเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตามข้อ ๘ (๓) (๔) (๕) และ (๖) ให้กลุ่มงานตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน โดยในหนังสือตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ข้อ ๑๑ คำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เสนอต่อกลุ่มงานตามข้อ ๙ หรือข้อ ๑๐ แล้วแต่กรณี ให้เจ้าพนักงานธุรการลงทะเบียนคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนในทะเบียนหนังสือรับเรื่อง

ข้อ ๑๒ ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนจะถอนคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียน แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนถอนคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน รวมทั้งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนออกจากทะเบียนหนังสือรับเรื่อง

ข้อ ๑๓ เมื่อกลุ่มงานได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตรวจคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้เป็นไปตามระเบียบนี้ หากเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่สมบูรณ์ครบถ้วนแล้วให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

กรณีคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีรายการไม่ครบตามข้อ ๖ ข้อ ๗ หรือข้อ ๘ แล้วแต่กรณี หรือมีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจน ให้กลุ่มงานแจ้งผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง หรือให้ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์หรือร้องเรียนเพิ่มเติมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้รับแจ้งแล้วไม่ดำเนินการ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนทำความเข้าใจและเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๔ กรณีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนตรวจคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนแล้วเห็นว่าผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนผู้ใดเคยเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงลักษณะใกล้เคียงกัน และคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเดิมยังอยู่ระหว่างการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเหล่านั้นรวมกันโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเดิมเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

ข้อ ๑๕ เมื่อคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนดำเนินการจัดทำบันทึกและเสนอความเห็น

การจัดทำบันทึกและเสนอความเห็นตามวรรคหนึ่ง ให้สรุปสาระสำคัญในข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย (ถ้ามี) พร้อมทั้งเสนอความเห็นต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ

ข้อ ๑๖ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนอาจแสวงหาหรือรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาก็ได้

ข้อ ๑๗ ประธานอาจไม่รับพิจารณาหรืออายุติการพิจารณาเรื่องดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือเรื่องที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว
(๒) เรื่องที่มีได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ

(๓) เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัยของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

(๔) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามข้อ ๖ หรือข้อ ๘ วรรคสาม แล้วแต่กรณี

(๕) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนมิได้เป็นผู้มีส่วนได้เสีย และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๖) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม

(๗) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐาน หรือไม่ดำเนินการตามหนังสือที่ได้รับจากประธาน ทั้งนี้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยไม่มีเหตุอันสมควร

(๘) เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนตายโดยไม่มีทายาทเข้าแทนที่ และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม

(๙) เรื่องที่ประธานเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว เว้นแต่จะปรากฏพยานหลักฐานหรือข้อเท็จจริงใหม่อันอาจทำให้ผลการพิจารณาเปลี่ยนแปลงไป

ข้อ ๑๘ บันทึกความเห็นเกี่ยวกับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่ประธานได้พิจารณาและมีบัญชาประการใดแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนดำเนินการตามบัญชาดังกล่าว และจัดทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบต่อไป

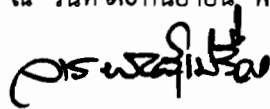
ข้อ ๑๙ ในกรณีที่ประธานมีบัญชาให้ส่งคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนให้คณะกรรมการการคณะต่าง ๆ หรือหน่วยงานของรัฐ ให้กลุ่มงานติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงานของรัฐนั้น แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนจัดทำบันทึกเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานทราบ

ข้อ ๒๐ กรณีเมื่อได้รับการแจ้งผลการดำเนินการของคณะกรรมการหรือหน่วยงานของรัฐ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนสรุปผลการดำเนินการพร้อมความเห็นเสนอต่อเลขาธิการเพื่อให้ประธานพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนภายในสิบห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้รับการแจ้งผลการดำเนินการ

ข้อ ๒๑ การเสนอคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนในระหว่างที่อายุของสภาผู้แทนราษฎรสิ้นสุดลงหรือสภาผู้แทนราษฎรถูกยุบ ให้กลุ่มงานรับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนไว้เพื่อรอดำเนินการพิจารณาต่อไปในทันทีที่ผู้ดำรงตำแหน่งประธานได้เข้ารับหน้าที่แล้ว และจัดทำหนังสือเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์หรือร้องเรียนทราบด้วย

ข้อ ๒๒ ให้เลขาธิการรักษาการตามระเบียบนี้ รวมทั้งมีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายจเร พันธุ์เปรื่อง)

เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. 0 2244 - 1328 , 0 2244 - 2584

โทรสาร. 0 2244 - 2504

Website : <http://www.parliament.go.th/help> e-mail : help@parliament.go.th

เลขรับที่ / 2556

ลงวันที่ / / 255 เวลา นาฬิกา

เรื่อง

วัตถุประสงค์ ☐ ขอคำแนะนำ/สอบถามข้อมูล ☐ เสนอแนะ/แสดงความเห็น ☐ แจ้งเบาะแส/ร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการ

ช่องทาง

☐ ยื่นเรื่องที่ศูนย์ (ตัวเอง/มอบอำนาจ/ฝาก)

☐ ไปรษณีย์ (ตู้ ป.ณ.52 ปณ.รัฐสภา
ดุสิต กรุงเทพฯ 10300)

☐ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Website/
e-mail/โทรศัพท์/โทรสาร)

☐ อื่น ๆ.....

สรุปประเด็น ด้วย

กรณีนี้

จึงได้ส่งเรื่องมายังท่าน เพื่อ ☐ รับทราบเป็นข้อมูล ☐ พิจารณาดำเนินการ และหากผลเป็นประการใด กรุณาแจ้งให้ศูนย์ฯ ทราบด้วย
จะขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรด ☐ ทราบ ☐ พิจารณาดำเนินการต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

☐ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

☐ สำนักกรรมาธิการ 1 ☐ สำนักกรรมาธิการ 2

☐ สำนักกรรมาธิการ 3

☐ อื่น ๆ

(.....)

ตำแหน่ง นิติกร/วิทยาการ

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

(.....)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เจ้าหน้าที่ผู้ส่ง

(.....)

วันที่...../...../..... เวลานาฬิกา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับ

(.....)

วันที่...../...../..... เวลานาฬิกา



แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (สำหรับเจ้าหน้าที่)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เวลา นาฬิกา

ช่องทางการยื่นเรื่อง ☐ ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ข้อมูลผู้ร้อง/ผู้ยื่นเรื่อง

◆ กรณีบุคคล คำนำหน้าชื่อ ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ชื่อ.....นามสกุล อาชีพ

ที่อยู่ติดต่อได้

เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ถนน ตำบล

อำเภอ.....จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทร. e-mail :

◆ กรณีกลุ่มบุคคล ชื่อกลุ่ม/คณะ

ชื่อ-สกุลตัวแทนกลุ่ม คำนำหน้าชื่อ ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ชื่อ.....นามสกุล อาชีพ

ที่อยู่ติดต่อได้

เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน ถนน ตำบล

อำเภอ.....จังหวัด รหัสไปรษณีย์

โทร. e-mail :

สรุปประเด็นร้องทุกข์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารประกอบคำร้อง จำนวน.....ฉบับ

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

การดำเนินการ

หมายเหตุ

.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน ดุสิต กรุงเทพฯ โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๑๓๒๘, ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๘๔ e-mail : help@parliament.go.th



แบบบันทึกเรื่องราวร้องเรียนด้วยตนเอง (สำหรับผู้ร้อง)

เขียนที่ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

กราบเรียน/เรียน

เรื่อง

ข้าพเจ้า คำนำหน้าชื่อ ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ชื่อ.....นามสกุล..... อาชีพ

ที่อยู่ติดต่อได้ เลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....

แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทร. e-mail :

ขอร้องทุกข์ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความประสงค์

.....

.....

การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและผลการดำเนินการ (ถ้ามี)

.....

.....

เอกสารประกอบคำร้อง

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง/ผู้ร้องแทน

(.....)

.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

อาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน ดุสิต กรุงเทพฯ โทร. ๐ ๒๒๔๔ ๑๓๒๘, ๐ ๒๒๔๔ ๒๕๘๔ e-mail : help@parliament.go.th