



รายงานผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ



สำนักนายกรัฐมนตรี
วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๖
ณ โรงแรมสยามซิตี กรุงเทพมหานคร

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สารบัญ



	หน้า
◆ คำนำ	๑
◆ คำกล่าวรายงานของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เขต ๑๐	๒
◆ คำกล่าวของปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (พ.ต.ต.ยงยุทธ สารสมบัติ)	๔
◆ รายละเอียดการสัมมนา	
- โครงการสัมมนา	๘
- กำหนดการสัมมนา	๑๒
◆ สรุปการอภิปรายโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียน และการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ	๑๔
◆ รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการกลุ่มย่อย	๒๖
◆ หัวข้อเสนอแนะ การสัมมนากลุ่มย่อย เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียน	๓๑
◆ ผลการประชุมกลุ่มย่อย	
- กลุ่มที่ ๑	๓๒
- กลุ่มที่ ๒	๓๓
- กลุ่มที่ ๓	๓๔
- กลุ่มที่ ๔	๓๔
- กลุ่มที่ ๕	๓๕
◆ คำกล่าวปิดการสัมมนาของหัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายกำพล แก้วทนต์)	๓๖
◆ ภาคผนวก	
- รายชื่อผู้เข้าร่วมการสัมมนา	
- การปรับโครงสร้างของศูนย์บริการประชาชน	
- อำนาจหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชน	
- การนำ IT มาใช้ในงานของศูนย์บริการประชาชน	
- Mapping ของระบบการส่งต่อเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน	
- แนวคิดการพัฒนาเครือข่ายระบบการร้องเรียน	
- ช่องทางการร้องเรียนและปริมาณเรื่องร้องเรียน	

สังพิมพ์รัฐบาล
สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

คำนำ

ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องต่าง ๆ โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามที่ประชาชนได้ส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาในช่องทางต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในแต่ละวันหน่วยงานจะได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเข้ามาเป็นจำนวนมาก ซึ่งบางเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วแต่บางเรื่องต้องใช้เวลาในการดำเนินการทำให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเห็นว่างานล่าช้าหรือบางเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนทราบผลทำให้ผู้ร้องต้องส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาซ้ำในประเด็นเดิมอีกอย่างต่อเนื่อง และหากปัญหาใดมีผู้ได้รับความเดือดร้อนมากแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขผู้ได้รับความเดือดร้อนจะรวมตัวเป็นกลุ่มมวลชนเข้ามาชุมนุมเรียกร้องที่ทำเนียบรัฐบาลหรือที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวอาจจะส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนของรัฐบาลได้ ประกอบกับปัจจุบันได้มีการปฏิรูประบบราชการ จึงส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากและแต่ละหน่วยงานจะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน

ดังนั้น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ โดยเชิญผู้บริหารจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรต่าง ๆ เข้าร่วมการสัมมนาเพื่อเป็นการระดมข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ชัดเจนร่วมกันต่อไป

สุดท้ายนี้ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมการสัมมนา วิทยากร และผู้ให้การสนับสนุนโครงการทุกฝ่ายไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์บริการประชาชน
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คำกล่าวรายงาน

ของ

ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เขต ๑๐

(นายจาดูร อภิชาติบุตร)

ในพิธีเปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

ของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ

วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๖

ณ ห้องกมลทิพย์ โรงแรมสยามซิตี กรุงเทพมหานคร

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (พ.ต.ต.ยงยุทธ สาระสมบัติ)

กระผม นายจาดูร อภิชาติบุตร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี เขต ๑๐ ในนามศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ พร้อมด้วยวิทยากรและผู้เข้าร่วมสัมมนาทุกท่าน มีความยินดีและเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ท่านปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กรุณามาเป็นประธานในพิธีเปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ” ในวันนี้ การจัดสัมมนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะระดมความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลปัจจุบันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะบทบาทใหม่ของข้าราชการที่จะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์และประโยชน์สุขของประชาชน ทำงานโดยยึดพื้นที่ทำงานในลักษณะบูรณาการและการสร้างเครือข่าย รวมทั้งการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และที่สำคัญอย่างยิ่งข้าราชการทุกคนจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ข้าราชการคือผู้มีหน้าที่ที่จะต้องรับปัญหาของประชาชนมาแก้ไข เพราะปัญหาความทุกข์ยากของพี่น้องประชาชนรอไม่ได้ ทำอย่างไรจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาให้รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นได้ในระดับพื้นที่ โดยพี่น้องประชาชนไม่ต้องเสียเวลาทำมาหากินหรือมาร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาล ศูนย์บริการประชาชนเดิมเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี แต่ภายหลังจากการปรับโครงสร้างส่วนราชการเมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๕ ได้โอนมาสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี

รองนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ทั้งทางจดหมายทั่วไปทางโทรศัพท์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทางเว็บไซต์ “ระฆังห้วงใย.... จากใจนายกรัฐมนตรี” นอกจากนี้ ยังมีประชาชนอีกจำนวนไม่น้อยที่เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาลทั้งที่เป็นรายย่อยและมวลชน ซึ่งในปีหนึ่ง ๆ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รับเรื่องร้องเรียนมาจากประชาชนที่ส่งมายังทำเนียบรัฐบาลถึงปีละ ๓๕,๐๐๐ - ๔๐,๐๐๐ เรื่อง ปัญหาที่ร้องเรียนจึงมีความหลากหลาย บางปัญหาเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเฉพาะพื้นที่ หลายเรื่องเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและเป็นปัญหาที่สะสมเรื้อรัง ที่จำเป็นจะต้องกำหนดมาตรการและวิธีการแก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น จะต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับผู้เข้าร่วมในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ประกอบไปด้วยผู้แทนส่วนราชการหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระที่เกี่ยวข้อง รวมประมาณ ๑๐๐ คน ส่วนกำหนดการการสัมมนา ในภาคเช้าภายหลังพิธีเปิดการสัมมนาแล้ว จะเป็นการอภิปรายเป็นคณะ โดยได้รับความกรุณาจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่อจากนั้นในภาคบ่าย จะเป็นการสัมมนากลุ่มย่อยเพื่อระดมความเห็นและข้อเสนอแนะ สรุปเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ได้กรอบและแนวทางการดำเนินการอย่างเป็นระบบต่อไป บัดนี้ได้เวลาอันสมควรแล้ว กระผมขอเรียนเชิญท่านปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กรุณากล่าวเปิดการสัมมนา มอบนโยบายและข้อคิดเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้เข้าร่วมสัมมนาต่อไป

ขอกราบเรียนเชิญ

คำกล่าวของ

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(พ.ต.ต.ยงยุทธ สารสมบัติ)

ในพิธีเปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

ของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ

วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๖

ณ ห้องกมลทิพย์ โรงแรมสยามซิตี กรุงเทพมหานคร

เรียน ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ท่านวิทยากร ท่านผู้แทนส่วนราชการทั้งหลาย

ผมรู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับเชิญให้เป็นประธานในการเปิดพิธีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในวันนี้ เรื่องของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและการพัฒนาระบบร้องเรียนนั้นมีความสำคัญอย่างมาก ถ้าดูในประวัติศาสตร์ อ่านจากประวัติศาสตร์คงจะทราบว่าพ่อขุนรามคำแหง มีระบบที่เอาระฆังแขวนไว้ที่หน้าวัง เวลาที่ราษฎรเดือดร้อน ก็ไปเคาะระฆัง ในสมัยรัตนโกสินทร์คงจะทราบว่าพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จประพาสต้นปลอมพระองค์เป็นราษฎรธรรมดา เป็นบุคคลธรรมดา เพื่อไปสดับตรับฟังความเดือดร้อนทุกข์ยากของประชาชน ในรัชสมัยปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ฯ พระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ ได้เสด็จออกไปสดับตรับฟัง ไปแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของพสกนิกรด้วยพระองค์เอง ท่านทั้งหลายที่มาชุมนุม ณ ที่นี้ มีบทบาทสำคัญในการที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดี ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่สำคัญสำหรับความเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ นอกจากที่จะกล่าวถึงภารกิจของสถาบันพระมหากษัตริย์ที่ได้ทรงแก้ไขบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรหรือพสกนิกรของพระองค์แล้ว ในรัฐบาลปัจจุบัน นายกรัฐมนตรีได้ย้ำอยู่เสมอว่า การทำงานของข้าราชการนั้นจะต้องยึดเอาประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมา สิ่งที่มีมุ่งหวังของรัฐบาลก็เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๔๖ ได้อนุมัติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ๗ ประการด้วยกัน ท่านทั้งหลายคงจำได้ถึงยุทธศาสตร์ที่ ๑ กระบวนการทำงานของข้าราชการ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การปรับระบบงบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การปรับบริหารงานบุคคล ยุทธศาสตร์นี้พูดถึงเรื่องของการปรับปรุงกระบวนการทำงานของข้าราชการ ระบบการทำงานนั้น ผมว่าวันนี้ท่านทั้งหลายคงจะมีเวลาช่วยกันคิดว่าปรับปรุงระบบการร้องเรียนจะทำอย่างไร บางคนที่เดือดร้อนได้ร้องไปทุกแห่ง แล้วหลาย ๆ แห่งก็ต้อง

มาทำงานที่ซ้ำ ๆ ซ้อน ๆ กัน ตรงนี้ฝากท่านทั้งหลายให้ช่วยกันคิดว่าทำอย่างไรจะลดความซ้ำซ้อนเหล่านั้นลงได้ เคยพบกับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ก็ปรารภเรื่องนี้ขึ้นมา ผมก็เรียนว่า เรื่องนี้ก็คิดอยู่ ฉะนั้นวันนี้ ก็เป็นโอกาสอันดีที่ท่านทั้งหลายจะช่วยกันคิด พูดถึงในเรื่องของระบบการร้องเรียนหรือการร้องเรียน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือสำนักนายกรัฐมนตรีโดยศูนย์บริการประชาชน ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ปี ๒๕๔๖ มากขึ้นกว่าปี ๒๕๔๔ ปี ๒๕๔๕ ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด ๒๔,๙๐๐ กว่าเรื่อง แต่สำหรับปีนี้ ณ เดือนกรกฎาคม ๒๕๔๖ เข้าไปแล้วเกือบ ๓๐,๐๐๐ เรื่อง ฉะนั้นคิดว่าในปีนี้อาจจะไม่ต่ำกว่า ๕๐,๐๐๐ เรื่อง ก็มาพิจารณาต่อไป ทำไมเพิ่มขึ้น ความเดือดร้อนเพิ่มขึ้นหรือก็อาจจะจริง ในขณะที่เดียวกันก็มาคิดว่าช่องทางกรร้องเรียนมีมากขึ้นหรือไม่ อันนี้จริงแน่ หรือว่ามีเหตุอะไรที่ควรจจะร้องเรียน ก็มีเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องของยาเสพติด ผมได้ดูข้อมูลแล้วปีนี้มีข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับยาเสพติดเข้ามาประมาณ ๘,๐๐๐ กว่าเรื่อง ฉะนั้นระบบการร้องเรียนต่อไปจะต้องมีการวิเคราะห์ ผมบอกเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนว่า ต้องวิเคราะห์ ซึ่งก็มีขึ้นมาบางส่วนแล้ว เพราะราษฎรเดือดร้อนเรื่องอะไรเดือดร้อนในจังหวัดไหนมากน้อย เรากำหนดออกมาเป็นร้อยละ ไม่ใช่ว่าจังหวัดใหญ่ ไม่ใช่ว่าจำนวนมากแล้ว หมายความว่ามีความมีปัญหาไม่ใช่ว่าต้องดูร้อยละของประชาชนด้วย ผมบอกให้ไปดูจำนวนร้องเรียนต่อประชากรแสนคน ถ้าอย่างนี้เราจะเปรียบเทียบได้เหมือนกับสำนักงาน ก.พ. เมื่อสมัยก่อน บอกว่ากระทรวงนั้นมีเรื่องร้องเรียนมาก กระทรวงโน้นมีเรื่องร้องเรียนถดถอยมา อันนั้นไม่ใช่ ต้องไปดูเสียก่อนว่าข้าราชการในกระทรวงนั้นมีมากกว่ากระทรวงอื่นหรือไม่ ถ้าบอกกระทรวงการต่างประเทศมีเรื่องร้องเรียนน้อยมาก ข้าราชการของกระทรวงการต่างประเทศมีอยู่เท่าไร ฉะนั้นยังชี้ไม่ได้จะต้องมาบอกกันว่าเป็นอัตราส่วนเท่าไร ถ้าอย่างนี้จะเห็นชัดมากขึ้นเป็นเรื่องกระบวนการร้องเรียน นอกจากนั้นยุทธศาสตร์ในเรื่องของการปรับกระบวนการทัศนคตินิยม และวัฒนธรรมของการทำงานอันนี้ก็สำคัญอีกเช่นกัน บางครั้งหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหลาย ๆ คนเห็นสิ่งที่ไปก่อความเดือดร้อนให้ประชาชนเป็นของปกติ เพราะเห็นมาจนชินแล้ว ซึ่งตรงนี้ต้องปรับกระบวนการทัศนคตินี้ก็หวังว่าท่านทั้งหลายกลับไปแล้วจะมีโอกาสเล่าให้ผู้ใต้บังคับบัญชาฟังว่า ความเดือดร้อนของประชาชนไม่ใช่แค่เคยชินแล้ว หรือเป็นเรื่องเล็กน้อย ถ้าสิ่งใดที่เราช่วยได้ ผมว่าเราทำหน้าที่ได้เต็มที่ ส่วนอีกสองยุทธศาสตร์ก็คือเรื่องของการทำให้ระบบราชการทันสมัยแล้วก็ให้ประชาชนมีส่วนร่วม นั่นก็คือเรื่องของการพัฒนาระบบราชการ ซึ่งถ้านโยบายของรัฐบาลบอกว่าเอาประชาชนเป็น ศูนย์กลางเราก็มองดูว่าการพัฒนาระบบราชการนั้น ทำอย่างไรให้ประชาชนอยู่ดีกินดีขึ้นมีคุณภาพดีขึ้น ที่ดีขึ้นนั่นคือ สิ่งที่ยอยากจะฝากท่านทั้งหลาย มีหลายเรื่องที่เราเล่าให้ท่านฟัง นอกจากมติคณะรัฐมนตรีที่ผมเรียนไปแล้วเมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๔๖ เรื่องที่ใกล้ตัวเข้ามาอีกหน่อย ก็คือ เรื่องของการตั้ง Call Centre เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๔๖ คณะรัฐมนตรีมีมติให้ราชการทุกส่วนตั้ง Call Centre ขึ้นมาเพื่อรับเรื่องร้องเรียนหรือชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ประชาชน ในวันที่ ๒๒ กรกฎาคม

๒๕๔๖ คณะรัฐมนตรีมีมติในเรื่องนี้อีกครั้งหนึ่งว่า มอบให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นศูนย์รับข้อมูลรับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยในอนาคตต่อไปให้ขยาย เป็นศูนย์กลาง Call Centre ของทุกกระทรวง ซึ่งขณะนี้เราก็กักกันอยู่ ท่านนายกรัฐมนตรี กรุณาแนะนำต่อไปว่าลองไปดู Call Centre ของ AIS ซึ่งเป็นของเอกชนซึ่งครั้งหนึ่งท่านเคย ถูหุ้่นอยู่ เราก้ไปดูมาแล้ว ต่อไปท่านก็แนะนำเพิ่มเติมว่าลองไปดูของหน่วยงานของรัฐด้วย เราก้ไปดูที่การไฟฟ้านครหลวง แล้วก็กำลังพัฒนาระบบ Call Centre โดยที่เราก้เตรียมโครงการ นำร่องขึ้นมาซ่อมทำ Call Centre ร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศ โดยเฉพาะสำนักงาน คณะกรรมการเฉพาะกิจ APEC ๒๐๐๓ ซึ่งก็มีเจ้าหน้าที่ของเราเข้าไปร่วมอยู่ใน Call Centre ของ การประชุม APEC ด้วย นั่นก็เป็นเรื่องที่ใกล้เข้ามาอีกนิดหนึ่ง นั่นคือส่วนที่เราจะได้รับเรื่อง ร้องเรียน เรื่องที่ได้รับการสอบถามจากประชาชน ฉะนั้นสิ่งเหล่านี้ผมหวังว่าในการอภิปราย ทั้งหลายท่านก็คงจะได้นำสิ่งนี้เข้ามาประกอบด้วย บุรณาการเข้ามาตั้งแต่วิธีรับเรื่องร้องเรียน ในเรื่องของการที่จะสกรีนเรื่อง ในเรื่องที่จะส่งต่อ หรือในการทำงานควรจะกำหนดระยะเวลา พอสมควรด้วย เดิมทางศูนย์บริการประชาชน เนื่องจากปริมาณงานมากแต่เจ้าหน้าที่น้อย เมื่อส่งเรื่องไปแล้ว ๙๐ วัน ถึงจะตามเรื่อง ผมก็บอกไม่เอา ๙๐ วัน นานไป ค่อย ๆ ขยับเข้า มาเป็นอีก ๖๐ วัน ต่อไปอาจจะเหลือ ๓๐ วัน แล้วถ้าเราดูกฎหมายรัฐธรรมนูญ * มาตรา ๖๑ พูดถึงว่า เป็นสิทธิของประชาชนที่จะร้องเรียน ที่จะร้องทุกข์ และก็ได้รับผลการพิจารณาตาม สมควร ในระยะเวลาอันสมควรแล้วอาจจะเป็นระยะเวลาที่ท่านเห็นว่าควรจะกำหนดไว้เท่าไร ในบางเรื่องอาจจะใช้แค่ ๗ วัน ก็น่าจะตอบได้ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทุกเรื่องต้องตอบ ภายใน ๗ วัน บางเรื่องอาจต้องใช้เวลานานกว่านั้น อาจจะใช้เวลา ๓๐ วัน บางเรื่องใช้เวลา ๑๕ วัน แต่ท่านอาจจะตั้งเป้าหมายได้ว่า เรื่องเข้ามา ๑๐๐ เรื่อง ประมาณกี่เรื่อง ร้อยละเท่าไร ควรจะตอบได้ภายใน ๗ วัน ร้อยละเท่าไรควรจะตอบภายใน ๑๕ วัน ร้อยละเท่าไรตอบ ภายใน ๓๐ วัน อย่างนี้เป็นต้น ถ้าท่านสามารถกำหนดเป้าหมายไว้อย่างนี้ได้แล้ว การทำงาน ก็จะเป็นตัวที่มีเป้าหมายคล้าย ๆ ที่เราเรียกกันอยู่เสมอว่า KPI. (Key Performance Indicator) ท่านลองกำหนด KPI. ดู แล้วพยายามทำให้ได้สู่เป้า ถ้าไม่ได้ก็ไม่เป็นไรแล้วมาดูว่า เกิดอะไร ขึ้นถึงไม่ได้ เหล่านี้เป็นต้น นอกจากนั้นแล้ว มีเรื่องบางเรื่องที่จะเล่าให้ท่านฟังก็คือว่า ท่าน นายกรัฐมนตรีได้มอบอำนาจของท่านแก่นายกรัฐมนตรี โดยมีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๓๕๙/๒๕๔๕ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และขอบเขตใน การกำกับราชการในภูมิภาค หลังจากนั้นก็มีคำสั่งอีกคำสั่งหนึ่ง คือ คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๔๒/๒๕๔๖ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๖ ให้รองนายกรัฐมนตรี กำกับราชการในภูมิภาค

* กฎหมายรัฐธรรมนูญ มาตรา ๖๑ บัญญัติไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้ง ผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

ตามเขตตรวจราชการของสำนักนายกรัฐมนตรี โดยให้ผู้ตรวจราชการทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของท่านรองนายกรัฐมนตรี แต่ละท่านนั้นเกิดผลตรงที่ว่าผู้ตรวจราชการฯ จะมีส่วนอย่างสำคัญที่จะไประดับรับฟังแทนรัฐบาล แล้วผมก็แนะนำอยู่เสมอว่าถ้ามีเรื่องใดเป็นประเด็นด่วนก็จะบอก ผู้ตรวจราชการฯ ว่า ประเด็นนี้ลงไปตรวจแล้วขอให้ระดับรับฟังด้วย ขอให้ตรวจดูด้วย หากด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ๒-๓ ประเด็นเร็ว ๆ นี้ ประเด็นที่ ๑ คือ เรื่องการประดับธงชาติ ประเด็นที่สอง คือ เรื่องแก้ไขน้ำท่วม ที่บอกกันไว้แล้ว ประเด็นที่สามที่คนให้ความสนใจเป็นพิเศษในช่วงนี้ ก็คือ เรื่องการบุกรุกทำลายป่า ในการปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมาเกิดช่องว่างที่ไม่มีเกษตรจังหวัด ไม่มีป่าไม้จังหวัดไม่มีป่าไม้อำเภอ ป่าไม้ถูกรุกไปจำนวนมากเป็นช่องว่าง เวลาผมไปตรวจราชการต่างจังหวัด สิ่งที่ย้ำอยู่เสมอก็คือ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านช่วยกันดูป่าไม้ ก็เลยฝากผู้ตรวจราชการฯ ไปด้วยในเรื่องของป่าไม้ ก็ถือโอกาสฝากท่านทั้งหลายด้วย กว่าเราจะมีต้นไม้ขึ้นมาต้นหนึ่ง ใช้เวลานานแต่เวลาตัดใช้เวลาไม่มาก ขอขอบคุณอีกครั้ง ท่านวิทยากรที่อุตสาหะสละเวลามา ขอขอบคุณท่านผู้แทนส่วนราชการ ผู้แทนหน่วยงานของรัฐที่มาร่วมสัมมนาในวันนี้ ผมไม่แน่ใจว่าจะมีภาคประชาชนเข้าร่วมด้วยหรือไม่ บางทีเรานึกของเราว่าดีที่สุดแล้ว แต่บางครั้งคนที่เดือดร้อนถ้ามีส่วนเข้ามาด้วย เราก็จะได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความจริงมากขึ้น ขอขอบคุณทางศูนย์บริการประชาชนที่จัดสัมมนาเรื่องนี้ขึ้นมา ผมเชื่อว่าด้วยความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบการร้องเรียน วันนี้เราคงจะได้อะไรเป็นข้อสรุป ถ้ามีข้อสรุปที่น่าจะนำไปสู่การพิจารณาของคณะรัฐมนตรีหรือกราบเรียนท่านนายกรัฐมนตรีเพื่อทราบ ก็คงยิ่งดีมาก ถ้ามีประเด็นหรือมีสาระอะไรที่น่าจะนำเสนอคณะรัฐมนตรีผมจะนำเรียนท่านรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เพื่อกราบเรียนท่านนายกรัฐมนตรี เพราะถือว่าความเดือดร้อนของประชาชน เป็นหน้าที่ของพวกเราทุกคน บัดนี้ได้เวลาอันสมควรแล้ว ผมขอเปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาระบบร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ณ บัดนี้ ขอขอบคุณมาก

โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ

๑. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากรัฐบาลปัจจุบันมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องต่าง ๆ โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามที่ประชาชนได้ส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาในช่องทางต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในแต่ละวันศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเข้ามาเป็นจำนวนมาก โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ ซึ่งบางเรื่องสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วแต่บางเรื่องต้องใช้เวลาในการดำเนินการทำให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้รับการช่วยเหลือล่าช้าหรือบางเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนทราบผลทำให้ผู้ร้องต้องส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาซ้ำในประเด็นเดิมอีกอย่างต่อเนื่อง และหากปัญหาใดมีผู้ได้รับความเดือดร้อนมากแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขผู้ได้รับความเดือดร้อนจะรวมตัวเป็นกลุ่มมวลชนเข้ามาชุมนุมเรียกร้องที่ทำเนียบรัฐบาลหรือที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากปัญหาดังกล่าวอาจจะส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนของรัฐบาลได้ ประกอบกับปัจจุบันได้มีการปฏิรูประบบราชการ จึงส่งผลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากและแต่ละหน่วยงานจะมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบันและสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในภาพรวม อีกทั้งเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลาและเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาแนวเดียวกัน จึงควรจัดทำโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนาระบบการประสานงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ เพื่อเป็นการระดมข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการและองค์กรต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ชัดเจนร่วมกันต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อเป็นการระดมความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และองค์กรต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องแนวทางการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน

๒.๒ เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน

๒.๓ เพื่อเป็นการบูรณาการแนวทางการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในแต่ละหน่วยงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน

๒.๔ เพื่อเป็นการประสานการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาเครือข่ายในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ข้าราชการระดับ ๙ ขึ้นไป ดังต่อไปนี้

๓.๑ ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	จำนวน ๔๓ คน
๓.๒ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี	จำนวน ๑๓ คน
๓.๓ ผู้แทนองค์กรอิสระ	จำนวน ๖ คน
รวม	๖๒ คน

๔. วัน เวลา และสถานที่

วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๖ เวลา ๐๘.๐๐ น. - ๑๗.๐๐ น. ณ ห้องกมลทิพย์ โรงแรมสยามซิตี กรุงเทพมหานคร

๕. วิธีดำเนินการ

การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ แบ่งเป็น ๒ ช่วง ดังนี้

๕.๑ ภาคเช้า เวลา ๐๙.๐๐-๑๒.๐๐ น. ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

๕.๑.๑ การอภิปราย

อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อแนวทางการพัฒนาระบบการประสานงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ

๕.๑.๒ ผู้อภิปราย

ประกอบด้วยนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เป็นผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรอิสระ และผู้ดำเนินการ ๑ คน ร่วมอภิปราย รวม ๕ คน

๕.๒ ภาคบ่าย เวลา ๑๓.๐๐-๑๗.๓๐ น. ประกอบด้วยกิจกรรมดังนี้

๕.๒.๑ เวลา ๑๓.๐๐-๑๕.๐๐ น. อภิปรายกลุ่มย่อยไม่เกิน ๖ กลุ่ม กลุ่มละ ๑๕ คน ในหัวข้อแนวทางการพัฒนาระบบการประสานงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ โดยสรุปผลการประชุมเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ด้วย

๕.๒.๒ เวลา ๑๕.๐๐-๑๖.๓๐ น. เสนอผลการประชุมกลุ่มย่อยต่อที่ประชุมใหญ่ กลุ่มละไม่เกิน ๑๕ นาที

๕.๒.๓ เวลา ๑๖.๓๐-๑๗.๓๐ น. ผู้ดำเนินการทำหน้าที่สรุปผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการในภาพรวม

๖. ผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวัง

๖.๑ ผลผลิต

ได้รับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประสานงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ

๖.๒ ผลลัพธ์

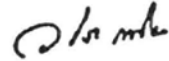
ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการประสานงานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ

๗. งบประมาณในการดำเนินงาน

ใช้งบประมาณหมวดงบดำเนินการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



(นายชिरะ เฟ่งผล)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน

ผู้เสนอโครงการ



(นายกำพล แก้วทอง)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ผู้อนุมัติโครงการ

ผู้ประสานงาน-นางสาวลักขณา ศรีหุดม่อง

กำหนดการโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ
วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๖
ณ ห้องกมลทิพย์ โรงแรมสยามซิตี กรุงเทพมหานคร

วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๖

- | | |
|---------------------|--|
| เวลา ๐๘.๐๐-๐๙.๐๐ น. | - ลงทะเบียน |
| ๐๙.๐๐-๐๙.๐๕ น. | - หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีกล่าวรายงาน |
| ๐๙.๐๕-๐๙.๓๐ น. | - ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี บรรยายพิเศษ เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ และกล่าวเปิดการสัมมนา |
| ๐๙.๓๐-๐๙.๔๕ | - พักรับประทานอาหารว่าง |
| ๐๙.๔๕-๑๐.๐๐ น. | - นำเสนอภารกิจของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดย Power Point |
| ๑๐.๐๐-๑๒.๐๐ น. | - อภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อแนวทางการพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ รวม ๕ ท่าน ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> ๑. นายวีระ มุสิกพงศ์
ผู้ช่วยรัฐมนตรีประจำกระทรวงมหาดไทย ๒. นายกำพล แก้วทนงค์
หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ๓. นายปราโมทย์ โชติมงคล
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๔. นายกุลพล พลวัน
อธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๕. นายวุฒิชัย แสงสำราญ
ผู้อำนวยการสำนักงานศาลปกครองกลาง ๖. นายสมฤทธิ์ ลือชัย
ผู้ดำเนินการอภิปราย |

- | | |
|----------------|--|
| ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น. | - พักรับประทานอาหารกลางวัน |
| ๑๓.๐๐-๑๔.๔๕ น. | - อภิปรายกลุ่มย่อย ๕ กลุ่ม ในหัวข้อแนวทางการพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ |
| ๑๔.๔๕-๑๕.๐๐ น. | - พักรับประทานอาหารว่าง |
| ๑๕.๐๐-๑๖.๔๐ น. | - เสนอผลการประชุมกลุ่มย่อยต่อที่ประชุมใหญ่ |
| ๑๖.๔๐-๑๗.๐๐ น. | - สรุปผล และปิดการสัมมนา โดยหัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี (นายกำพล แก้วทองคำ) |
-

ภาคเช้า

สรุปการอภิปราย**โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ****เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน****ของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ****วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๖****เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๗.๐๐ น.****ณ ห้องกมลทิพย์ โรงแรมสยามซิตี กรุงเทพมหานคร**

- ผู้ดำเนินการอภิปราย** : นายสมฤทธิ์ ลือชัย
- ผู้ร่วมอภิปราย** : นายกำพล แก้วทงงค์
หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
- : นายปราโมทย์ โชติมงคล
เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
- : นายกุลพล พลวัน
อธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย
- : นายวุฒิชัย แสงสำราญ
ผู้อำนวยการสำนักงานศาลปกครองกลาง

สรุปการอภิปรายโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
ให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ
วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๖ ณ โรงแรมสยามซิตี้ กรุงเทพมหานคร

นายสมฤทธิ์ ลือชัย :

ได้ตั้งข้อสังเกตก่อนที่จะมีการอภิปรายว่า เพราะเหตุใดประชาชนจึงได้มีการร้องเรียนมาถึงนายกรัฐมนตรีโดยตรงเป็นจำนวนมาก อาจจะเป็นเพราะผู้มีหน้าที่แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนโดยตรงไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือเกิดจากความอ่อนแอของระบบรัฐ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดระบบอุปถัมภ์ pratonage ซึ่งนำไปสู่การสะสมความทุกข์ร้อนของราษฎร การแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนจะต้องอาศัยกลไกระบบราชการ

นายปราโมทย์ โชติมงคล :

อภิปรายว่า ในปัจจุบันกระแสความเปลี่ยนแปลงทางการปกครอง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี บังคับให้ทุกประเทศจะอยู่หนึ่งเฉยไม่ได้ รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ.๒๕๔๐ ได้รวบรวมตัวบทกฎหมายและเพิ่มเติมหน่วยงานอื่น ๆ ขึ้นมาเพื่อตรวจสอบคุ้มครองการใช้อำนาจรัฐก่อนที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและสมาชิกวุฒิสภาจะเข้ามาใช้อำนาจรัฐ ก็จะต้องผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งดูแลการเลือกตั้งในทุกระดับการกระจายอำนาจ มีกลไกตามรัฐธรรมนูญ เช่น สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา และคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน ถึงแม้ว่าแต่ละหน่วยงานจะมีวัตถุประสงค์เดียวกัน แต่อาจมีภาระหน้าที่บางส่วนอาจจะซ้ำซ้อนกันบ้าง ซึ่งทุกหน่วยงานก็มุ่งที่จะแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง แนวคิดการใช้อำนาจรัฐจากคำว่าผู้ปกครองกับผู้ถูกปกครองจะเปลี่ยนเป็นผู้บริการประชาชน เมื่อเปรียบเทียบกับภาคธุรกิจ ประชาชนก็คือลูกค้า

เดิม การออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำวินิจฉัยผู้ใช้อำนาจรัฐเป็นหลัก ไม่คำนึงถึงประชาชน ซึ่งปัจจุบันก็ยังอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ไม่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แนวคิดใหม่ รัฐบาลกำลังจะปฏิรูปกฎหมายทั้งหมดเพื่อความ เป็นธรรมกับทั้งสองฝ่ายก็คือ ฝ่ายรัฐ และฝ่ายประชาชน โดยจะต้องออกกฎหมายมาบังคับเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วย เช่น ประชาชนติดต่อขออนุญาตเรื่องใด ต้องกำหนดวันแล้วเสร็จไว้ด้วย ถ้าหากไม่แล้วเสร็จก็ถือว่า อนุมัติตามคำขอ หรือกรณีอุทธรณ์ร้องทุกข์ภายในกำหนดเวลาแล้ว

ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ไม่จัดการภายในกำหนดให้ถือตามคำอุทธรณ์ นัยยะเช่นนี้จะทำให้ภาครัฐเปลี่ยนวิธีคิด ประชาชนจะเป็นศูนย์กลาง เมื่อเทียบกับระบบเศรษฐกิจจะเป็นลูกค้า ซึ่งต้องดูแลให้ดีที่สุด

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารแต่ถูกออกแบบให้เป็นกลไกของฝ่ายนิติบัญญัติ คือ รัฐสภา ทำหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน สาเหตุที่ปัญหาการร้องเรียนมีถึงนายกรัฐมนตรีจำนวนมาก ประการหนึ่งน่าจะมาจากการขาดความเชื่อมั่นในการตรวจสอบของฝ่ายบริหารด้วยกันเอง ซึ่งในส่วน of สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พยายามใช้หลักสันติวิธี ไม่มุ่งเน้นการจับผิดเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะมุ่งเน้นแก้ไขทุกซักร้อนให้กับราษฎรเป็นหลัก ผู้อภิปรายมีความเห็นว่าไม่ต้องให้ผู้ร้องเดินทางมาด้วยตนเอง เพียงแต่ใช้โทรศัพท์หรือ E-mail แจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปแก้ไขโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปร้องเรียนด้วยตนเอง และจะต้องเน้นแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ โดยให้เสร็จสิ้นในระดับล่าง สำหรับเรื่องที่จะผ่านขึ้นไปในระดับบนจะต้องเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ถ้าหากเรื่องร้องเรียนมุ่งไปที่นายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา หรือศาล จะแก้ไขปัญหาลำบาก เพราะฉะนั้น ข้าราชการซึ่งเป็นกลไกสำคัญจะต้องเปลี่ยนวิธีคิด ถ้าหากมีราษฎรเดินทางมาร้องเรียน ข้าราชการจะต้องดูแลโดยเท่าเทียมกันและให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว ซึ่งจะต้องเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm) ในการบริการประชาชน โดย ข้าราชการจะต้องร่วมกันคิด ถ้าหากคิดออกมาคล้าย ๆ กันขั้นตอนการทำงานจะลดลง สำหรับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะมุ่งเน้นการแก้ไขกฎหมาย แนะนำให้เปลี่ยนทัศนคติในทุกองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ แต่เนื่องจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนมีอยู่จำนวนมาก เป็นเหตุให้งานซ้ำซ้อน ในจุดนี้ควรมีการสร้างเครือข่ายในการทำงาน เปลี่ยนวิธีคิดจากการติดต่อเป็นหนังสือ เปลี่ยนเป็นผู้บังคับบัญชาระดับสูงใช้โทรศัพท์ตกลงกัน ซึ่งสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ใช้แล้ว ปรากฏว่าการนำ Technology มาใช้ ลดขั้นตอนการทำงานได้มาก หน่วยงานจะมีขนาดเล็ก แต่ทุกหน่วยงานจะต้องร่วมมือกันทำงาน มีจุดมุ่งหมายคือ แก้ไขปัญหาให้เสร็จโดยรวดเร็ว เกิดภาระแก่ผู้ร้องเรียนน้อยที่สุด โดยต้องแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ มุ่งประชาชนและยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยอาศัยกลไกของรัฐที่มีทั้งหมด

สมฤทธิ ลือชัย :

กรณี นางรัตนา สัจจะเทพ ร้องเรียนการซื้อขายที่ดินบริเวณเขตบึงกุ่ม ควรจะนำระบบ One-Stop-Service มาใช้ โดยยกตัวอย่างการบริการไม่เป็นธรรม กรณีมารดาของผู้ดำเนินการอภิปรายถูกสุนัขกัด และไปผลิตยาที่โรงพยาบาลแต่ได้รับการบริการล่าช้ากว่าคนอื่น

ทั้งที่ไปถึงโรงพยาบาลก่อน ผู้ดำเนินการอภิปรายได้เสนอให้ทำงานเชิงรุก หากมีผู้มาติดต่อจะต้องสวัสดิ์และสอบถามความประสงค์ของผู้มาติดต่อราชการ

นายกำพล แก้วทรงค์ :

อภิปรายว่า สมัยดำรงตำแหน่งผู้ช่วยเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ได้รับมอบหมายจากเลขาธิการนายกรัฐมนตรีให้ครองงานของศูนย์บริการประชาชน ซึ่งในปัจจุบันผู้อภิปรายดำรงตำแหน่งหัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ก็ได้รับมอบหมายให้ครองงานของศูนย์บริการประชาชนอีกครั้งหนึ่ง จึงทราบว่างานร้องเรียนมีปริมาณค่อนข้างมาก และช่องทางที่ร้องเรียนเข้ามาก็มีหลายช่องทาง คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ะฆังห่วงใย....จากใจนายก รัฐมนตรี ตู้ ปณ.๙๐๐ โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง

ปัญหาที่เสนอ ทำไมประชาชนจึงร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี สาเหตุก็คือไปร้องเรียนแล้วหลายแห่งแต่ไม่ได้ผล จึงมาร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะผู้นำฝ่ายบริหาร ตัวอย่างราษฎรที่จังหวัดสตูล ซึ่งร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ อยู่เสมอ ในโอกาสที่ผู้อภิปรายได้เดินทางไปตรวจราชการจังหวัดสตูล จึงขอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดไปตรวจสอบ ปรากฏว่าผู้ร้องรายนี้เป็นนักอุดมการณ์ร้องเรียน จึงต้องรับเรื่องไว้พิจารณา แต่สิ่งที่น่าเป็นห่วงก็คือการร้องเรียนแบบหน้าม้าอาจจะไม่เสียหายถ้าหากมีอุดมการณ์ ไม่ใช่การแสวงหาผลประโยชน์ ปัญหาที่ร้องเรียนส่วนมากเป็นเรื่องความผิดทางอาญา ปัญหายาเสพติด ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาการพนัน ปัญหาทรัพย์สินทางปัญญา รองลงมาคือปัญหาโสเภณี และที่น่าเป็นห่วงก็คือเรื่องที่ประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปัญหาเรื่องสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ศูนย์บริการประชาชนในฐานะหน่วยงานกลางในการดูแลปัญหาการร้องเรียนของประชาชนที่มีมายังนายกรัฐมนตรี จะเป็นหน่วยงานดำเนินการในทุกปัญหา ซึ่งถ้าหากเป็นเรื่องซับซ้อนก็จะให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีไปตรวจสอบเพิ่มเติม

ปัจจุบันได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งศูนย์บริการประชาชนก็ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างแล้ว การปฏิรูประบบราชการที่แท้จริงเกิดขึ้นเมื่อมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และมีแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยมใหม่ ข้าราชการต้องทำงานเชิงรุกทำงานโดยพิจารณาถึงความคุ้มค่าเชิงภารกิจของรัฐ มีตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) ซึ่งจำเป็นต้องดูจุดสำคัญ คือ Out Come ผลลัพธ์ และสิ่งสุดท้ายก็คือประชาชนได้รับการแก้ไข ปัญหาแล้วหรือยัง คำร้องในแต่ละวันจะมีประมาณ ๓๐๐-๔๐๐ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยมีเงื่อนไขว่า ต้องตอบภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าไม่ตอบภายในกำหนดก็จะต้องมีการทวงถาม แต่การแก้ไขปัญหาก็ยังไม่สัมฤทธิ์ผลจำนวนมาก ทั้ง ๆ ที่ยุทธศาสตร์การให้บริการประชาชนก็ชัดเจนแล้วว่าจะต้อง

รวดเร็ว ลดขั้นตอนการบริการให้มีคุณภาพเบ็ดเสร็จที่จุดเดียวกัน ประชาชนจะต้องได้รับการอำนวยความสะดวกได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทันทั่วทั้งที่ ขณะนี้ นายกรัฐมนตรีมีนโยบายจะหาผู้รับผิดชอบในพื้นที่ที่ชัดเจน โดยมอบอำนาจให้รองนายกรัฐมนตรีทั้ง ๗ คน ดูแลแก้ไขปัญหาในพื้นที่ให้ทุกปัญหาแก้ไขเบ็ดเสร็จในลักษณะบูรณาการ (Integrate) ซึ่งรัฐบาลได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีประจำเขต ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ เพราะฉะนั้นศูนย์บริการประชาชนจะต้องป้อนข้อมูล ปัญหาทุกประเภท ให้นายกรัฐมนตรีทราบผ่านผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นงานที่จะต้องปรับแนวทางในการทำงาน ปัจจุบันนโยบายของรัฐบาลยึดประชาชนเป็นหลัก เน้นระบบเศรษฐกิจแบบฐานรากโดยการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนที่สำคัญคือ การบริหารจัดการที่เรียกว่า การบริหารประเทศ ผู้ว่าฯ CEO (Chief Executive Officer) ทุกปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องแก้ไขในระดับพื้นที่ ทำให้ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาล ส่วนประชาชนขณะนี้กำลังตื่นตัวด้านสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐาน (Human Right) ความเป็นชุมชน สิทธิชุมชนมีหน้าที่ตรวจสอบติดตามการทำงาน ดังนั้น จะต้องร่วมกันคิดปรับการทำงาน โดยเฉพาะในส่วนศูนย์บริการประชาชน ทำอย่างไรจะทำให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เสร็จได้ภายในครึ่งชั่วโมง หนึ่งวัน หรือสามวันสำหรับเรื่องที่ไม่ซับซ้อนมากนัก ยกเว้นเรื่องข้อกฎหมาย ขณะนี้นายกรัฐมนตรีมีนโยบายนำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้นำมาใช้ในการบริการประชาชนคือส่วนที่เรียกว่า Call Centre โดยให้ทุกกระทรวงมีศูนย์บริการประชาชน ซึ่งศูนย์บริการประชาชนของทำเนียบรัฐบาลจะต้องเป็นศูนย์บริการประชาชนของประเทศ เพราะว่าต้องดูแลเรื่องของทุกกระทรวง ทบวง กรม ตามนโยบายของรัฐบาล จะเปิดระบบ Call Centre ในวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ ซึ่งต้องมีเจ้าหน้าที่รับสายเรียกว่า Agents ในการติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติ รวมทั้งตอบผู้ร้องผ่านทางสายด่วน ๑๓๗๖ และสายด่วน ๐ ๒๒๕๐ ๗๑๗๐ อีกทั้งจะต้องประสานงานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และขอให้ผู้เข้ารับการสัมมนาไปเตรียมความพร้อมในหน่วยงาน จัดเตรียมเจ้าหน้าที่รับ E-mail หรือรับโทรศัพท์ที่จะประสานงานกับศูนย์บริการประชาชน ในเรื่องที่ซับซ้อนบางเรื่องก็สามารถจะประสานกันทางโทรศัพท์ รวมทั้งงานค้างก็จะประสานกัน โดยไม่จำเป็นต้องทำเป็นหนังสือแบบเดิม อันจะเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องการทำงานซ้ำซ้อน ประหยัดงบประมาณ ประชาชนได้รับการที่สะดวกรวดเร็วมากขึ้น สำหรับ E-mail ได้เชิญหน่วยงานมาหารือเพื่อลดเอกสาร ได้เสนอคณะรัฐมนตรีไปแล้วมีมติว่า ไม่ต้องนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ มาบังคับใช้ เพราะฉะนั้น การร้องเรียนจึงสามารถร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ ของเว็บไซต์ทำเนียบรัฐบาล กับเว็บไซต์ระฆัง และนายกรัฐมนตรีจะเปิดดูด้วยตนเอง สำหรับเว็บไซต์ระฆัง ไม่ใช่เรื่องร้องทุกข์อย่างเดียว แต่เป็นเรื่องที่เป็น

ประโยชน์คือ เป็นเรื่องแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะในการทำงาน และให้กำลังใจ ส่งเสริมคนที่ทำงานดี ที่ผ่านมาศูนย์บริการประชาชนกลางจะต้องประสานกับ ๒๐ กระทรวง ในระดับกรม ๑๕๗ กรม รวมทั้งรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ในขณะเดียวกันต้องเชื่อมโยงองค์กรที่เป็น อิสระและกึ่งอิสระทั้งหลาย ระบบการส่งต่อเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จำเป็นต้องผนึกกำลังกัน แนวคิดในระบบเครือข่ายการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน เห็นด้วยกับเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจ การแผ่นดินของรัฐสภา จะต้องแก้ไขปัญหาที่ต้นตอหรือสาเหตุ ปัญหาที่เกิดขึ้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีคณะทำงานหรือคณะกรรมการกลางดูแลเรื่องร้องเรียน เชื่อได้ว่าประชาชนร้องเรียน หลายทาง ถ้ามีระบบอิเล็กทรอนิกส์จะได้รู้ว่าเข้าช่องทางอย่างไร เรื่องไหนค้างการพิจารณาจึงต้อง แยกกลุ่มปัญหาและลงลึกไปในพื้นที่ เชิญหน่วยงานในพื้นที่มาปรึกษาหารือและวิเคราะห์ ปัญหา ถ้าหน่วยงานทำตามหน้าที่ที่รับผิดชอบและเต็มกำลังความสามารถก็จะสามารถ แก้ปัญหาได้ โดยมีเงื่อนไขเวลาที่จะเข้าไปควบคุม เช่น การจ่ายค่าชดเชยที่ร้องเรียนมายัง ทำเนียบรัฐบาล โดยเฉพาะปัญหาเขื่อนต่าง ๆ มีการละลายการจ่ายค่าชดเชย ข้อมูลไม่เพียงพอ จึงต้องมีการประสานกันในทุกระดับ ใช้ IT หรือ Call Centre เป็นหน่วยงานกลาง ทุก ๖ เดือน จะประมวลเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี สำหรับกรรมการอาจไม่ต้องตั้งเป็นทางการ ใช้เครือข่ายมา ประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล และการจัดสัมมนาในครั้งนี้เพื่อที่จะเกิดเครือข่ายความร่วมมือ ระหว่างส่วนราชการ และเชื่อมโยงถึงประชาชนที่จะเข้าร่วมกับทางราชการ และต่อไปอาจจะมี สภาที่ปรึกษาประชาชนอยู่ทุกจังหวัด

นายกุลพล พลวัน :

อภิปรายว่า สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายประชาชน (สคช.) หน่วยงานนี้ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๒๕ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ในทุกจังหวัด มีงานหลัก อยู่ ๒ งาน

๑. งานให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการต่าง ๆ ในทางกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่ตาม กฎหมายหลายประการที่จะต้องยื่นคำร้องต่อศาล เพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องการคุ้มครอง สิทธิหรือผลประโยชน์ของประชาชน เช่น การจัดตั้งผู้ปกครองให้เด็ก การตั้งผู้จัดการมรดก โดยไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับอัยการ แต่จะต้องเสียค่าธรรมเนียมให้กับศาลในกรณีที่ศาล เรียกเก็บ การคุ้มครองสิทธิในแง่ต่าง ๆ เช่น การยื่นคำร้องไต่สวนกรณีถูกจับกุมคุมขังโดย มิชอบ การตรวจสอบสมาคมมูลนิธิผิดกฎหมาย มรดกที่ไม่มีคนรับ การประนอมข้อพิพาท โดยมีทนายอาสาบริการให้แก่ผู้มีฐานะยากจน

๒. การเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นสาเหตุ มาจากการไม่รู้กฎหมาย การให้ความรู้ทางกฎหมายนั้นสำนักงานอัยการสูงสุดได้เน้นให้ความรู้ ทั้งสิทธิและหน้าที่ควบคู่กันไป มิฉะนั้นอาจไปละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นได้ อย่างไรก็ตาม

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือข้าราชการก็อาจก่อให้เกิดปัญหาที่จะช่วยเหลือดูแลราษฎร
ตั้งนั้นกฎหมายที่ควรแก้ไข

พระราชบัญญัติรื้อฟื้นคดีอาญาขึ้นพิจารณาใหม่ พ.ศ. ๒๕๒๖ กรณีศาล
พิพากษาลงโทษประหารชีวิต จำคุกที่ผิดตัว หรือผิดโดยเชื่อพยานหลักฐานอันเป็นเท็จ มีสิทธิ
รื้อฟื้นคดีขึ้นพิจารณาใหม่ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๕๒๖ แต่ปรากฏว่าจนถึงปัจจุบันยังไม่มีกรรณการรื้อฟื้นคดี
ขึ้นพิจารณาใหม่ สาเหตุเพราะเงื่อนไขยุ่งยาก และห้ามพนักงานอัยการรื้อฟื้น ต้องให้นักโทษ
ตั้งทนายความเอง เพราะฉะนั้นถ้าผู้ใดถูกจำคุกโดยมิได้กระทำความผิดจะต้องแก้ไขกฎหมาย
โดยให้พนักงานอัยการรื้อฟื้นคดีได้ เนื่องจากมีกลไกมีความรู้ทางกฎหมาย

กฎหมายค่าชดเชยแก่เหยื่ออาชญากรรม ความผิดที่จะจ่ายเงินค่าชดเชยมี
จำนวนน้อยเกินไป และไม่แน่ใจว่ากรรมการจะพิจารณาให้ค่าชดเชยเหยื่ออาชญากรรมจะให้ค่า
ชดเชยมากน้อยเพียงใด เพราะงบประมาณมีจำกัด การนำตัวบัญญัติท้ายกฎหมายว่ามีความผิด
๓ ประเภทที่จะต้องจ่ายเงินชดเชยไปอยู่ท้ายพระราชบัญญัติ หากจะมีการแก้ไขกฎหมายจะ
ต้องเสนอเข้าสู่สภา วิธีการแก้ไขควรจะเป็นพระราชกฤษฎีกาหรือกฎกระทรวงก็จะเป็นการ
สะดวกในการแก้ไขกฎหมาย ขอให้สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาซึ่งมีอำนาจหน้าที่
ในการแนะนำเสนอแก้ไขกฎหมายพิจารณา

ขณะนี้ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญมีสิทธิต่าง ๆ เกิดขึ้นมาก หากมีการละเมิด
สามารถฟ้องศาลปกครองได้ เช่น การเลือกปฏิบัติ^๑ มาตรา ๓๐ วรรค ๓ ในต่างประเทศการ
เลือกปฏิบัติ Discrimination ถือเป็นเรื่องสำคัญมาก สามารถฟ้องต่อศาลปกครองได้ตาม
มาตรา ๙ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๕๒ และ
สำนักงาน ก.พ. ก็มีกฎ ก.พ. ว่าด้วยการเลือกปฏิบัติข้าราชการหรือพนักงานของรัฐนั้นมีสิทธิถูก
ฟ้องต่อศาลปกครองในการเลือกปฏิบัติมากที่สุด ฉะนั้นข้าราชการจึงต้องระมัดระวังในการ
บริการประชาชนมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการทูลเกล้าถวายฎีกากับพระมหากษัตริย์มากขึ้น
และจำนวนไม่น้อยส่งเรื่องมาที่สำนักงานอัยการสูงสุด ผ่านทางสำนักราชเลขาธิการและสำนัก
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ซึ่งสำนักงานอัยการสูงสุดก็ได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจไปยัง
ราชเลขาธิการเพื่อนำความกราบบังคมทูลต่อไป

^๑ กฎหมายรัฐธรรมนูญ มาตรา ๓๐ วรรค ๓ บัญญัติไว้ว่า มาตราการที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อขจัดอุปสรรค
หรือส่งเสริมให้บุคคลสามารถใช้สิทธิและเสรีภาพได้เช่นเดียวกับบุคคลอื่น ย่อมไม่ถือเป็นการเลือกปฏิบัติ
โดยไม่เป็นธรรมตามวรรคสาม

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

นายวุฒิชัย แสงสำราญ :

อภิปรายว่า การร้องเรียนในส่วนของศาลปกครองเป็นปลายเหตุ เพราะความเดือดร้อนผ่านกระบวนการร้องเรียนและฟ้องร้องแล้ว แต่ถ้าหากการร้องทุกข์ได้แก้ไขบางส่วน หรือยังไม่ได้เยียวยาเต็ม ก็ต้องนำมาฟ้องร้องต่อศาลยุติธรรมหรือร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา หลังจากศาลปกครองได้เปิดทำการในปี พ.ศ. ๒๕๔๔ คดีที่ได้ร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ทั้งหมดได้โอนมายังศาลปกครอง ขณะนี้ศาลปกครองได้รับไว้ ๘,๐๐๐ กว่าคดี

ศาลปกครองแบ่งเป็น

๑. ศาลปกครองชั้นต้น

๑.๑ ศาลปกครองกลาง กรุงเทพมหานคร

๑.๒ ศาลปกครองส่วนภูมิภาค มี ๗ ศาล คือ เชียงใหม่ พิษณุโลก

ขอนแก่น นครราชสีมา นครศรีธรรมราช สงขลา ระยอง

๒. ศาลปกครองสูงสุด

องค์ประกอบคดีปกครองมีลักษณะสำคัญ ๓ ประการ

๑. คู่กรณีอย่างน้อยฝ่ายหนึ่งต้องเป็นหน่วยงานการปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะเป็นผู้ฟ้องหรือถูกฟ้องก็ได้

๒. เจ้าหน้าที่จะต้องมีหน้าที่ตามกฎหมายและปฏิบัติตามหน้าที่ ถ้าหากข้าราชการกระทำในฐานะส่วนตัวจะต้องฟ้องต่อศาลยุติธรรม

๓. มีการโต้แย้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ลักษณะคดีพาทแบ่งเป็น ๖ ประการ ตามมาตรา ๙ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒

๑. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่กระทำการไม่ชอบด้วยกฎหมาย

๒. หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๓. กระทำละเมิดทางปกครองหรือความรับผิดชอบอื่น

๔. สัญญาการปกครอง

๕. เป็นเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ฟ้องคดีต่อศาล

๖. เป็นเรื่องที่มีกฎหมายกำหนดไว้อยู่ในอำนาจของศาล

กรณีนี้ได้นำมาอภิปราย ๔ ประการ

ประการแรก หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่กระทำการไม่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่ออกกฎหรือคำสั่งหรือกระทำการอันใดโดยมิชอบ ซึ่งมีเหตุผลหลายอย่างเนื่องจากว่าไม่มีอำนาจ กระทำนอกเหนืออำนาจไม่ถูกต้องตามกฎหมายหรือรูปแบบขั้นตอนวิธีการ

ไม่สุจริต เลือกปฏิบัติ สร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็น สร้างภาระเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลยพินิจโดยมิชอบเหล่านี้ ถ้าเกิดเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานได้มีการออกกฎหมายหรือคำสั่งและถูกโต้แย้งจากประชาชนอาจถูกฟ้องศาลปกครองได้

ประการที่สอง หน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร เรื่องที่ดำเนินการไปแล้วแต่ยังไม่เสร็จยังไม่ทำตามกรอบเวลา ก็เป็นการล่าช้า แต่หากไม่มีการดำเนินการใดเลยก็เป็นเรื่องการละเลย เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และการละเลยล่าช้าก็เป็นผลกระทบกับผู้ฟ้องคดี การฟ้องกรณีเช่นนี้ต้องมีคำขอบังคับขอให้ศาลบังคับให้หัวหน้าหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติหน้าที่ในระยะเวลาที่กำหนด

ประการที่สาม การกระทำละเมิดทางปกครองหรือความรับผิดอย่างอื่น

การละเมิดจะต้องดูว่าจากการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือไม่ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ต้องเป็นหน้าที่ตามกฎหมาย ถ้าไม่ใช่อำนาจตามกฎหมายก็ไปฟ้องทางแพ่ง สำหรับอำนาจตามกฎหมายให้ดูตามแนวคำพิพากษาของศาล โดยหลักการกระทำทางกายภาพเป็นเรื่องปกติทั่วไป เป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายไม่ได้ใช้อำนาจ จึงต้องดูว่าละเมิดที่จะฟ้องศาลปกครองได้ต้องเกิดจากการใช้อำนาจตามกฎหมาย หรือเป็นเรื่องที่กฎหมายให้อำนาจ นอกจากนั้น การละเมิดอันเกิดจากการการละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ถ้าทำให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น หรือทำไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ถือว่าเป็นเรื่องละเมิดอันเกิดจากการละเลยซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบ และการฟ้องว่าเจ้าหน้าที่กระทำการละเมิดทางปกครองหรือต้องรับผิดทางอื่น ศาลอาจมีคำบังคับให้ใช้เงินหรือทรัพย์สินหรือสั่งให้กระทำการหรือไม่กระทำการสำหรับการฟ้องต้องฟ้องหน่วยงานไม่สามารถฟ้องเจ้าหน้าที่ได้ แต่หน่วยงานสามารถไต่เบียดกับลูกหนี้ได้

ประการที่สี่ สัญญาการปกครอง ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครอง และวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ.๒๕๔๒ สัญญาการปกครองก็คือ คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องเป็นหน่วยงานการปกครองหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำแทนกัน มีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทานหรือจัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสาธารณูปโภค สัญญาแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ ถ้าหากเกิดการพิพาทในเรื่องของสัญญาไม่ชอบก็นำคดีขึ้นสู่ศาลปกครอง อย่างไรก็ตามศาลปกครองสูงสุดได้มีการวางเกณฑ์ในเรื่องสัญญาปกครองเพิ่มเติมไว้ตามคำพิพากษาของศาลปกครองว่า สัญญาซึ่งมีลักษณะการให้เอกสิทธิ์แก่หน่วยงานของรัฐ มีลักษณะเอื้อประโยชน์แก่ทางราชการ สัญญาเหล่านี้เป็นสัญญาการปกครองด้วย

คดีที่ไม่อยู่ในอำนาจของศาลปกครองแม้จะเป็นเรื่องทางการปกครองก็ไม่สามารถฟ้องต่อศาลปกครองได้ คือ การดำเนินการเกี่ยวกับวินัยทหาร กรรมการตุลาการเกี่ยวกับการแต่งตั้งย้ายตุลาการ นอกจากนั้นคดีที่อยู่ในอำนาจของศาลอื่นคือ ศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลแรงงาน ศาลภาษี ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ

ศาลล้มละลาย และศาลชำนาญพิเศษ ซึ่งมีบทบัญญัติกฎหมายโดยเฉพาะในการที่จะรับพิจารณามีขอบเขตอำนาจศาลอยู่แล้วก็ไม่อยู่ในอำนาจของศาลปกครอง เมื่อศาลชั้นต้นพิพากษาแล้วก็จะอุทธรณ์ไปศาลปกครองสูงสุด ซึ่งศาลปกครองสูงสุดก็จะรับไว้พิจารณาแต่อย่างไรก็ตามมีคดีที่ฟ้องตรงต่อศาลปกครองสูงสุดได้ ถ้าคดีนั้นเป็นคดีเกี่ยวกับคำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยข้อพิพาทตามที่ประชุมใหญ่ศาลปกครองสูงสุดกำหนด แต่ขณะนี้ยังไม่มีข้อกำหนด ฉะนั้นจึงต้องฟ้องต่อศาลปกครองชั้นต้นไปพลางก่อน นอกจากนั้นข้อพิพาทเกี่ยวกับความชอบด้วยกฎหมายของพระราชกฤษฎีกาที่ออกโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีสามารถฟ้องต่อศาลปกครองสูงสุดได้โดยตรง

การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง สามารถฟ้องได้โดยไปพบเจ้าหน้าที่โดยตรงหรือการส่งทางไปรษณีย์จะใช้แบบฟอร์มการฟ้องของศาลหรือไม่ก็ได้ ส่วนเขตอำนาจของศาลที่จะยื่นจะต้องยื่นฟ้องคดีต่อศาลที่ผู้ฟ้องมีภูมิลำเนาหรือที่มูลคดีเกิด แต่ถ้าคดีไหนอยู่ในอำนาจของศาลปกครองสูงสุด เช่น การถอนกฎที่ออกโดยมติคณะรัฐมนตรี คดีที่เกิดนอกราชอาณาจักร และผู้ฟ้องมีสัญชาติไทย แต่ไม่มีภูมิลำเนาในราชอาณาจักรก็ให้ยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลาง นอกจากนั้นคดีที่เกิดที่ราชอาณาจักรสามารถยื่นฟ้องต่อศาลปกครองกลางได้ แต่เป็นดุลยพินิจของศาลที่จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ก็ได้

เงื่อนไขการฟ้องคดีต่อศาลปกครอง มีสาระสำคัญอยู่ ๕ ประการ

๑. ผู้ฟ้องจะต้องเป็นผู้ได้รับความเสียหาย และยื่นฟ้องขอให้ศาลมีการบังคับเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนที่เสียหายได้ คำฟ้องหรือเอกสารที่ยื่นฟ้องต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพมีชื่อที่อยู่ผู้ฟ้องชื่อหน่วยงานที่ถูกฟ้อง การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการฟ้องคดี ข้อเท็จจริงพฤติกรรมตามสมควร และคำขอต้องการให้ศาลแก้ไขอย่างไร ลงลายมือชื่อผู้ฟ้อง ระยะเวลาในการฟ้องคดีเพื่อให้ถอนกฎและคำสั่งต้องฟ้องภายใน ๙๐ วัน นับจากวันที่รู้ ไม่ว่าจะฎหรือคำสั่งจะออกมานานเท่าไรก็ตาม แต่ถ้าเกินหรือขาด ๙๐ วัน ต้องดูในเรื่องการแจ้งสิทธิการฟ้องไว้ด้วย ถ้าหากหน่วยงานผู้ออกคำสั่งไม่ได้แจ้งสิทธิการฟ้องไว้ ระยะเวลาที่ยังไม่เริ่มนับจนกว่าจะมีการแจ้งใหม่ หรือถ้าไม่แจ้งใหม่ก็ขยายเวลาไป ๑ ปี ส่วนการฟ้องในเรื่องการละเลยล่าช้า ก็ต้องฟ้องภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ยื่นหนังสือ ถ้าหากหน่วยงานยังไม่ตอบหรือตอบแล้วหากปรากฏว่ายังไม่พอใจก็ต้องมาฟ้องภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ยื่นหนังสือ ตัวอย่างกรณีเจ้าหน้าที่ตำรวจถูกให้ออกจากราชการแล้วก็ยื่นอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ (ก.ตร.) ปรากฏว่า ก.ตร. พิจารณาล่าช้าโดยใช้เวลา ๖ เดือน เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงนำมาฟ้องศาลปกครอง ศาลปกครองชั้นต้นไม่รับฟ้อง เจ้าหน้าที่ตำรวจอุทธรณ์ไปยังศาลปกครองสูงสุด ศาลปกครองสูงสุดพิจารณาว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องล่าช้าหรือไม่ แม้กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ ก.ตร. พิจารณาภายในกี่วัน ก็ต้องนำหลักกฎหมายใกล้เคียงคือ นำวิธีปฏิบัติราชการปกครองมาใช้ ซึ่งปรากฏว่าการพิจารณาอุทธรณ์นั้นต้องพิจารณาให้เสร็จสิ้นภายใน ๙๐ วัน เมื่อ ก.ตร. ไม่พิจารณาภายใน ๙๐ วัน ผู้ฟ้องคดีสามารถนำคดีมาฟ้องศาลปกครองสูงสุดได้ นับแต่วันที่พ้น

๙๐ วันนั้น ผลก็คือต่อไป ก.ตร. ก.พ. ก.ค. ถ้าหากมีการอุทธรณ์แล้ว ถ้าหากไม่พิจารณาอุทธรณ์ก็รอฟ้องศาลได้เลย อย่างไรก็ตามแม้ผู้ฟ้องจะไม่ฟ้อง รอไปจนกว่าหน่วยงานนั้น ๆ จะพิจารณา เมื่อพิจารณามีคำสั่งแล้วเมื่อไรก็ถือเป็นคำสั่งการปกครองที่จะฟ้องถอนได้อีกครั้งหนึ่ง ส่วนเรื่องการฟ้องละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่น ๆ รวมทั้งสัญญาการปกครองเป็นการฟ้องเรียกเงินหรือทรัพย์สินสามารถฟ้องได้ภายใน ๑ ปี นับจากวันรู้หรือควรรู้หรือไม่เกิน ๑๐ ปี นับจากวันที่มีเหตุ ข้อยกเว้น ค่าธรรมเนียมศาลโดยหลักแล้วไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมการฟ้อง เว้นแต่เป็นการฟ้องเพื่อเรียกเงินจากหน่วยงานราชการ ต้องเสียค่าธรรมเนียมร้อยละ ๒.๕ ของทุนทรัพย์แต่ไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐ บาท และกรณีพิเศษนอกเหนือจากศาลยุติธรรม ถ้าหากฟ้องและชนะศาลก็คืนค่าธรรมเนียมให้ตามส่วนแห่งการชนะคดี การวางเงินค่าธรรมเนียมก็เป็นเพียงหลักประกันเท่านั้น

นายกำพล แก้วทงศ์ : อภิปรายว่า

เรื่องที่หนึ่ง ขอรื้อกับท่านอธิบดีอัยการสูงสุด กรณีคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนร้องเรียนมาที่นายกรัฐมนตรี เนื่องจากราษฎรที่จังหวัดบุรีรัมย์ร้องเรียนว่าการก่อสร้างสะพานของกรมทางหลวง เนื่องจากสร้างในจุดที่ไม่เหมาะสมและสูงชันเกินไป รถอีแต๋นไม่สามารถใช้สัญจรไปมาได้ จึงส่งเรื่องให้นายกรัฐมนตรีสั่งการภายใน ๖๐ วัน ขอให้กรมทางหลวงไปสร้างสะพานในจุดอื่น กรมทางหลวงได้รายงานมายังนายกรัฐมนตรีว่าไปตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่ารถอีแต๋นใช้การได้ ไม่กระทบสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้รถ ถ้าหากจะสร้างอีกต้องลงทุนอีกหลายล้านบาท ได้ให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรีเขตจังหวัดบุรีรัมย์ไปตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่าตรงกับกรมทางหลวงรายงาน ก็จะเชิญประชุมในต้นเดือน ถ้าหากอธิบดีอัยการสูงสุดว่าง และเลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาว่าง อยากจะเชิญมาร่วมกันพิจารณา หาข้อสรุปเพื่อรายงานต่อนายกรัฐมนตรี

เรื่องที่สอง วัตถุประสงค์ในการจัดสัมมนาในครั้งนี้ ก็คือ ขอความร่วมมือในการทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่าย ฉะนั้นจึงอยากให้แต่ละหน่วยงานทดลองไปประเมินผลงาน ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะในเรื่องที่บริการประชาชนได้ทำไปตามแผนงานโครงการที่กำหนดไว้แค่ไหนเพียงใด ทำครบตามภาระหน้าที่หรือไม่ และขอให้สำรวจตรวจสอบดูงานที่ค้างค้าง ปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหลายที่เกี่ยวกับหน่วยงานที่ส่งไปจากศูนย์บริการประชาชนหรือที่ร้องเรียนโดยตรงไปยังหน่วยงาน

เรื่องที่สาม ขอให้หน่วยงานทำคู่มือในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการทำงานในหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมสัมมนา เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ Call Centre และ E-petitions เพื่อลดเอกสารในการทำงานให้มากที่สุด ซึ่งก็คงจะต้องเกี่ยวข้องกับสองส่วนคือ

- ระบบการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์
- บุคลากร เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รับส่งเอกสารและส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของหน่วยงาน และติดตามผลงาน รายงานนายกรัฐมนตรี การเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะของเครือข่าย ถ้าเป็นไปได้ขอให้ทำทะเบียนผู้ร้องประเภทเรื่องค้างพิจารณาทั้งหลายเพื่อลดความซ้ำซ้อน

นายสมฤทธิ์ ลือชัย :

ปัญหาทั้งหลายต้องแก้ไขในระดับท้องถิ่น เพื่อราษฎรจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาร้องเรียน แต่ในความเป็นจริงแล้วปรากฏว่า ท้องถิ่นยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ แม้บางครั้งมีการประสานไปยังรัฐมนตรีแล้วก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

นายปราโมทย์ โชติมงคล :

อภิปรายว่า สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไม่มีกติกากในการร้องเรียน ความไม่เหมาะสมไม่เป็นธรรมใครก็ร้องเรียนได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้เสียหาย ขณะนี้มีองค์กรตามกฎหมายรัฐธรรมนูญซึ่งก็รวมถึงศาลปกครองร่วมมือกันแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในเบื้องต้นจะแนะนำว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจะฟ้องศาลได้หรือไม่ แพ้คดีหรือชนะคดีเป็นอีกเรื่องหนึ่ง หากประชาชนไปติดต่อที่ใดหากดำเนินการไม่ได้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภายึดหลักให้แนะนำสถานที่ที่จะไปติดต่ออย่าปฏิเสธการช่วยเหลือ ถือเป็นการสร้างเครือข่ายที่จะต้องให้บริการประชาชน ปัจจุบันมีราษฎรได้ร้องเรียนมายังนายกรัฐมนตรีจำนวนมาก เมื่อสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับเรื่องจึงส่งไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ซึ่งก็ปรากฏว่าได้รับการเอาใจใส่จากหน่วยงานเป็นอย่างดี ต่อไปคงต้องเปลี่ยนแนวคิดถึงแม้ว่าไม่ได้ร้องเรียนต่อ นายกรัฐมนตรีก็จะต้องทำให้ประชาชนได้รับความพอใจ สำหรับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เน้นการทำงานเป็นเครือข่าย ประสานงานโดยใช้เครื่องมือสื่อสาร มุ่งทำงานโดยสันติวิธี ให้ทุกคนได้ประโยชน์หมด ฉะนั้นจึงต้องเปลี่ยนวิธีคิดใหม่ต้องถือว่าเป็นหน้าที่ของทุกหน่วยงานที่จะช่วยแก้ไขปัญหการร้องเรียน

ภาคท้าย

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการกลุ่มย่อย

กลุ่มที่ ๑

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ๑. สำนักนายกรัฐมนตรี | นายไชยณรงค์ ต้นสุภาพ ผู้ช่วย ผู้ตรวจราชการสำนัก
นายกรัฐมนตรีประจำเขตตรวจราชการที่ ๘ |
| ๒. สำนักนายกรัฐมนตรี | นางสาวบังอร อยู่พวงทอง ผู้ช่วย ผู้ตรวจราชการสำนัก
นายกรัฐมนตรีประจำเขตตรวจราชการที่ ๑๑ |
| ๓. การไฟฟ้านครหลวง | นายจาตุรงค์ คงมา ผอ. กองบริการจำหน่าย
นายธานี ปารีชาติอินทราณี หน.กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ๔. กรมชลประทาน | นายศิริพงศ์ หังสพฤกษ์ รองอธิบดีกรมชลประทาน |
| ๕. กรมการศาสนา | นายบุรี แก้วเล็ก รองอธิบดี |
| ๖. สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล | นายธรรมบุญ ศรีวัลย์ หน.สำนักกฎหมาย |
| ๗. กระทรวงวัฒนธรรม | นางนพพร มุกตามณี ผอ. สำนักบริหารกลาง |
| ๘. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | นายสังจา บุญทิตตานนท์ ผอ.สำนักบริหารกลาง |
| ๙. สำนักนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร | นายเลิศชาย นิลสลัม รองผอ.สำนักฯ |
| ๑๐. ตำรวจภูธรภาค ๕ | พล.ต.ท. อัครวิทย์ สุพรรณเมสสิข ผบ.ตร.ภ.๕ |
| ๑๑. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น | นายอมร เลาหมนตรี ผอ.กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น |
| ๑๒. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา | นายวิเชียร บัวบาน ผอ.กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ |
| ๑๓. ตำรวจภูธรภาค ๙ | พล.ต.ต. ชัยยันต์ มะกล้าทอง รอง ผบ.ตร.ภ.๙ |
| ๑๔. กระทรวงสาธารณสุข | ว่าที่ รต. ฉลอง ทองแผ่ ผช. ปลัดกระทรวงฯ
แพทย์หญิงศรีวรรณ พลสรรพสิทธิ์ รองอธิบดีกรมฯ |
| ๑๕. กรมสุขภาพจิต | |
| ๑๖. สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ | นายกนก แสนประเสริฐ ผอ.ส่วนคุ้มครองพระพุทธศาสนา |

เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่ม ๑.นางมาลินี ภาวิไล
๒.นายณรงค์ศักดิ์ ชูปาน

กลุ่มที่ ๒

๑. สำนักนายกรัฐมนตรี นายจาตุร อภิชาติบุตร ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำเขตตรวจราชการที่ ๑๐
๒. สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม นายอนันต์ สุวรรณไพศาล เลขาธิการ สนง. ฯ
นายพันธ์พงษ์ อศิโนธรรม นักวิชาการมาตรฐาน ๘ ว.
๓. กองบัญชาการตำรวจนครบาล พ.ต.อ. วรวัฒน์ อมรวิวัฒน์ ผู้บังคับการกองกำกับการ
๔. ตำรวจภูธรภาค ๗ พ.ต.อ. ดาวร ชาวสะอาด ผช.ผู้บัญชาการผู้กำกับการ๑
๕. กรมประมง นายเรวัตย์ ฤทธาภรณ์ รองอธิบดีกรมประมง
นายประดิษฐ์ ศรีภัทรประสิทธิ์
๖. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ นายชูศักดิ์ ปรีพถุญญ
ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการป.ช.
๗. สภานายความ นายตามมร์ กิติภักย์พิบูลย์ ที่ปรึกษากรรมการช่วยเหลือ
ประชาชนทางกฎหมาย
๘. กรมราชทัณฑ์ นายวิสัย พฤกษ์วัน ทน.ผต.กรมฯ
๙. การประปาส่วนภูมิภาค นายวิเชียร อุดมรัตน์ศิลป์ ผอ. สำนักผู้ว่าการ
๑๐. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายละเอียต ศิลาน้อย ผอ.ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
๑๑. กรุงเทพมหานคร นายประสิทธิ์ สาธร์ ผู้ตรวจราชการ ๙
๑๒. กระทรวงการคลัง นายสุชัย ภูพิชัยพงษ์ ผอ. สำนักตรวจสอบและประเมินผล
๑๓. กระทรวงอุตสาหกรรม นายสุคนธ์ วัฒนสุวรรณ จนท.วิเคราะห์ฯ
๑๔. กรมโรงงานอุตสาหกรรม นายอนารัตน์ วรสุตร นักวิทยาศาสตร์ ๙
๑๕. กรมป่าไม้ นายจิระ พิมลลิขิต รองอธิบดีกรมป่าไม้

เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่ม ๑. นายอิทธิพล ช่างกลึงดี
๒. นายยศเกันธ์ เรืองสรรางามศิริ

กลุ่มที่ ๓

๑. สำนักนายกรัฐมนตรี นายระพีพันธุ์ สริวัฒน์ ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำเขตตรวจราชการที่ ๖
๒. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย นายบุญเทิ้ม พลังศักดิ์ ผอ.ฝ่ายตรวจสอบภายใน
๓. การประปานครหลวง นายรัตนะ ลู่พานิช รองผู้อำนวยการ(บริการ)
นายบัณฑิต ชื่นกุล ผู้จัดการภาค ๓
๔. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ นายขจร วิมลพันธุ์ ผช.ผอ. ฝ่ายการเดินรถ
๕. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นายสุรเดช ฉายะเกษตริณ ผอ.
สำนักตรวจและประเมินผลสำนักงานปลัด
๖. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นายสนอง จันทนินทร ผู้ตรวจราชการกระทรวง ฯ
๗. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด นายอรรถพล ลิขิตจิตถะ
ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย
๘. สำนักงานอัยการสูงสุด นายอรรถพนธ์ ยาวะประภาษ อัยการผู้เชี่ยวชาญ
๙. ตำรวจภูธรภาค ๖ พล.ต.ต. พิพัฒน์พล พูนสุขวัฒนา รอง ผบ.ตร. ภ.๖
๑๐. กรมทางหลวงชนบท นายอุทัย ธีรจิต รองอธิบดีกรมทางหลวงชนบท
๑๑. สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี นายสมบัติ วัฒนพานิช หน.กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๑๒. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร นายศรุต ร่มวาปี นักบริหาร ๑๐
๑๓. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ นายสุพจน์ เวชมุข รก.ผอ. สนง. คุ่มครอง
สิทธิมนุษยชน
๑๔. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ต.อ. โกวิท ภิรมย์วงศ์ รองเลขาธิการ ปปง
(ฝ่ายบริหาร)
๑๕. กระทรวงศึกษาธิการ นายธรรธร นาคเสน ผช.ผู้ตรวจราชการกระทรวง

เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่ม ๑. นายศราวุฒ์ ถานอมรอด
๒. นายพันธ์ศักดิ์ เจริญ

กลุ่มที่ ๔

๑. สำนักนายกรัฐมนตรี นายแทน เอี่ยมกลัด ผู้แทนผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำเขตตรวจราชการที่ ๑๒
๒. กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ น.ส.ปรียาพร ศรีมงคล รองอธิบดีกรมฯ
๓. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นายสายัณห์ สดางค์มงคล รองกรรมการผู้จัดการ
๔. กระทรวงพลังงาน นายเจริญ ประจำแทน รองอธิบดีกรมธุรกิจพลังงาน
๕. กระทรวงพาณิชย์ นางไพเราะ สุดสว่าง ผช. ปลัดกระทรวงฯ
๖. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา นายโอภาส เขียววิชัย จนท.วิเคราะห์งานบุคคลฯ
๗. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นายอนุวัฒน์ ธรรมธัช เลขาธิการ ศคบ.
นายนิโรธ เจริญประกอบ รองเลขาธิการ ศคบ.
๘. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา นายนิพนธ์ ะกะมี นิติกร ๙ ชช.
๙. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พันตำรวจเอก วัฒนา เขตร์สมุทรร รองเลขานุการ ตช.
๑๐. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน น.ส. ทศน์ย์ ธรรมสิทธิ์ ที่ปรึกษาระบบราชการ
๑๑. กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช นายชวาล ทฬัทภิกรณ์ ผอ.สำนักอนุรักษ์สัตว์ป่า
๑๒. กรมการประกันภัย นายสรศักดิ์ ดันตสุวรรณ นิติกร ๙ ชช.
๑๓. ตำรวจภูธรภาค ๕ พ.ต.อ. สันติภาพ ทวีโภค รอง ผบก. อก. ภ.๕
๑๔. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา นายประสิทธิ์ สุขพูนผล หน.กลุ่มตรวจติดตามและ
ประเมินผล
๑๕. กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชยนาวี นายถวัลย์รัฐ อ่อนศิระ รองอธิบดีกรมฯ

เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่ม ๑.นางจุฬามาต ศิริชัยสุทธิกร
๒.นายวิสุทธิ์ ฉัตรานุฉัตร

กลุ่มที่ ๕

- | | |
|------------------------------------|--|
| ๑. สำนักนายกรัฐมนตรี | นายธีรภัทร สันติเมทนีดล ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
ประจำเขตตรวจราชการที่ ๕ |
| ๒. ธนาคารออมสิน | นายปรีชา สิทธิเดช ผช.ผอ.ธนาคารออมสิน |
| ๓. ตำรวจภูธรภาค ๘ | พล.ต.ต. รณรงค์ ยั่งยืน รอง ผบ.ตร. ภ.๘ |
| ๔. กรมการขนส่งทางบก | นางวนิดา กันดิรัตน์นางศ์ ผอ.สำนักจัดระเบียบการขนส่งทางบก |
| ๕. กรมการปกครอง | นายพรศักดิ์ เจียรณัย เลขานุการกรมการปกครอง |
| ๖. บริษัท ทศท. | นางสมจิตต์ ธีระชุติกุล ผจก.ส่วนบริการหลังการขาย
นางสาวสุพร กองพุดิ ผจก.ฝ่ายบริการลูกค้าผ่านระบบสื่อสาร
นายสมคิด พฤกษ์พันธ์จี ผอ.สำนักผู้ว่าการ |
| ๗. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค | |
| ๘. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร | นายจเร พันธุ์เปรื่อง ผอ. สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร |
| ๙. กรมธนารักษ์ | นางทมยันตี โปษยานนท์ รองอธิบดีกรมธนารักษ์ |
| ๑๐. การรถไฟแห่งประเทศไทย | น.ส.โมฬีมาศ จัตุราคม หัวหน้าสำนักผู้ว่าการ |
| ๑๑. ตำรวจภูธรภาค ๒ | พ.ต.อ. รุณพล มณีภาค รองผู้บังคับการ กองบังคับการ
อำนวยการ ตร.ภ.๒ |
| ๑๒. กรมที่ดิน | นายนิมล จันทรปรณิก ผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน |
| ๑๓. ตำรวจภูธรภาค ๓ | พ.ต.อ. พิชัย ศิลาทอง รอง ผบก.อก.ภ.๓ |
| ๑๔. กระทรวงกลาโหม | พันเอก เฉลิม คูหาวิชานันท์ ฝ่ายเสนาธิการประจำ สำนักงาน
เลขานุการ รมต. |
| ๑๕. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา | นายเสกสรร นาควงศ์ ผอ.สำนักวิทยุศาสตร์การกีฬา |

เจ้าหน้าที่ประจำกลุ่ม ๑. นายไชยา เจริญมิตร

๒. เฉลิมพล เสียบทวี

หัวข้อเสนอแนะ

การสัมมนากลุ่มย่อย เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียน
วันศุกร์ที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๕๖

๑. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณา
๒. หลักเกณฑ์และข้อพิจารณาในการระงับเรื่องหรือยุติเรื่องร้องเรียน
๓. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่เป็น “บัตรสนเท่ห์” หรือมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์
๔. ระยะเวลาที่เหมาะสมในการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ
๕. ระยะเวลาการรายงานผลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน
๖. รูปแบบและวิธีการติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
๗. แนวทางการแก้ปัญหากรณีหน่วยงานไม่รายงานผลหรือรายงานผลล่าช้า
๘. แนวทางการพิจารณากรณีผู้ร้องโต้แย้งรายงานผลการพิจารณาของส่วนราชการ
๙. การสร้างเครือข่ายการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ องค์กรประชาชน
๑๐. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบร้องเรียน
๑๑. การแก้ปัญหาผู้ร้องเรียนซ้ำซ้อนหลายหน่วยงาน
๑๒. แนวทางการแก้ปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ
๑๓. แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง คุ้มครองพยาน คุ้มครองผู้ที่ให้ข้อมูลเบาะแส
๑๔. การใช้ประโยชน์จากระบบ Call Centre
๑๕. ความพร้อมของหน่วยงานในการปฏิบัติตามมติ ค.ร.ม. เมื่อวันที่ ๘ ก.ค. ๕๖ เรื่อง โครงการพัฒนาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E- petition)
๑๖. เรื่อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ “ระฆังห้วงใย...จากใจนายกรัฐมนตรี”
๑๗. หลักเกณฑ์การส่งต่อผู้ร้องที่มายื่นคำร้องที่ทำเนียบรัฐบาลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๘. รูปแบบและแนวทางการแก้ไขปัญหาการชุมนุมร้องเรียน (มวลชน)
๑๙. การแก้ไขปัญหาในพื้นที่เพื่อทำการช่วยเหลือหรือทำความเข้าใจหรือไกล่เกลี่ย ประนีประนอมในเบื้องต้น ก่อนที่ปัญหาจะขยายผลจนยากแก่การแก้ไข
๒๐. อื่น ๆ

สรุปประเด็นกลุ่มย่อยโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
ให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ

กลุ่มที่ ๑

- การร้องเรียน จะต้องมียชื่อ ที่อยู่ชัดเจน และต้องมีการลงลายมือชื่อ
- จะต้องมียข้อมูลข้อเท็จจริงประกอบที่สามารถเข้าใจได้ มีวัตถุประสงค์ของการร้องเรียนและใช้ถ้อยคำสุภาพ
- หลักเกณฑ์การระงับเรื่อง
 ๑. เรื่องที่พิจารณาสืบเสาะหาข้อมูลข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า ไม่มีมูลความจริง
 ๒. เรื่องที่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของศาล
 ๓. การถอนเรื่องร้องเรียนสามารถกระทำได้ หากเป็นเรื่องส่วนบุคคล ไม่ใช่เรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
 ๔. เรื่องที่หน่วยงานดำเนินการพอสมควรแก่เหตุและผู้ร้องพอใจ
- บัตรสนเท่ห์ไม่ได้รับไว้พิจารณา เว้นแต่ผู้ร้องจะได้ให้ข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดเพียงพอที่จะดำเนินการได้
 - ระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียนควรใช้เวลาพิจารณาสั้นที่สุด
 - ระยะเวลาการรายงานผลระหว่างส่วนราชการจะต้องแจ้งผลทันทีหลังจากพิจารณาเสร็จ
 - รูปแบบและวิธีการติดตามการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ควรใช้แบบฟอร์มการติดตามเรื่องหรือใช้ระบบเทคโนโลยี เช่น โทรศัพท์ Web Site จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 - กรณีหน่วยงานไม่รายงานผลหรือรายงานล่าช้า จะต้องมีการทวงถามและกำหนดเวลาชัดเจน น่าจะมีการนำตัวชี้วัด KPI ติดตามผลการปฏิบัติงาน
 - กรณีผู้ร้องโต้แย้งรายงานผลการพิจารณาของส่วนราชการ ถ้าหากมีประเด็นหรือหลักฐานที่เชื่อถือได้จะต้องรับไว้พิจารณา
 - ขอให้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนระดับจังหวัด ระดับอำเภอ สร้างเครือข่ายการทำงาน
 - สนับสนุนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
 - ให้นำข้อมูลการร้องเรียนลงใน Web Site ให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้ตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน
 - ให้ผู้ว่าฯ CEO เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน โดยเฉพาะปัญหาการชุมนุมร้องเรียนควรจะประนีประนอมและยุติได้ในระดับจังหวัด

- การให้ความคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และผู้ให้เบาะแสข้อมูล จะต้องถือว่าเรื่องร้องเรียนเป็นความลับ สนับสนุนกฎหมายคุ้มครองพยาน
- สนับสนุน Call Centre เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูล และประสานงานเครือข่ายแก้ไขปัญหาการร้องเรียนกับหน่วยงานต่าง ๆ
- ขอให้สนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๖ ในเรื่องของ E-petitions

กลุ่มที่ ๒

- มีความเห็นเหมือนกลุ่มที่ ๑ ทุกประการ และ
- บัตรสนเท่ห์จะรับไว้พิจารณาบางกรณี
 - การถอนเรื่องร้องเรียน ถ้าเป็นเรื่องการทุจริตหรือกรณีทำให้บุคคลอื่นเสียหาย ก็ไม่ควรยุติ
 - ระยะเวลาที่จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เนื่องจากมีความยากและง่ายไม่เท่ากัน
 - การติดตามทวงถามเรื่องร้องเรียนจะต้องกระทำ แต่ไม่ควรกำหนดระยะเวลาในการรายงาน เพราะจะเป็นการผูกมัดหน่วยงาน
 - สำนักนายกรัฐมนตรีควรมีมาตรการติดตามผลเป็นระยะ โดยจัดทำเป็นแบบฟอร์ม ทั้งติดตามผลและรายงานผล แจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานทราบ
 - การโต้แย้งรายงานผลของส่วนราชการ จะต้องมียุติความจริงและพยานหลักฐานใหม่
 - ศูนย์บริการประชาชนเป็นศูนย์กลางการสร้างเครือข่าย ประสานงานกับทุกส่วนราชการ โดยผ่านระบบ Call Centre และการร้องเรียนผ่าน Web site “ระฆังหว่านไย...จากใจนายกรัฐมนตรี”
 - ขอให้สนับสนุนอุปกรณ์หรือแก้ไขกฎ ระเบียบ ในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์
 - แนวทางการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง จะต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง
 - ควรจะมีการรวมกฎหมายและมติคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน โดยจัดทำสรุป และทำเป็นเล่ม หรือทำเป็นแฟ้มเก็บไว้ที่หน่วยงาน
 - การแก้ไขปัญหากลุ่มผู้ชุมนุมร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ให้ส่วนราชการต่าง ๆ ส่งตัวแทนเข้ามาเจรจาร่วมกับผู้แทนแล้วจะต้องยุติปัญหาในระดับท้องถิ่น

กลุ่มที่ ๓

- การกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาดำเนินการระหว่างผู้ร้องเรียนกับหน่วยงานที่ได้รับเรื่องง่ายไม่ควรเกิน ๗ วัน เรื่องยากไม่ควรเกิน ๓๐ วัน แต่ถ้าหากไม่เสร็จควรแจ้งความเคลื่อนไหวให้ผู้ร้องทราบ และให้เหตุผลที่ไม่เสร็จ

- ควรจะมีขั้นตอนการทำงานหรือคู่มือที่ชัดเจนสำหรับประชาชน
- ให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นศูนย์เครือข่ายในการประสานงาน
- ให้มี Call Centre ในระดับกระทรวงและเครือข่ายทุกกรม
- ขอให้ศูนย์บริการประชาชนซึ่งเป็นแม่ข่ายชี้ประเด็นการร้องเรียนให้ชัดเจน
- การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนแบบบูรณาการ โดยผู้ว่าฯ CEO ถ้าแก้ไขปัญหาไม่ได้ให้เสนอรองนายกรัฐมนตรีที่กำกับดูแลพิจารณา
- ขอให้ศูนย์บริการประชาชนในระดับจังหวัด

กลุ่มที่ ๔

- หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาให้รับทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษร โทรเลข โทรศัพท์ และบัตรสนเท่ห์ แต่จะต้องพิจารณาว่าดำเนินการต่อไปได้หรือไม่

- ระยะเวลาการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ และระยะเวลารายงานผลระหว่างส่วนราชการ คงจะกำหนดเวลาแน่นอนไม่ได้ ให้แต่ละหน่วยงานกลับไปพิจารณากำหนดระยะเวลา

- รูปแบบและวิธีการติดตามเรื่องร้องเรียน ควรติดตามเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือราชการ E-mail

- การแก้ไขปัญหากรณีหน่วยงานไม่รายงานผล ให้ถามเหตุผลที่ไม่ชี้แจง ถ้ายังไม่ตอบให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาหาผู้รับผิดชอบและถามเหตุที่ไม่ชี้แจง

- เน้นการทำงานให้ราษฎรเกิดความพอใจ
- สนับสนุนการทำงานแบบเครือข่าย โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีการจัดตั้งศูนย์เชื่อมโยงข้อมูลเครือข่ายระหว่างหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกัน
- จะต้องมีการปกปิดข้อมูลการร้องเรียน เพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเรียน
- มีการแก้ไขปัญหาในเชิงรุกหรือแก้ไขในระดับล่าง
- ให้แต่ละหน่วยงานกลับไปพิจารณาจัดตั้งเว็บไซต์รองรับการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

“ระฆังท่วงใย....จากใจนายกรัฐมนตรี”

กลุ่มที่ ๕

- บัตรสนเท่ห์จะต้องมีมูลความจริงไม่เลื่อนลอย
- เรื่องร้องเรียนหากไม่สามารถกำหนดระยะเวลาดำเนินการได้ ก็จะต้องแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะๆ
- การโต้แย้งรายงานของส่วนราชการจะต้องมีการชี้แจงทำความเข้าใจหรือส่งผู้ตรวจราชการของหน่วยเหนือไปตรวจสอบ รวมทั้งใช้ระบบไตรภาคี
- สนับสนุนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เรื่องที่เป็นความลับ จะต้องให้ความคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้ร้อง
- สนับสนุนผู้ว่าฯ CEO ในการแก้ไขปัญหาการชุมนุมร้องเรียน

คำกล่าวปิดการสัมมนา
ของ
หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
(นายกำพล แกล้วทองคำ)
ในพิธีปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ
ณ ห้องกมลทิพย์ โรงแรมสยามซิตี กรุงเทพมหานคร

ผู้ดำเนินการเสวนา ท่านผู้เข้าร่วมเสวนาทุกท่าน ค่อนข้างจะอุณหนาฝาคั้ง เพราะว่าช่วงบ่ายจริง ๆ แล้วคาดการณ์ว่าไม่น่าจะถึง ๕๐% แต่ก็ขอชื่นชมที่ยังร่วมกันระดมความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ แล้วก็มีส่วนร่วมเป็นพิเศษ ผมเรียนอย่างนี้ว่าที่เราเหนื่อยมาทั้งวัน วันนี้โดยเฉพาะท่านทั้งหลายที่มาระดมความคิดเห็นจะไม่สูญเปล่า ในฐานะที่ผมรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์บริการประชาชน จะประมวลความคิดเห็นของทุกกลุ่มกราบเรียนท่านนายกรัฐมนตรี เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบ รวมทั้งรายชื่อของท่านที่เข้าร่วมเสวนาในวันนี้ เพราะฉะนั้นก่อนที่จะเสนอคณะรัฐมนตรีก็จำเป็นต้องนำข้อคิดเห็นของท่านทั้งหลายมาจัดกลุ่มมาวิเคราะห์ ผมต้องขออนุญาตเข้ามารับฟังเฉพาะกลุ่มสุดท้าย เพราะฉะนั้นข้อมูลที่ได้โดยรวมจากท่านผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนก็เป็นคร่าว ๆ แต่ก็คิดว่าส่วนหนึ่งก็เป็นไปตามแนวคิดที่เราตั้งใจก็คือ

ในเรื่องแรกที่เราพูดกันว่า ปัญหาทุกปัญหาถ้าสามารถแก้ไขในระดับพื้นที่ก็จะ เป็นประโยชน์ เพราะฉะนั้นก็ต้องเร่งให้มีการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในระดับจังหวัดและในระดับอำเภอ ซึ่งก็สอดคล้องกับการบริหารผู้ว่าฯ แบบ CEO ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๖ นี้ เป็นต้นไป

เรื่องที่สอง ที่เห็นตรงกันก็คือ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการแก้ไข ปัญหาในเรื่องร้องเรียน ซึ่งก็คงจะต้องเตรียมความพร้อม ๓ ส่วน ในเรื่องของตัวฮาร์ดแวร์ คือ อุปกรณ์เครื่องไม้เครื่องมือ ซอฟต์แวร์ในเรื่องของระบบในการดำเนินงาน และสามในเรื่อง พีเพิลแวร์ ก็คือบุคลากรที่จะเข้ามารับผิดชอบ เพราะฉะนั้นก็ขอฝากให้แต่ละหน่วยงานนี้ได้ไปเตรียมในเรื่องพวกนี้ซึ่งจะมีที่เรียกว่า CIO, Chief Information Officer ของแต่ละกลุ่มเป็นผู้ให้คำปรึกษาในเรื่องนี้ หน่วยงานใดที่มีความซับซ้อน โดยเฉพาะสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งคณะรัฐมนตรีและท่านนายกรัฐมนตรีมอบให้เป็น Call Centre กลาง โดยเฉพาะศูนย์บริการประชาชน ท่านนายกรัฐมนตรีย้ำว่ามีการรับเรื่องปัญหาทั่วประเทศ เพราะฉะนั้นจะต้องมีบทบาทในฐานะ

ที่เป็น Call Centre กลาง ซึ่งขณะนี้สำนักนายกรัฐมนตรีก็ได้จ้างที่ปรึกษาเพื่อมาวางระบบในเรื่องนี้ แต่ในขั้นเริ่มต้นก็จะดำเนินการจัดเตรียมความพร้อมในเบื้องต้นไปก่อนเพื่อให้สามารถเริ่มดำเนินการได้ในต้นเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๖ นี้ เพราะฉะนั้น การดำเนินงานในลักษณะของหน่วยงานในสำนักนายกรัฐมนตรีก็หมายถึง จะเป็นศูนย์บริการกลางที่จำเป็นจะต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับทุกกระทรวง กรม เพราะฉะนั้นที่ผมเรียนแล้วคือท่านคงจะต้องไปเตรียมคนที่จะรับข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะผู้รับสารซึ่งสำนักนายกรัฐมนตรีจะเป็นคนส่งต่อไปยังหน่วยงานของท่าน กรณีที่หน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เพราะฉะนั้นก็จะติดตามลองทดลองดู เริ่มต้นก่อน ผมได้ขอให้ทางท่านผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนเร่งทำในหน่วยงานที่มีความพร้อมก่อน เป็นขั้นทดลองแล้วค่อย ๆ ขยายผลออกไปให้เต็มที่ ความเห็นของท่านที่จะให้ผู้ว่าฯ CEO เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอันนี้ก็เป็นที่ชัดเจนอยู่แล้ว และก็สอดคล้องกับเรื่องแรกๆ ให้มีศูนย์บริการประชาชนในระดับจังหวัด แต่ผมคิดว่าในระดับกระทรวงหรือกรมท่านก็ต้องไปตรวจสอบแผนงานโครงการที่ท่านดำเนินการอยู่ ยกตัวอย่างเช่นเรื่องที่เป็นปัญหามาก ๆ และก็เป็นปัญหาซับซ้อนก็เรื่องของการจ่ายค่าชดเชยที่ดินทั้งหลาย ซึ่งบางส่วนราชการก็ยังคงอยู่ในขั้นตอนของการตรวจสอบความถูกต้องอยู่แล้ว ก็มีร้องเรียนมาก่อนข้างมากในเรื่องผลกระทบที่เกิดจากโครงการของรัฐ ท่านลองไปตรวจสอบดูบางที่ท่านทำงานเสร็จมี out put out come เป็นสิ่งที่ท่านคาดหวังว่าประชาชนจะได้รับ แต่ในความเป็นจริงนั้น ตัว out come ไม่ได้ตามเป้าที่ท่านกำหนดเพราะเกิดผลกระทบที่คาดไม่ถึง ยกตัวอย่างข้อมูลที่ผมได้บางส่วนเช่น โครงการสูบน้ำด้วยไฟฟ้าในลุ่มน้ำขนาดใหญ่หลายแห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปัญหา เพราะว่าท่านต้องให้พี่น้องประชาชนรับภาระในเรื่องค่าไฟฟ้า เพราะฉะนั้นที่สร้างไปแล้ว ยังทำงานไม่ได้เต็มที่มาก พี่น้องประชาชนก็ร้องเรียนมาหรือผลกระทบจากโครงการขนาดใหญ่ต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องของสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพราะฉะนั้นที่ผมขอก็คือขอให้แต่ละหน่วยงานทำตามหน้าที่ของท่าน รักษากฎหมาย และก็หมั่นตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ เพราะว่าแหล่งกำเนิดของเสียจริง ๆ แล้วก็มีอยู่ ๓ ส่วนนั่นเอง ส่วนที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนที่เกิดจากชุมชนที่อยู่อาศัย ส่วนที่เกิดจากกิจกรรมทางการเกษตร เป็นต้น เพราะฉะนั้น ถ้าหากหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละหน่วยได้กำหนดมาตรฐานน้ำทิ้งที่ดี กำหนดมาตรฐานทางสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ แล้วท่านกำกับติดตามให้เป็นไปตามกฎหมาย ปัญหาที่จะลดน้อยลง ท่านอย่าปล่อยปละละเลยเท่านั้นเอง เพราะฉะนั้นในเรื่องผลกระทบโครงการขนาดใหญ่ก็ดี ปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมก็ดี ส่วนข้อขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐก็ต้องยอมรับว่า ถ้าท่านยึดหลัก ไทยรักไทย ประชาธิปัตย์ ที่ท่านประธานกลุ่ม ๕ เสนอให้ความเป็นธรรมโดยเสมอภาค มีความจริงใจในการแก้ไขปัญหา ไม่ใช่ข้าราชการซึ่งมีหน้าที่แก้ไขปัญหาแต่ไปสร้างปัญหาเสียเอง ผมคิดว่าปัญหาเรื่องของการร้องเรียนในเรื่องความไม่เป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ก็คงจะลดน้อยลง

ในเรื่องของให้สำนักนายกรัฐมนตรีจัดทำเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการทราบ เช่น มติคณะรัฐมนตรี หรือระเบียบต่าง ๆ ซึ่งอันนี้ก็คงจะรับไว้พิจารณา ให้สำนักนายกรัฐมนตรีจัดแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนเพื่อสะดวกในการรายงานผลและติดตาม ก็คงจะรับไว้พิจารณาเช่นเดียวกัน จะให้ศูนย์บริการประชาชนเป็นแม่ข่ายในการรับเรื่องร้องเรียนประสานกับทุกกระทรวงอันนี้ต้องทำอยู่แล้ว เมื่อใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ Call Centre สิ่งนี้เป็นเรื่องที่จะต้องทำ ในเรื่องประเด็นที่ว่า website ะฆังมีหลายหน่วยงานไม่รู้จักอันนี้ก็จะได้รับไว้ว่าอาจจะจำเป็นที่จะต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติม อาจจะทำเป็นแผ่นพับ หรือว่าเข้า website เพิ่มเติมเพื่อให้รายละเอียด มติคณะรัฐมนตรีเรื่อง E-petitions ที่ให้ยกเว้นระเบียบงานสารบรรณจริง ๆ ก็เวียนไปทุกกระทรวงแล้ว ก็อาจจะย้ายไปอีกที่ มติคณะรัฐมนตรีเรื่องหลักเกณฑ์การรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา อันนี้ก็คงต้องทำความเข้าใจชัดเจนอีกที เพราะฉะนั้นส่วนที่ท่านให้เป็นข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับสำนักนายกรัฐมนตรีก็พร้อมที่จะรับไปดำเนินการ ทั้งหมดที่เรียนแล้วจะรวบรวมนำไปวิเคราะห์แล้วก็นำเสนอท่านรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ซึ่งท่านกำกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แล้วก็กราบเรียนท่านนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีทราบ ผมมีเรื่องฝากบางประการเท่านั้นเอง เมื่อเข้าหลังจากได้มาร่วมเสวนาแล้วก็มีข้อคิดหลายอย่าง โดยเฉพาะเรื่องหนึ่งซึ่งเป็นเรื่องที่ดี ฝากว่าถ้าท่านทำได้ อยากจะให้ทำในแนวนี้ก็คือว่า พยายามทำในเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนมายื่นต่อท่านหน่วยงานของท่าน ชั้นแรกขออย่าได้ปฏิเสธ หมายถึงว่า ท่านจะต้องพยายามที่จะหาทางที่จะคลี่คลายปัญหาอย่าปฏิเสธว่าไม่ใช่หน้าที่ของหน่วยงานท่าน อย่างน้อยขอให้ท่านส่งต่อว่าเรื่องนี้ควรจะไปที่ไหนให้ทำในแนวคิดที่ท่านนายกรัฐมนตรีได้ให้ไว้ก็คือ เรื่องทุกอย่างสามารถแก้ไขได้ ท่านเน้นเสมอในเรื่องภาษาอังกฤษที่ว่า Can do spirit อยากจะย้ำในเรื่องนี้ว่าให้มีทัศนคติที่ว่า ทุกอย่างมีทางออก ทุกอย่างแก้ไขได้ เพราะฉะนั้นเมื่อพี่น้องประชาชนที่เดือดร้อนผมเชื่อว่า ถ้าเขาไม่เดือดร้อนในหลักสามัญสำนึกเขาก็คงจะไม่มา ต้องเดินทางไกลมาเสียเวลาทำมาหากิน ต้องมาในที่ ๆ เขาไม่คุ้นเคย ต้องมาให้ช่วยแก้ปัญหา เพราะฉะนั้นต้องถือว่าทุกคนต้องได้รับความช่วยเหลือโดยรวดเร็ว โดยเท่าเทียมกัน โดยที่พยายามหาทางให้ดีที่สุด และใช้วิธีทำให้เรื่องอย่าให้มีความซับซ้อน อย่างให้มีพิธีรีตองมาก ท่านเลขาธิการผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเล่าให้ผมฟังในตอนทานอาหารเที่ยงด้วยกันว่าใช้วิธีโทรศัพท์มา บางทีผู้ใหญ่ท่านหนึ่งร้องเรียนมาในเรื่องของการประปาไปวางท่อ ซึ่งจะเข้าไปชิดบ้านท่านเกินไป น่าจะเว้นระยะห่าง ท่านเล่าให้ฟังไม่ต้องมีหนังสือมา ท่านก็ตรวจสอบไป คือ ที่สำคัญท่านต้องตรวจสอบเบื้องต้นก่อน ไม่ใช่ไปเชื่อคำร้องอย่างเดียว เพราะบางทีอาจจะกลั่นแกล้งกัน ไม่ใช่ข้อมูลที่แท้จริง เพราะฉะนั้นเบื้องต้นท่านตรวจสอบแล้วบางทีใช้วิธีติดต่ออย่างไม่เป็นทางการ ผมเองก็ใช้บ่อยครั้ง โทรไปถึงท่านอธิบดีเองไปถึงผู้อำนวยการรัฐวิสาหกิจเอง เพื่อให้ช่วยแก้ไข และจริง ๆ ใช้เวลาแค่ครึ่งวันจบ หนังสืออาจจะทำตามไปภายหลัง เพราะฉะนั้น

สรุป การดำเนินการโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ เมื่อวันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๔๖ ณ โรงแรมสยามซิตี กรุงเทพมหานคร

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินงานตามโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาระบบการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการโดยมีเป้าหมาย เพื่อเป็นการระดมข้อคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และองค์กรต่าง ๆ กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหารวมทั้งพัฒนาการแก้ไขปัญหของหน่วยงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งโครงการดังกล่าวได้ดำเนินการไปด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ จัดส่งผู้อภิปราย ทั้งที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้บริหารเข้าร่วมการสัมมนา ซึ่งศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประมวลสรุปประเด็นการอภิปราย ซึ่งเป็นสาระสำคัญ และจะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ สำหรับการอภิปรายได้จัดแบ่งเป็นภาคเช้า และภาคบ่าย

ภาคเช้า

เป็นการอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๔ ท่าน คือ ๑.) นายกำพล แก้วทองคำ หัวหน้าผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ๒.) นายปราโมทย์ โชติมงคล เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ๓.) นายกุลพล พลวัน อธิบดีอัยการฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ๔.) นายวุฒิชัย แสงสำราญ ผู้อำนวยการสำนักงานศาลปกครองกลาง โดยมีนายสมฤทธิ์ ลือชัย เป็นผู้ดำเนินการอภิปรายสรุปความเห็นและข้อเสนอของผู้อภิปรายได้ ดังนี้

- ๑ การแก้ไขปัญหาควรวี๊ดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อสร้างความพอใจและความสบายใจแก่ผู้ร้องเรียน
- ๒ การแก้ไขปัญหาเจ้าหน้าที่ระดับล่างจะต้องแก้ไขให้เสร็จสิ้นในระดับจังหวัด โดยเน้นแก้ไขที่ต้นเหตุ
- ๓ การแก้ไขปัญหาควจะต้องรวดเร็ว เนื่องจากประชาชนจะเข้าตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

- ๔ ให้นำหน่วยงานที่เข้าสัมมนากลับไปเตรียมความพร้อมเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-petitions) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ลดขั้นตอนการดำเนินการและค่าใช้จ่ายของทางราชการ และประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ๕ จัดให้มีคณะกรรมการกลาง ดูแลเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ แยกกลุ่มปัญหา เพื่อมิให้เกิดการซ้ำซ้อนในการร้องเรียน
- ๖ เผยแพร่ให้ประชาชนได้รู้กฎหมายโดยเน้นที่หน้าที่ของประชาชน มิใช่ให้รู้ แต่สิทธิเพียงด้านเดียว

ภาคบ่าย

มีการจัดแบ่งกลุ่มสัมมนาเป็น ๕ กลุ่มย่อย โดยศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดหัวข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนในการสัมมนาไว้ ๒๐ หัวข้อ เพื่อให้ผู้แทนทุกหน่วยงานได้ใช้เป็นแนวทางและกรอบการแสดงความคิดเห็น ซึ่งภายหลังจากสัมมนา มีประเด็นและความเห็นที่น่าสนใจสรุปได้ ดังนี้

- ๑ ควรจัดให้มีศูนย์บริการประชาชนระดับอำเภอ จังหวัด แก้ไขปัญหาการร้องเรียน ให้เสร็จสิ้นในระดับพื้นที่ โดยเน้นการแก้ไขปัญหาในเชิงรุก
- ๒ ระยะเวลาในการแจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบยังไม่สามารถกำหนดได้แน่นอน เนื่องจากความยากง่ายของแต่ละเรื่องไม่เท่ากัน แต่ถ้าหากการดำเนินการล่าช้าเกินไปควรแจ้งเหตุผลให้ผู้ร้องทราบ และหาบุคคลรับผิดชอบ
- ๓ ให้สำนักนายกรัฐมนตรีรวบรวมมติคณะรัฐมนตรี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนไว้เป็นรูปเล่ม เพื่อเวียนให้ส่วนราชการทราบ
- ๔ ให้ ผู้ว่า ฯ CEO เข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหา
- ๕ ให้ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นแม่ข่ายในการรับเรื่องร้องเรียนประสานกับทุกกระทรวง
- ๖ เห็นด้วยกับ ระบบ E-petitions แต่ขอให้แก้ไขระเบียบการจัดซื้อจัดหา อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนการสร้างเครือข่าย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่าความเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดแนวทางที่จะดำเนินการต่อไป ดังนี้

- ๑ ประมวลวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะแจกจ่ายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนรับทราบและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานต่อไป
- ๒ ดำเนินการให้ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี โดยมีเครือข่ายประสานกับทุกกระทรวง
- ๓ ศึกษาแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในระดับจังหวัดและอำเภอ
- ๔ เร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Petitions) ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติโดยเร็ว

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้นำความเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการอบรมสัมมนาพร้อมทั้งรายชื่อของผู้เข้าร่วมการอบรมตามโครงการนำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ขอความเห็นชอบเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรี รับทราบแนวทางดังกล่าว ซึ่งรองนายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบ และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้นำเรียนคณะรัฐมนตรีทราบแล้ว เมื่อวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ จากการอบรมสัมมนาทุกฝ่ายมีความเห็นตรงกัน คือปัญหาทุกปัญหาถ้าได้รับการแก้ไขในระดับพื้นที่ก็จะมีประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย คือ ฝ่ายราษฎรก็จะไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปร้องเรียนสำหรับฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการก็จะเป็นการลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน นอกจากนี้ ที่ประชุมยังสนับสนุนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน ในส่วนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี อยู่ระหว่างการทำสัญญาจ้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ดำเนินการศึกษาออกแบบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ซึ่งจะสามารถเชื่อมโยงการร้องเรียนกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ก็ยังเปิดโอกาสให้มีการติดต่อราชการด้วยระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานที่เข้ารับการอบรมสัมมนาก็จะต้องมีหน้าที่กลับไปเตรียม คน อุปกรณ์วางระบบการทำงานให้พร้อม เพื่อที่รับการส่งต่อข้อมูลต่อไป

ภาคผนวก

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	นายธีรภัทร สันติเมทนีดล	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำเขตตรวจราชการที่ ๔
๒	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	นายระพีพันธุ์ สรีวัฒน์	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำเขตตรวจราชการที่ ๖
๓	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	นางสุนันทา กาญจนอักษรเดช	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำเขตตรวจราชการที่ ๘
๔	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	นายจาตุร อภิชาติบุตร	ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำเขตตรวจราชการที่ ๑๐
๕	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	นางสาวบังอร อยู่พวงทอง	ผู้แทนผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำเขตตรวจราชการที่ ๑๑
๖	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	นายแทน เอี่ยมกัลดี	ผู้แทนผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำเขตตรวจราชการที่ ๑๒
๗	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	นายไชยณรงค์ ต้นสุภาพ	ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
๘	กระทรวงกลาโหม	พันเอก เฉลิม คูหาวิชานันท์	ฝ่ายเสนาธิการประจำสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี
๙	กระทรวงการคลัง	นายสุชัย ภูพิชญ์พงษ์	ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบและประเมินผล
๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	นายสุรเดช ฉายะเกษตริน	ผู้อำนวยการสำนักตรวจและประเมินผล
๑๑	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	นายราชัย ชลสันธุ์สงครามชัย	ผู้อำนวยการสำนักแผนงานฯ
๑๒	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	นายสนอง จันทนินทร	ผู้ตรวจราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

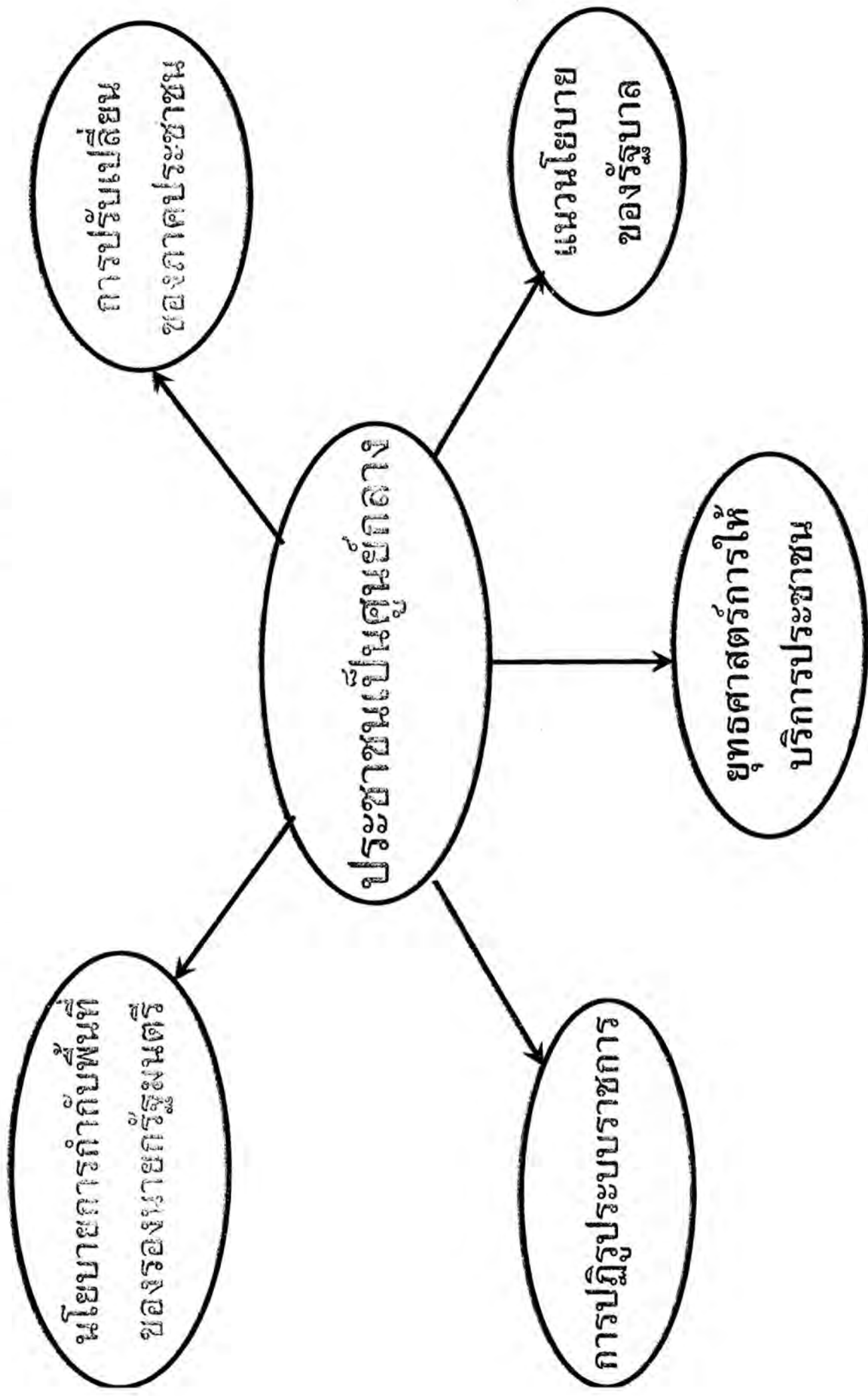
ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๑๓	กระทรวงพลังงาน	นายนิวัต พันธุ์รัตน์	ผู้อำนวยการสำนักความปลอดภัย พลอดภัยธุรกิจก๊าซ
๑๔	กระทรวงพาณิชย์	นางไพเราะ สุดสว่าง	ผู้ช่วยปลัดกระทรวงพาณิชย์
๑๕	กระทรวงยุติธรรม	นายชาญชิต ปัญญากรณ์	ผู้อำนวยการกองพิทักษ์สิทธิ และเสรีภาพ
๑๖	กระทรวงสาธารณสุข	ว่าที่ ร้อยตรี ฉลอง ทองแผ่	ผู้ช่วยปลัดกระทรวงสาธารณสุข
๑๗	กระทรวงอุตสาหกรรม	นายสุคนธ์ ควนสุวรรณ	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและ แผน ๙ ชช
๑๘	กระทรวงศึกษาธิการ	นายธราธร นาคเสน	ผู้ช่วยผู้ตรวจราชการกระทรวง ศึกษาธิการ
๑๙	กรมทางหลวง	นายอภิรัตน์ สมบูรณ์ดำรงกุล	รักษาการวิศวกรวิชาชีพ ๙ วช.
๒๐	กรมทางหลวงชนบท	นายอุทัย ธีรจิต	รองอธิบดีกรมทางหลวงชนบท
๒๑	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	นางผกาวัลย์ พรายวัน	นิติกร
๒๒	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และ พันธุ์พืช	นายชวาล ทัพทิกกรณ์	ผู้อำนวยการสำนักอนุรักษ์สัตว์ ป่า
๒๓	กรมประมง	นายเรวัตย์ ฤทธาภรณ์	รองอธิบดีกรมประมง
๒๔	กรมประมง	นายประดิษฐ์ ศรีภัทรประสิทธิ์	นักวิชาการประมง ๖ ว
๒๕	กรมการขนส่งทางบก	นางวนิดา กันตริตนาวงศ์	ผู้อำนวยการสำนักจัดระเบียบ การขนส่งทางบก
๒๖	กรมการขนส่งทางน้ำและพาณิชย นาวี	นายถวัลย์รัฐ อ่อนศิระ	รองอธิบดีกรมการขนส่งทางน้ำ และพาณิชยนาวี
๒๗	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	นายธนารัตน์ วรสุต	นักวิทยาศาสตร์ ๙ ชช
๒๘	กรมการประกันภัย	นายสรศักดิ์ ทันทสุวรรณ	นิติกร ๙ ชช
๒๙	กรมการปกครอง	นายพรศักดิ์ เจียรณัย	เลขานุการกรมปกครอง
๓๐	กรมราชทัณฑ์	นายวิสัย พฤกษ์วัน	หัวหน้าผู้ตรวจราชการกรม ราชทัณฑ์
๓๑	กรมที่ดิน	นายนิมล จันทรปรณิก	ผู้ตรวจราชการกรมที่ดิน
๓๒	กรมธนารักษ์	นางทมยันตี โปษยานนท์	รองอธิบดีกรมธนารักษ์
๓๓	กรมสุขภาพจิต	พญ.ศรีวรรณ พูลสรรพสิทธิ์	รองอธิบดีกรมสุขภาพจิต
๓๔		คุณสุวรรณ ปัญญานนท์	ผู้อำนวยการกองเจ้าหน้าที่
๓๕	กรมชลประทาน	นายศิริพงษ์ หังสพฤกษ์	รองอธิบดีกรมชลประทาน
๓๖		นายไพโรจน์ เลอสุวณิช	เลขานุการกรม
๓๗	สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา	นายนิพนธ์ ฮะกิมิ	รักษาการในตำแหน่งกรรมการ ร่างกฎหมายประจำ

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๓๘	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค	นายนิโรจน์ เจริญประกอบ	รองเลขาธิการคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค
๓๙	สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามยาเสพติด	นายอรณพ ลิขิตจิตตะ	ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย
๔๐	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน	นางสาวทัศนีย์ ธรรมสิทธิ์	ที่ปรึกษาระบบราชการ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล (๑๐ ชช.)
๔๑	สำนักงานสภาพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	นางสาวมธุรส ใหญ่เย็น	ผู้อำนวยการสำนักความมั่นคง กิจการภายในประเทศ
๔๒	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี	นายนิธิ เปรมรัศมี	ที่ปรึกษาประจำสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี
๔๓	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี	นายสมบัติ วัฒนพานิช	หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
๔๔	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม	นายอนันต์ สุวรรณपाल	รองเลขาธิการสำนักงานมาตร ฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
๔๕		นายพันธ์พงษ์ อคินธรรม	นักวิชาการมาตรฐาน ๘ ว
๔๖	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	นายกนก แสนประเสริฐ	ผู้อำนวยการส่วนคุ้มครอง พระพุทธศาสนา
๔๗	สำนักงานอัยการสูงสุด	นายอรณพนธ์ ยาวะประภาส	อัยการผู้เชี่ยวชาญ
๔๘	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีว ศึกษา	นายประสิทธิ์ สุขพูลผล	หัวหน้ากลุ่มตรวจติดตาม ประเมินผลภาคเหนือ
๔๙	การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	นายบุญเทียม พลังศักดิ์	ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ ภายใน
๕๐	การไฟฟ้านครหลวง	นายจาดรงค์ คงมา	ผู้อำนวยการกองบริการ จำหน่าย
๕๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	นายกำแหง จรรยาเทศ	นักบริหารระดับ ๙
๕๒	การประปานครหลวง	นายรัตนะ สู่พานิช	รองผู้ว่าการ (บริการ)
๕๓		นายบัณฑิต ชื่นกุล	ผู้จัดการภาค ๓
๕๔	การประปาสวนภูมิภาค	นายวิเชียร อุดมรัตน์ศิลป์	ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ
๕๕	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	นายละเอียต ศิลาน้อย	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากร บุคคล
๕๖	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	นายอภิรักษ์ เนาสราญ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ทรัพยากรบุคคล
๕๗	การรถไฟแห่งประเทศไทย	นางสาวโมฬีมาศ ฉัตราคม	หัวหน้าสำนักผู้ว่าการ

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๕๘	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	นายธรรมบุญ ศรีวัลย์	หัวหน้าสำนักกฎหมาย
๕๙	บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	นางสมจิตต์ อีระชุติกุล	ผู้จัดการส่วนบริการหลัง การขาย
๖๐		นางสาวสุพร กองพุดมิ	ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า ผ่านระบบสื่อสาร
๖๑	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	นายขจร วิมลพันธุ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ (ฝ่ายการเดินรถองค์การ)
๖๒	ธนาคารออมสิน	นายปรีชา สิทธิเดช	ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคาร ออมสิน
๖๓	ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร	นายศรุต ร่มวาปี	นักบริหาร ๑๐
๖๔	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	นายชัยรัตน์ บุชิตรัตนคุณ	ผู้อำนวยการฝ่ายและผู้บริหาร
๖๕	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทน ราษฎร	นายจเร พันธุ์เปรื่อง	ผู้อำนวยการสำนักงานประธาน สภาผู้แทนราษฎร
๖๖	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	นายวิเชียร บัวบาน	ผู้อำนวยการกลุ่มงานรับเรื่อง ราร้องทุกข์
๖๗	สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ	นายชูศักดิ์ ปริปัญญา	ผู้ช่วยเลขาธิการคณะกรรมการ ป.ป.ช.
๖๘	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิ มนุษยชนแห่งชาติ	นายสงบ นามวิชัย	แทนผู้อำนวยการสำนักคุ้มครอง สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ
๖๙	สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน	พ.ต.อ.โกวิท ภิรมย์วงศ์	รองเลขาธิการ ป.ป.ง. (ฝ่ายบริหาร)
๗๐	สภานายความ	นายตามภ์ กิติภักย์พิบูลย์	ที่ปรึกษากรรมการช่วยเหลือ ประชาชนทางกฎหมาย
๗๑	กรุงเทพมหานคร	นายประสิทธิ์ สาธิต	ผู้ตรวจราชการ ๙
๗๒	ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา	นายเฉลิมศักดิ์ จันทรมิ	รองเลขาธิการ
๗๓	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	พ.ต.อ.วัฒนา เขตร์สมุทร	รองเลขานุการตำรวจแห่งชาติ
๗๔	กองบัญชาการตำรวจนครบาล	พ.ต.อ.วรวัฒน์ อมรวิวัฒน์	ผู้กำกับกองกำกับการ บริการประชาชน
๗๕	ตำรวจภูธรภาค ๒	พ.ต.อ.ฐณพล มณีภาค	รองผู้บังคับการกองบังคับการ อำนาจการตำรวจภูธรภาค ๒
๗๖	ตำรวจภูธรภาค ๓	พ.ต.อ.พิชัย ศิลาทอง	รองผู้บังคับการกองบังคับการ อำนาจการตำรวจภูธรภาค ๓

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
๗๗	ตำรวจภูธรภาค ๕	พ.ต.อ.สันติภาพ ทวีโภค	รองผู้บังคับการกองบังคับการ อำนวยการตำรวจภูธรภาค ๕
๗๘	ตำรวจภูธรภาค ๖	พล.ต.ต.พิพัฒน์พล พูนสุขวัฒนา	รองผู้บัญชาการตำรวจภูธร ภาค ๖
๗๙	ตำรวจภูธรภาค ๗	พล.ต.อ.ถาวร ชาวสอาด	ผู้กำกับกร ๑ กองบังคับการ อำนวยการตำรวจภูธรภาค ๗
๘๐	ตำรวจภูธรภาค ๘	พล.ต.ต.รณรงค์ ยิ่งยืน	รองผู้บัญชาการตำรวจภูธร ภาค ๘
๘๑	ตำรวจภูธรภาค ๙	พล.ต.ต.ชัยยันต์ มะกล้าทอง	รองผู้บัญชาการตำรวจภูธร ภาค ๙

การปรับโครงสร้างศูนย์บริการประชาชน



อำนาจหน้าที่

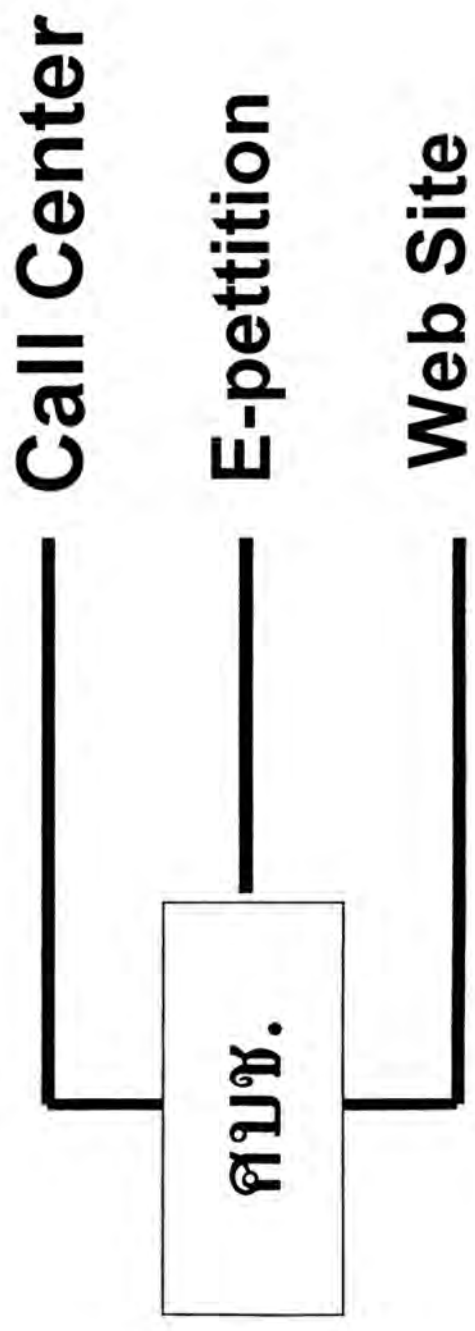
ของศูนย์บริการประชาชน

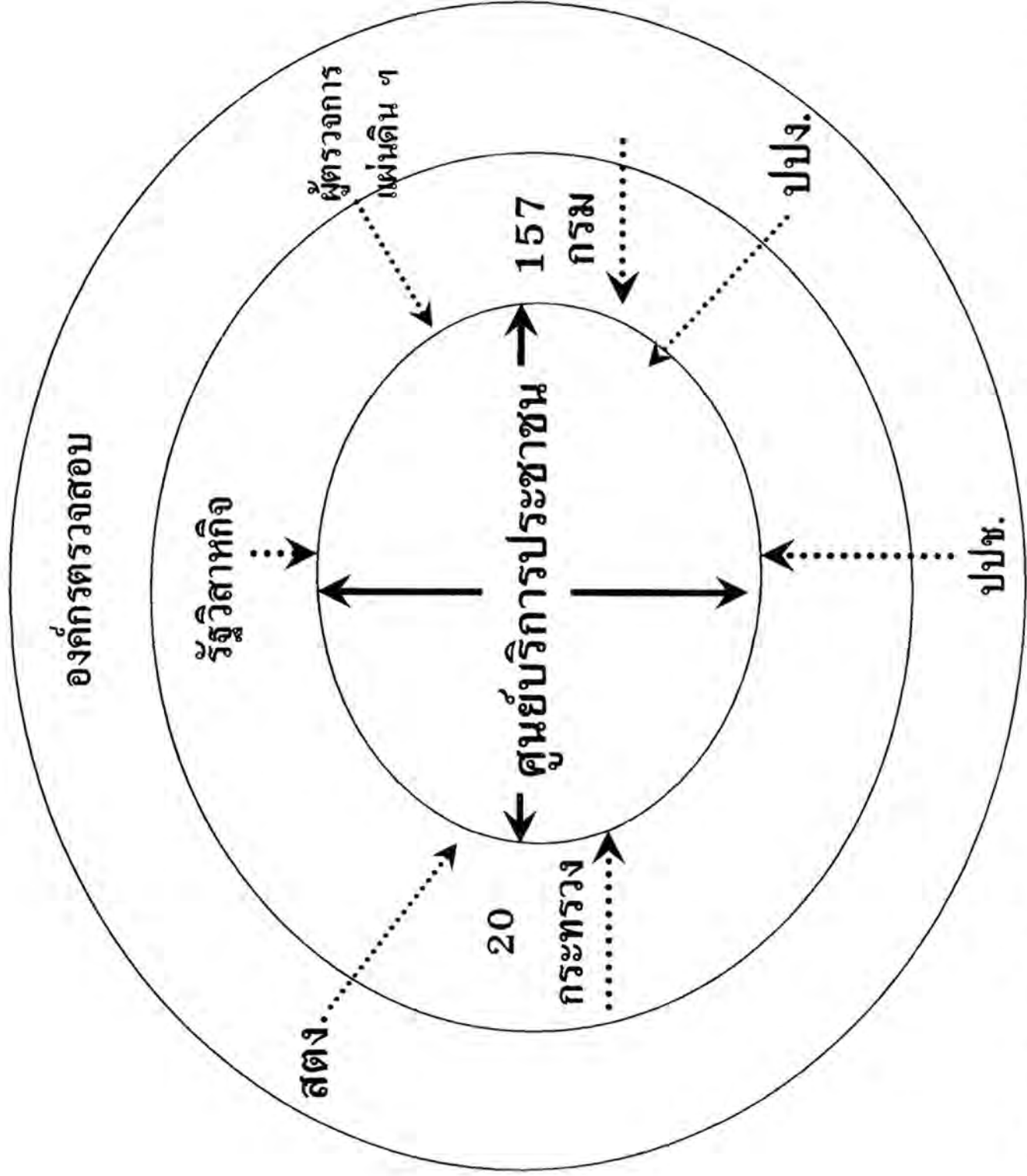
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑ ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และ ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๒ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชน ที่มาขอความช่วยเหลือของคำแนะนำ

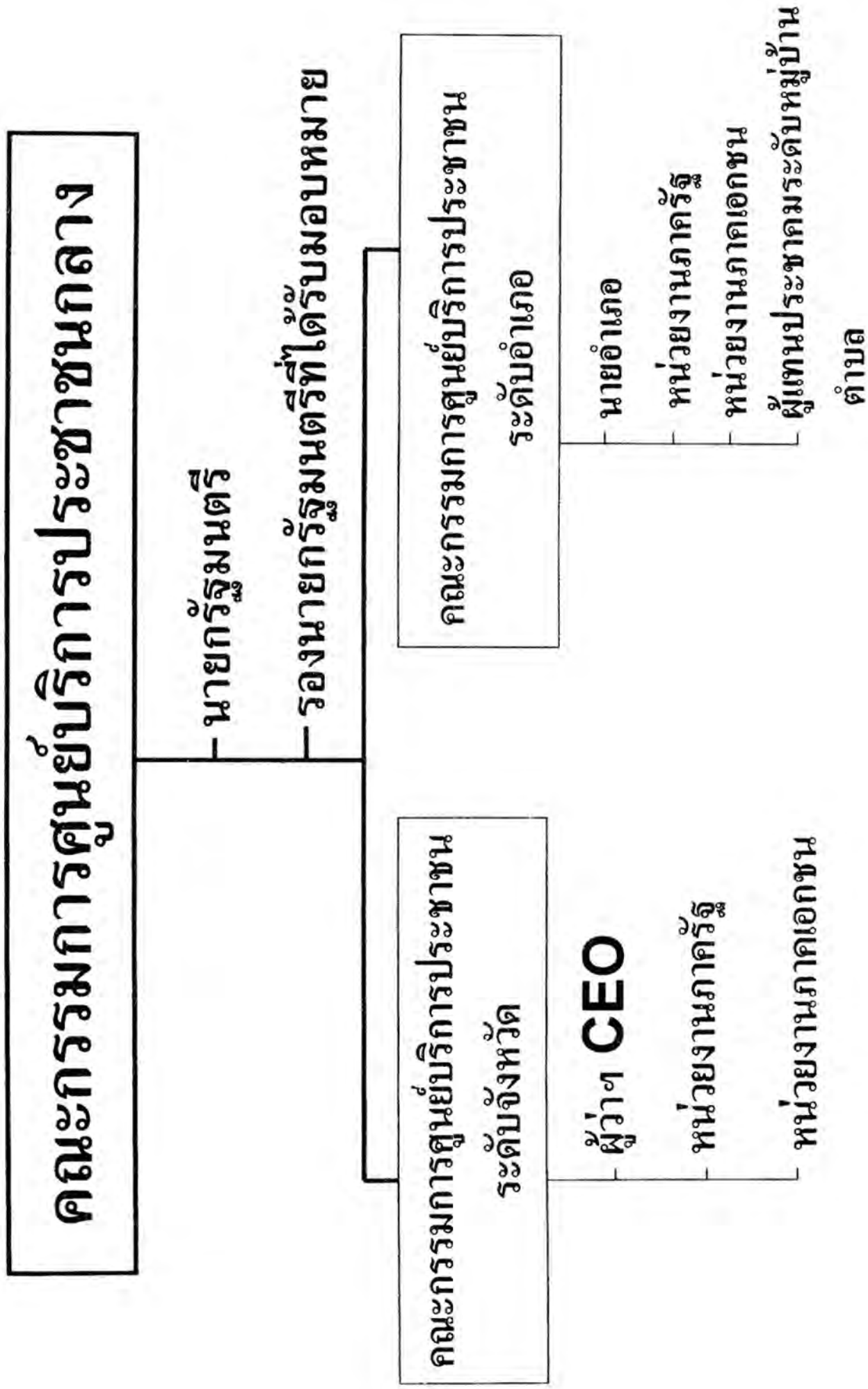
การนำITมาใช้ในงานของศูนย์บริการประชาชน





Mapping ของระบบการส่งต่อเรื่องร้องเรียนในปัจจุบัน

แนวคิดการพัฒนากระบวนการร้องเรียน

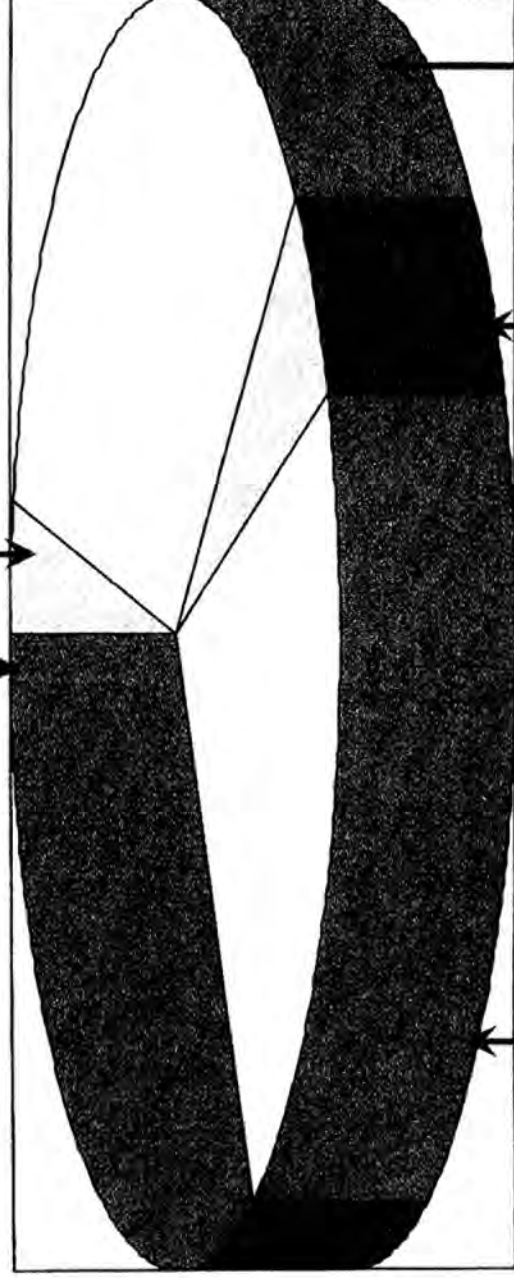


ช่องทางการร้องเรียนและปริมาณเรื่องร้องเรียน

เว็บไซต์ระฆังทอง ... จากใจ

นายกรัฐมนตรี 16,000 เรื่อง

เดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง
1,500 เรื่อง



ตุปณ.900

11,000เรื่อง

สายด่วน

2,600 เรื่อง

ไปรษณีย์จำนวน

15,000 เรื่อง

เดินทางมาร้องเรียนฯ

ไปรษณีย์

สายด่วน

ตุปณ.900

เว็บไซต์ระฆัง

ปริมาณเรื่องเรียน จำแนกตามประเภทเรื่อง

- | | |
|--|--------------------------------------|
| ๑. ที่ดินทำกิน | ๑๑. ด้านสาธารณูปโภค |
| ๒. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ | ๑๒. เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ |
| ๓. การเกษตร | ๑๓. การศึกษา ศาสนา และศิลป |
| ๔. กลุ่มประกอบอาชีพ | ๑๔. ด้านความมั่นคง |
| ๕. กลุ่มเจ้าหน้าที่ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ | ๑๕. ความผิดทางอาญา |
| ๖. แรงงาน | ๑๖. กฎหมายและดำเนิรคดี |
| ๗. สิ่งแวดล้อม | ๑๗. ให้กำลังใจ และ สนับสนุน(คำอวยพร) |
| ๘. คัดค้านโครงการของรัฐ | ๑๘. เบ็ดเตล็ด |
| ๙. หนี้สิน | ๑๙. ไม่ระบุ ไม่ระบุประเภทเรื่อง |
| ๑๐. สวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข | ๒๐. ร้องเรียนซ้ำ |

