



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายเศรษฐพงษ์ ศรีเลิศ

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8  
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



## เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายเศรษฐพงษ์ ศรีเลิศ

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร

“การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8

ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553

## คำนำ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา โครงการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติอยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ซึ่งสำนักพัฒนาบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจัดขึ้นระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม – วันที่ 28 กันยายน 2553 โดยผู้ศึกษาวิจัยได้เรียบเรียงขึ้นจากความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาในโครงการฝึกอบรมดังกล่าว รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาศึกษาวิเคราะห์ตามหลักวิชาการแล้วนำมาประมวลเรียบเรียงเป็นเอกสารวิชาการฉบับนี้

เอกสารวิชาการฉบับนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำภารกิจงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบมาเขียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และสถานภาพการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ดียิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารวิชาการฉบับนี้จะช่วยเติมเต็มการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ 5 ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้ไม่มากก็น้อย และหากมีข้อบกพร่องประการใดในเอกสารวิชาการฉบับนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

นายเศรษฐพงษ์ ศรีเลิศ

วิทยากร 8 ว.

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 ฉบับนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณอาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ อาจารย์บุญเจ็ด โสภณ และอาจารย์อุดม มุ่งเกษม ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านมาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำและชี้แนะแนวทางในการศึกษาค้นคว้ารวมทั้งให้ข้อคิดเห็นในการจัดทำและปรับปรุงจนการจัดทำเอกสารวิชาการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นายพิฑูร พุ่มหิรัญ) ที่อนุญาติและให้โอกาสที่ดีและการสนับสนุน โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 น้อย่างจริงจังและขอขอบคุณนายอนุทล สัจจิติเสวี ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบุคลากร ในฐานะอาจารย์ใหญ่ของหลักสูตรนี้ที่ได้กำกับดูแล โครงการนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมทั้งมีความเอื้อเฟื้อและอาทร กรุณาให้ข้อคิดเห็น แนะนำ และชี้แนะแนวทางในการจัดทำเอกสารวิชาการนี้จนสำเร็จสมบูรณ์ขึ้นมาได้

ขอขอบคุณผู้บริหารและคณะเจ้าหน้าที่ของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 ทุกคนที่ได้เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการศึกษาอบรมของผู้ศึกษาวิจัยเป็นอย่างดีตลอดหลักสูตร ทั้งการศึกษาในสำนักงานฯ การศึกษาดูงานในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดตราด และการศึกษาดูงานในต่างประเทศคือประเทศตุรกี ตลอดจนการนำเสนอผลการศึกษา ณ เมืองพัททยา จังหวัดชลบุรี

เอกสารวิชาการฉบับนี้หากจะมีส่วนดีหรือมีประโยชน์ ขอยกให้เป็นความดีของครูอาจารย์ คณาจารย์ที่ได้มาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้ศึกษาวิจัยตลอดการฝึกอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 นี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาของผู้ศึกษาวิจัยทุกท่านที่ให้โอกาสและสนับสนุนให้ได้เข้ารับการอบรมศึกษาอย่างสะดวกและราบรื่นจนทำให้ผู้ศึกษาวิจัยได้รับความรู้มากมาย ซึ่งล้วนเป็นประโยชน์นำไปพัฒนาองค์กรและใช้ปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

นายเศรษฐพงษ์ ศรีเลิศ

ผู้ศึกษาวิจัย

## บทคัดย่อ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และสถานภาพการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการนำเอาหลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลัก ไตรลักษณ์ หลักอำนาจอธิปไตย แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักการวิเคราะห์สวอต (SWOT) แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งภูมิปัญญา (KBO) แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี TQM แนวคิดการบริหารงานเป็นทีม หลักการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ แนวคิดการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ แนวคิดตามทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพ ทฤษฎีการใกล้เคียงข้อพิพาท หลักการประสานงานที่ดี หลักการบริการที่สร้างความประทับใจ แนวทางเปรียบเทียบ (Benchmark) มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อันจะส่งผลให้การบริการประชาชนในเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

ผลจากการศึกษาพบว่าสาเหตุที่ทำให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรนั้นเนื่องจากปัจจุบันศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดำเนินการด้วยความล่าช้าและไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีสาเหตุมาจากมีสถานะที่ยังไม่เป็นระบบที่สมบูรณ์ โครงสร้างและอำนาจของศูนย์ฯ ไม่ชัดเจน ขาดกฎหมายหรือกฎระเบียบหรือกฎเกณฑ์รองรับอำนาจหน้าที่ของศูนย์ฯ บุคลากรที่เป็นทีมงานมีภาระรับผิดชอบล้นมือทำให้ทีมไม่เข้มแข็ง ขาดเอกภาพในการดำเนินการ (ต่างหน่วยต่างดำเนินการ) ขาดการประสานงานร่วมมือกัน กระบวนการทำงานยังไม่ดีพอ การบริหารจัดการยังไม่ดีพอ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการทำงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หลายอย่างยังไม่สมบูรณ์ จึงทำให้การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์มีปัญหาและอุปสรรค

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น จำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน เช่น จัดสรรงานให้มีความสมดุลกันกับเจ้าหน้าที่มิให้มีปริมาณงานต่อคนมากเกินไป ต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สร้างทีมงานให้เข้มแข็งและยึดหลักการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ แก้ไขเครื่องมือหรืออุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการดำเนินการรับเรื่อง สร้างระบบ IT ที่ทันสมัยเพื่อดำเนินการรับ – ส่งและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ให้สะดวกและรวดเร็ว จัดทำแนวทางหรือคู่มือในการเสนอความเห็นอย่างเป็นระบบ จัดทำกฎหมาย

หรือระเบียบเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ชัดเจน รวมทั้งสามารถรองรับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ฯ ให้มีลักษณะเหมือนกันกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ควรสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ควรมีคู่มือประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ควรเป็นศูนย์กลางในการรับและประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน รวมทั้งมีอำนาจตรวจสอบข้อเท็จจริง ติดตามผลเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ตลอดจนรวบรวมสถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์และศึกษาวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรายงานเสนอต่อประธานรัฐสภา หรือประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อประกอบการพิจารณาในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ให้สอดคล้องกับมาตรา 59 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งกำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
บทคัดย่อ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญแผนภูมิ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีดำเนินการการศึกษาและสถานที่ศึกษา	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและหน่วยงานที่จะนำผลงานไปใช้	10
นิยามศัพท์ในการศึกษา	10
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
หลักไตรลักษณ์	11
หลักสิทธิเสรีภาพและอำนาจอธิปไตยของไทย	13

แนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	13
หลักการวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis)	14
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งภูมิปัญญา (KBO)	15
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี TQM	17
แนวคิดการบริหารและการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ	20
แนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	24
ทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพของเฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol)	25
ทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (mediation)	26
หลักการประสานงานที่ดี	27
หลักการบริการที่สร้างความประทับใจ	28
เปรียบเทียบแนวทางของฝ่ายบริหารและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ	29
<b>บทที่ 3 สถานภาพปัจจุบันของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์</b>	<b>40</b>
สถานภาพ โครงสร้าง/อำนาจหน้าที่ของศูนย์ฯ	41
ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ฯ	44
ช่องทางและขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์	45
สถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์	57
ข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐสภา	59
ความยุ่งยาก ปัญหาและอุปสรรคของศูนย์ฯ	60
Linkloop ของสภาพปัญหาของศูนย์ฯ	66

บทที่ 4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข	69
วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค	69
แนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ฯ	74
Linkloop ของการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ฯ	86
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	89
บทสรุป	89
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	94
ประวัติผู้ศึกษาวิจัย	120

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ระบบการทำงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	102
ตารางที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	105
ตารางที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์	106
ตารางที่ 4 ช่องทางและสำนักที่เกี่ยวข้องกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	107

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 Link Loop สภาพปัญหาของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	66 - 68
ภาพที่ 2 โครงสร้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	81
ภาพที่ 3 Link loop การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	86 - 88

# บทที่ 1

## บทนำ

ทุกข์หรือความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสาเหตุของการร้องทุกข์ และการร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างขององค์กรของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนซึ่งได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ และต้องการให้มีการแก้ไข เยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการการร้องทุกข์จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน หรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง (อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ, 2540 : 3) ดังนั้นการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนจึงได้แก่การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ผู้ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่เป็นธรรม และประชาชนอาจเลือกใช้วิธีเยียวยาทุกข์ได้หลายทาง อาทิ วิธีทางปกครอง วิธีทางการเมือง และวิธีทางศาล ซึ่งในแต่ละวิธีทางดังกล่าวมีข้อแตกต่างกันในลักษณะที่เป็นสาระสำคัญ (ชาญชัย แสวงศักดิ์, 2540 : 11- 14)

เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรับดำเนินการ เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 59 ซึ่งปัจจุบัน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินการ ซึ่งมีหน่วยงานในกำกับ 8 สำนัก ได้แก่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักบริหารงานกลาง สำนักกรรมการ 1, 2, และ 3 สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้ทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการร่วมกันซึ่งเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรับทราบในวันที่ 13 ตุลาคม 2549 เพื่อเป็นการบูรณาการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเข้ามาในหลายช่องทางและหลายสำนักให้มีเอกภาพยิ่งขึ้น โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ

ประชาชนโดยตรง (Petition's Center) มีระบบติดตามงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางตอบปัญหา และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชน รวมทั้งมีการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนจัดทำสารบบและสถิติข้อมูลเกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน ทั้งหมดที่ร้องมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือร้องมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนที่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องมายังประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

### 1. ความเป็นมา

รัฐหรือผู้ปกครองประเทศให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในประเทศไทยเรามีปรากฏเป็นหลักฐานเรื่องนี้เป็นครั้งแรกในสมัยสุโขทัย คือปรากฏในหลักศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง โดยในสมัยกรุงสุโขทัยมีพระมหากษัตริย์ที่เรียกว่า “พ่อขุน” เป็นเจ้าชีวิต - เจ้าแผ่นดิน ทรงเป็นผู้ครองนครที่ดูแลทุกข์สุข ปกครองบ้านเมืองให้อยู่อย่างปลอดภัย คอยปกป้องดูแลราษฎรให้มีความสุขได้รับความยุติธรรมเสมอหน้ากัน ราษฎรมีสิทธิในการร้องทุกข์ต่อพระมหากษัตริย์ เป็นการปกครองเยี่ยงบิดากับบุตร หรือ “พ่อปกครองลูก” ใครทุกข์ร้อนจะทูลร้องทุกข์เมื่อใดก็ได้ โปรดให้แขวนกระดิ่งไว้ที่ประตูพระราชวัง เมื่อราษฎรมีทุกข์ร้อนเรื่องใดก็ไปตีสันกระดิ่งนั้นให้ได้ยินถึงพระกรรมได้เป็นนิจ ซึ่งวิธีการนี้เป็นที่มาของประเพณีซึ่งเรียกกันว่า “ตีกองร้องฎีกา” ซึ่งพระมหากษัตริย์มีพระราชอำนาจเด็ดขาดในการพิจารณาหรือวินิจฉัยคำร้อง และคำตัดสิน ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 4 ก็ทรงมีพระบรมราชานุญาตให้ประชาชนทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาได้และในปี 2417 สมัยรัชกาลที่ 5 ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศใช้ “พระราชบัญญัติเคาน์ซิล ออฟเสตด คือที่ปรึกษาราชการแผ่นดิน” เพื่อให้มีผู้ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในการบริหารราชการแผ่นดินและการร่างกฎหมาย และมีการตั้งคณะกรรมการร่างประมวลกฎหมายต่าง ๆ ขึ้นหลายคณะต่อมาได้ตั้งเป็น “กรมร่างกฎหมาย” สังกัดกระทรวงยุติธรรม ภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี 2475 มีการโอนกรมร่างกฎหมายให้ขึ้นตรงต่อคณะกรรมการคณะราษฎร และในปี 2476 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยคณะกรรมการกฤษฎีกา พุทธศักราช 2476 โดยโอนงานของกรมร่างกฎหมายให้กับคณะกรรมการกฤษฎีกา โดยมีมุ่งหมายให้ทำหน้าที่ร่างกฎหมายและพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง เพื่อให้ราษฎรมีช่องทางร้องเรียนคำสั่งทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายต่อคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ ในปี 2492 มีการประกาศใช้

พระราชบัญญัติเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2492 และในปี 2522 ได้รวมกฎหมายทั้ง 2 ฉบับเข้าด้วยกัน เพื่อให้คณะกรรมการกฤษฎีกามีหน้าที่ร่างกฎหมายและวินิจฉัยคดีปกครอง (งานร้องทุกข์) จวบจนมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และมีการจัดตั้งศาลปกครอง ในปี 2542 จึงมีการโอนงานเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นคดีปกครองให้เป็นอำนาจหน้าที่ของศาลปกครอง (สำนักงานประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2549, 2)

เมื่อรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกาศใช้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ให้ความสำคัญในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเรียนมายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมากขึ้น จึงได้ดำเนินการบูรณาการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความเป็นเอกภาพและสะดวกต่อการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นายจเร พันธุ์เปรื่อง) ได้ร่วมกับผู้อำนวยการสำนักทั้ง 8 สำนัก ได้แก่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 1, 2, และ 3 สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ได้ทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการร่วมกันในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อบูรณาการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้มีศูนย์กลางในการดำเนินการ จึงมีมติจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ขึ้น และให้ศูนย์ฯ ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้มีหน้าที่เป็นศูนย์กลาง (Petition's Center) ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และจัดทำสารบบติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับประชาชนตลอดจนตอบปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชนด้วย นอกจากนี้ยังให้มีหน้าที่เป็นศูนย์ฯ รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์และจัดทำรายงานสถิติข้อมูลของเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่เสนอผ่านสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตัวชี้วัด / รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส และประจำปี พร้อมจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้ดำเนินการตามข้อตกลงดังกล่าว

ในปี 2549 เกิดการปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีมหากษัตริย์เป็นประมุขในประเทศขึ้น ส่งผลให้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ถูกยกเลิกและมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2549 แทน โดยใช้รัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้กำหนดให้มีสภาร่างรัฐธรรมนูญประกอบด้วยสมาชิกซึ่งทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ แต่งตั้ง จำนวน 100 คน เพื่อจัดทำร่างรัฐธรรมนูญ โดยให้จัดทำและ

พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 180 วัน นับแต่วันเปิดประชุมสภาร่างรัฐธรรมนูญครั้งแรก (เปิดประชุมสภาร่างรัฐธรรมนูญครั้งแรก วันที่ 8 มกราคม 2550) และเมื่อจัดทำร่างรัฐธรรมนูญเสร็จแล้วให้เผยแพร่ให้ประชาชนทราบและให้จัดให้มีการออกเสียงประชามติว่าจะให้ความเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบร่างรัฐธรรมนูญทั้งฉบับซึ่งต้องให้วันผ่านไป 15-30 วัน ก่อนนับแต่วันที่เผยแพร่ร่างรัฐธรรมนูญดังกล่าวและให้จัดทำในวันเดียวกันที่วาระอาณาจักร

จากการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองดังกล่าว ทำให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพิ่มภารกิจโดยเป็นศูนย์รับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญในปีพุทธศักราช 2550 อีกภารกิจหนึ่ง トラบจนปัจจุบันเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 งานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนมีความสำคัญมากขึ้น ทำให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีภารกิจเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย แต่ศูนย์ฯ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานและอุปกรณ์สนับสนุนภารกิจดังกล่าวน้อย ส่งผลให้การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ผู้ทำการศึกษาจึงให้ความสนใจในการศึกษาในเรื่องนี้

งานเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนเสนอประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อดำเนินการและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์มานั้นเป็นไปตามรัฐธรรมนูญบัญญัติ

โดยสภาผู้แทนราษฎรนั้น นอกเหนือจากการทำหน้าที่ในการตรากฎหมาย การควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินและการให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของแผ่นดินแล้ว สภาผู้แทนราษฎรยังต้องทำหน้าที่สะท้อนปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในแต่ละพื้นที่ของประเทศ โดยสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจะนำเรื่องราวที่ได้รับทราบมาจากพี่น้องประชาชนเข้ามาสู่ที่ประชุมสภาหรือเสนอผ่านประธาน / รองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือประชาชนด้วยวิธีการหรือกลไกต่าง ๆ เช่น การตั้งกระทู้ถาม การเสนอญัตติ การเสนอเป็นร่างกฎหมายหรือแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายกรณีที่เกิดผลกระทบจากกฎหมายการส่งเรื่องให้ คณะกรรมาธิการพิจารณาศึกษาและการเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจในสภา

อย่างไรก็ตาม การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนก็ยังคงเป็นหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎรทุกยุคสมัย โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินการในฐานะเป็นหน่วยธุรการของสภาผู้แทนราษฎร ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขอร้องเรียนหรือร้องขอความเป็นธรรมต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้บรรลุและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างสูงสุด

นอกจากงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีลักษณะดังกล่าวแล้ว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยังเป็นหน่วยงานหลักหรือเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและพิจารณาการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ส่งเข้ามาเพื่อขอให้แก้ไขปัญหา ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวอยู่ในการกำกับดูแลและรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีลักษณะ 2 ประเภท คือ

1. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนนำเสนอมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อขอให้แก้ไขปัญหา

2. เรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มิใช่การศึกษาเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นข้อปรึกษาหารือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้เพื่อมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้ทำหน้าที่บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างสมบูรณ์ต่อไป

ดังนั้น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งมีภารกิจรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการดำเนินการที่ความชัดเจน เป็นรูปธรรม รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้การรองรับภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด กลุ่มงานประสานงานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์จึงต้องเน้นการทำงานเป็นทีม (Team - work)

## 2. ความสำคัญของปัญหา

เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือหากสมาชิกได้รับฟังความเดือดร้อนของประชาชน และมาร้องทุกข์กับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรหรือประธานสภาผู้แทนราษฎรแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานฯ จะต้องดำเนินการนำเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเสนอต่อประธานรัฐสภา ประธาน/รองประธานสภาผู้แทนราษฎรหรือคณะกรรมการสามัญ รวมทั้งส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการหาทางแก้ไขให้เกิดความเป็นธรรมและเกิดความสุขสงบสันติตามกระบวนการการแก้ไขปัญหาและตามครรลองของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับหลักปรัชญาของการเมืองการปกครองที่ว่า “เป็น

การปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน” และเพื่อให้บรรลุประโยชน์สุขแก่ประชาชนและประเทศชาติสืบไป

ปัจจุบันประชาชนมีสิทธิเสรีภาพมากยิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง เช่น ให้ประชาชนมีหน้าที่ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ประชาชนมีสิทธิเสนอกฎหมายได้ มีสิทธิถอดถอนบุคคลสำคัญของประเทศออกจากตำแหน่งได้ มีสิทธิเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารประเทศได้ เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการพิจารณา ซึ่งสิทธิเสรีภาพดังกล่าวเป็น โอกาสดีของประชาชนที่จะได้กำหนดชะตากรรมในการเป็นอยู่ในสังคมหรือในประเทศของตนให้มีทิศทางและมีเป้าหมายที่ถูกต้องมากขึ้น มิให้เหมือนกับในอดีตที่ผ่านมา ปัจจุบันจึงเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่า “อำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย” และประชาชนเป็นศูนย์กลางในทางการเมือง อย่างแท้จริง ดังนั้น การแก้ไขปัญหาของประชาชนจึงสำคัญที่สุด

เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจึงมีความสำคัญมากเพราะประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย องค์การที่ใช้อำนาจอธิปไตยไม่ว่าจะเป็น รัฐสภา คณะรัฐมนตรี และศาล ดำเนินการต่าง ๆ ก็เพื่อแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนให้อยู่อย่างปกติสุข หากองค์การเหล่านั้นไม่เห็นความสำคัญของปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน จึงกล่าวไม่ได้ว่า “เป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน” ซึ่งเป็นอุดมการณ์ของระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น ความสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์จึงมีหลายระดับ ดังนี้

## 2.1 ความสำคัญในระดับรัฐธรรมนูญ

นับแต่มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี 2475 มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง จนมีการบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศไทย โดยเริ่มบัญญัติไว้ครั้งแรกในรัฐธรรมนูญฯ ปี 2489 มาตรา 15 ต่อมาฉบับบัญญัติไว้ในมาตรา 24 ของรัฐธรรมนูญฯปี 2490 ในมาตรา 32 ของรัฐธรรมนูญฯปี 2495 ในมาตรา 40 ของรัฐธรรมนูญฯปี 2511 ในมาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญฯปี 2517 ในมาตรา 42 ของรัฐธรรมนูญฯปี 2521 ในมาตรา 45 ของรัฐธรรมนูญฯ ปี 2534 และในมาตรา 61 ของรัฐธรรมนูญฯ ปี 2540

ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในมาตรา 59 โดยกำหนดให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว และบัญญัติให้บุคคลมีสิทธิได้รับข้อมูลคำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมใดที่อาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนที่ได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่นและมีสิทธิแสดงความ

คิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบในเรื่องดังกล่าว (มาตรา 57 วรรคหนึ่ง) รวมทั้งบัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้มีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการปฏิบัติราชการทางปกครองซึ่งมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน (มาตรา 58) นอกจากนี้ที่กล่าวมาแล้วประชาชนย่อมมีสิทธิที่จะฟ้องหน่วยราชการให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของข้าราชการได้ด้วย (มาตรา 60) ผู้ได้รับผลกระทบที่เกิดจากการบริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ( มาตรา 61) รวมทั้ง มีสิทธิติดตามและร้องขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วย (มาตรา 62)

## 2.2 ความสำคัญในระดับนโยบายของรัฐบาล

รัฐบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชน มักจะให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเยียวยาความทุกข์ร้อนของประชาชน เพราะหากให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริงแล้ว ย่อมได้รับคะแนนนิยมจากประชาชน ซึ่งจะส่งผลถึงคะแนนนิยมในการเลือกตั้งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย รัฐบาลจึงตั้งศูนย์บริการประชาชนไว้ประจำทำเนียบรัฐบาลเพื่อให้บริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และในรัฐบาลพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรี มีการตั้งศูนย์ร้องเรียนของนายกรัฐมนตรี ตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีนโยบายให้พัฒนางานรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น สร้างระบบฐานข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ มีการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพ โดยมีช่องทางรับเรื่องหลายช่องทาง เช่น ทางจดหมาย ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทาง Internet และทางโทรศัพท์หมายเลขเดียวทั่วประเทศ คือ หมายเลข 1111

## 2.3 ความสำคัญในระดับระดับหน่วยงานราชการ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 กำหนดให้มีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและต่อมามีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีสาระสำคัญกำหนดให้หน่วยงานราชการต้องดำเนินการบริหารราชการ โดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และกำหนดเวลาที่แน่นอนในการบริการประชาชนและการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน รวมทั้งกรณีต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายใน 15 วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีการกำหนดให้มีระบบสารสนเทศอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ดังนั้นงานเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนจึงมีแนวปฏิบัติตามกฎหมายบัญญัติไว้

## 2.4 ความสำคัญในระดับองค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

องค์กรตามรัฐธรรมนูญและองค์กรศาล เช่น ศาลปกครอง สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สภานายความ สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ก็เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน เช่นกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของแต่ละหน่วยงาน ดังกล่าวที่มีระเบียบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ในปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีสถานะที่ยังไม่เป็นระบบที่สมบูรณ์เท่าใดนัก เนื่องจากโครงสร้างและอำนาจของศูนย์ฯ ไม่ชัดเจน ขาดกฎหมาย กฎระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ในการรองรับโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของศูนย์ฯ ทีมงานไม่เข้มแข็ง ขาดเอกภาพในการดำเนินการ(ต่างหน่วยต่างดำเนินการ) ขาดการประสานงานกัน กระบวนการทำงานยังไม่ดีพอ การบริหารจัดการยังไม่ดีพอ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการทำงานรับเรื่องราวร้องทุกข์หลายอย่างไม่สมบูรณ์ จึงทำให้การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรซึ่งนับตั้งแต่มีการตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในปี 2549 – ปี 2553 (รวม 5 ปี) มีเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเข้ามาสู่ศูนย์ฯ ทั้งสิ้น 2,007 เรื่อง ศูนย์ดำเนินการเสร็จแล้ว 1,355 เรื่อง คิดเป็น 67.51% ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ 679 เรื่องคิดเป็น 33.83%

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และสถานภาพการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ดียิ่งขึ้น

## ขอบเขตของการศึกษา

มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตของสถานที่ทำการศึกษา (place)

ศึกษาเฉพาะ โครงสร้างและระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. ขอบเขตของเนื้อหาสาระที่ศึกษา (variable)

ศึกษาระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็น โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่ร่วมรับผิดชอบ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ช่องทางการรับเรื่อง การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบการจัดเก็บและการสืบค้นเรื่อง การติดตามและ ประเมินผล การรายงานผลประจำปี

3. ขอบเขตของเวลา (Time)

ใช้เวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม ถึง วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2553

รวม 4 เดือน

## วิธีดำเนินการศึกษา และสถานที่ทำการศึกษา

### 1. วิธีดำเนินงาน

ศึกษาจากเอกสาร (documentary study) ลักษณะเชิงพรรณนา (descriptive research) มีการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานฝ่ายบริหาร (รัฐบาล) และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ และศึกษาค้นคว้าจากหลักคำสอน แนวคิด ทฤษฎี เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารงานที่ผู้ศึกษาวิจัย ปฏิบัติในหน้าที่ รวมทั้งสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

### 2. สถานที่ทำการศึกษาและเก็บข้อมูล

- 1) ศึกษาจากหอสมุดรัฐสภา
- 2) กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร
- 3) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 4) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่จะนำผลงานไปใช้ประโยชน์

### 1. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- (1) ได้รับทราบถึงความเป็นมา โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และภารกิจของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- (2) ได้รับทราบถึงปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และแนวทางแก้ไข
- (3) สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษานำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ดียิ่งขึ้น

### 2. หน่วยงานที่จะนำผลงานไปใช้ประโยชน์

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## นิยามศัพท์ในการศึกษาวิจัย

**1. ประสิทธิภาพ** หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดผลสำเร็จ โดยมีตัวชี้วัดจากปริมาณงานเทียบกับผลสำเร็จของงาน ความรวดเร็วในการดำเนินการ และความพึงพอใจของผู้ร้องทุกข์และผู้เกี่ยวข้อง

**2. การเพิ่มประสิทธิภาพ** หมายถึง การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีการดำเนินงานที่รวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจของผู้ร้องทุกข์และผู้เกี่ยวข้อง

**3. รวดเร็ว** หมายถึง การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ฯ แล้วส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการภายใน 30 นาที

**4. ความพึงพอใจ** หมายถึง ร้อยละ 90 ของผู้ร้องทุกข์และผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจ

**5. เรื่องราวร้องทุกข์** หมายถึง การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นคนธรรมดา นิติบุคคล ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจจะหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐ โดยต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือความเสียหายหรือขอให้แก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ

**6. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์** หมายถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ นี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย หลักไตรลักษณ์ หลักสิทธิเสรีภาพและอำนาจ อธิปไตยของไทย แนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักการวิเคราะห์สวอต (SWOT Analysis) แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งภูมิปัญญา (KBO) แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี TQM แนวคิดการบริหารและการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ แนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพของเฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol) ทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (mediation) หลักการประสานงานที่ดี และหลักการบริการที่สร้างความประทับใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### หลักไตรลักษณ์

เพื่อให้ทราบชัดถึงสภาพปัญหาหรือสถานะของความทุกข์จึงได้นำหลัก ไตรลักษณ์ในทาง พระพุทธศาสนามากล่าวในที่นี้ โดยจะทำให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงความทุกข์อันเป็นหลักสำคัญของ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็น ศูนย์กลางในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ความทุกข์ถือว่าเป็นธรรมดาสามัญของโลกและชีวิต และเป็นหนึ่งในบรรดาสิ่งที่เป็น สามัญลักษณะ 3 สิ่ง คือ ทุกสิ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (อนิจจัง) ทุกสิ่งมีสภาพไม่คงทนแตกดับ สลับกันอยู่เสมอ (ทุกขัง) ทุกสิ่งมีความไม่เที่ยงแท้ถาวร (อนัตตา) ดังนั้นจะเห็นว่าความทุกข์มี 2 ลักษณะ คือ คือทุกข์ที่เกิดขึ้นกับสิ่งมีชีวิต และทุกข์ที่เกิดขึ้นกับสิ่งไม่มีชีวิต ซึ่งสิ่งมีชีวิตจะมีความรู้สึกว่ายุ่งยากและเป็นปัญหา แต่สิ่งที่ไม่มีชีวิตจะไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นปัญหาแม้ว่าความทุกข์นั้นจะมีอยู่ โดยธรรมชาติก็ตาม ดังนั้น ต้องรู้หน้าที่อริยสัจและปฏิบัติหน้าที่ต่ออริยสัจให้สำเร็จด้วย ซึ่งหน้าที่ต่อทุกข์คือ ปริยญา แปลว่า กำหนดรู้ รู้เท่าทัน จับตัวมันได้ (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2552: 12)

ความทุกข์นั้นมีทั้งที่เป็นปัญหาและไม่เป็นปัญหา ทุกข์ที่เป็นปัญหานั้นมีสภาพที่บีบคั้นร่างกายและจิตใจของสิ่งมีชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งทุกข์ของมนุษย์ ซึ่งมีทั้งทุกข์ทางกายและทุกข์ทางใจ ทุกข์มักจะสร้างปัญหาเสมอสำหรับบุคคลที่มีจิตใจยังไม่หลุดพ้นจากกิเลส ละกิเลสหรือทุกข์ยังไม่ได้ ยังยึดมั่นถือมั่นในตัวตน ยึดว่าเป็นทุกข์ของเรา จึงทำให้ทุกข์มีอิทธิพลเหนือตน ทำให้

ทุกข์สร้างปัญหา ทำให้เราได้รับความเดือดร้อน มีอาการคืนรนไม่สบายกายไม่สบายใจ ทุรนทุราย กินไม่ได้นอนไม่หลับ ถ้ามีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมาก มีความผูกพันมาก มีความห่วงใยมากเท่าไร ทุกข์ที่เกิดจากสิ่งนั้นจะทวีคูณขึ้นตามลำดับ ดังนั้น สภาพความทุกข์เกิดขึ้นเนื่องจากมนุษย์ยึดถือมั่นเอาไว้ จึงไม่สามารถจะหลุดพ้นจากความทุกข์นั้นได้ เมื่อใดมนุษย์ตัดกิเลสทิ้งปวงได้ ละทุกข์ได้ จิตใจไม่ยึดติดในเรื่องต่าง ๆ มีใจเยือกเย็นสงบนิ่ง เข้าใจถึงสภาวะของการเกิด-ดับของทุกข์ได้ ทุกข์ที่เกิดขึ้นหรือที่มีอยู่นั้นจะไม่สามารถสร้างปัญหาหรือกระทบกระเทือนจิตใจที่ทำให้มนุษย์ไม่มีความทุกข์ทรมาน และกระวนกระวายใจ เช่นเดียวกันกับทุกข์ที่มีอยู่ในสิ่งไม่มีชีวิต ดังนั้น บุคคลที่ไม่มีทุกข์อย่างสิ้นเชิง ตามหลักพระพุทธศาสนาเรียกว่า “พระอรหันต์”

ส่วนทุกข์ที่ไม่เป็นปัญหา คือความทุกข์ที่มีอยู่ตามสภาพทั่วไปของสิ่งที่ไม่มีชีวิต เช่น ทุกข์ของก้อนดินก้อนหิน ต้นไม้ เป็นต้น เนื่องจากสิ่งที่ไม่มีชีวิตต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพ แดกสลายไปตามธรรมดา ไม่มีความคงทนถาวรแน่นอน ไม่มีชีวิตจิตใจ ดังนั้น ทุกข์ในสิ่งที่ไม่มีชีวิตจึงเป็นเพียงสภาวะความคงทนอยู่ในสภาพเดิมไม่ได้เท่านั้นเอง หรือเรียกง่าย ๆ ว่า “มีการแยกแแตกสลาย” เป็นปกติ ซึ่งการแตกสลายดังกล่าวเรียกว่าความทุกข์ซึ่งจะเป็นทุกข์ที่ไม่เป็นปัญหาสำหรับสิ่งที่ไม่มีชีวิต แต่อาจจะมีปัญหาหรือทำให้เกิดทุกข์แก่สิ่งมีชีวิต อย่างเช่น มนุษย์ เนื่องจากมนุษย์มักจะเอาจิตใจของตนเองไปคิดยึดหรือรับเอามาเป็นเรื่องของตน จิตใจที่ยังไม่หลุดพ้นจากกิเลสทั้งปวงจึงพัวพันทุกข์ไม่ได้ ยังตกอยู่หรือจมอยู่กับความทุกข์อยู่เรื่อยไปไม่รู้จักจบสิ้น ทางที่ดีที่สุดคือ การแก้ไข การละวาง และประการสุดท้ายคือ จงปรับใจให้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับทุกข์ที่เกิดขึ้นและอยู่ร่วมกับมันได้อย่างมีความสุข (ทุกข์มีไว้ให้เห็นปัญหา มิใช่มีไว้ให้เป็นปัญหา)

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเฉพาะทุกข์ที่เป็นปัญหาหรือทุกข์ของมนุษย์ที่ไม่ได้เกิดจากสภาวะธรรมชาติทั้ง 4 คือ เกิด แก่ เจ็บ และตาย แต่ได้ทำการศึกษาเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ด้วยกัน ซึ่งมีสาเหตุเกิดจากการถูกเอารัดเอาเปรียบโดยไม่เป็นธรรม ถูกกลั่นแกล้ง ถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ เป็นต้น โดยจะต้องได้รับการแก้ไขปัญหาหรือขจัดความทุกข์ให้สิ้นไป สภาผู้แทนราษฎร โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้ตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้จึงได้ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ประสานงานและรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน เพื่อส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือแก้ไขปัญหาหรือปลดทุกข์ต่อไป

## หลักสิทธิเสรีภาพและอำนาจอธิปไตยของไทย

ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (รัฐธรรมนูญ มาตรา 2) อำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย พระมหากษัตริย์ผู้ทรงเป็นประมุข ทรงใช้อำนาจนั้นทางรัฐสภา คณะรัฐมนตรี และศาล ตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้ การปฏิบัติหน้าที่ของรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล รวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐต้องเป็นไปตามหลักนิติธรรม (รัฐธรรมนูญ มาตรา 3) ดังนั้น จะเห็นได้ว่ารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนได้ให้โอกาสและสิทธิประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น สิทธิในการได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะอันอยู่ในการครอบครองของหน่วยงานราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น (มาตรา 56) สิทธิในการได้รับข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น รวมทั้งมีสิทธิและแสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องนั้นด้วย ตลอดจนการดำเนินการของรัฐที่อาจมีผลกระทบต่อส่วนได้เสียสำคัญของประชาชนให้รัฐจัดให้มีกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการ (มาตรา 57) สิทธิการมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการปฏิบัติราชการทางการปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน (มาตรา 58) สิทธิที่จะฟ้องหน่วยงานราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐที่เป็นนิติบุคคล ให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น (มาตรา 60) สิทธิได้รับการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 61) และสิทธิติดตามและร้องขอให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (มาตรา 62) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว (มาตรา 59)

## แนวคิดของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารบ้านเมืองที่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ มีดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ในมาตรา 38 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก. วันที่ 9 ตุลาคม 2546) ได้กำหนดความชัดเจนในเรื่องการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่หน่วยราชการนั้น ๆ กำหนดไว้ (ซึ่งสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร กำหนดระยะเวลาแจ้งให้ผู้ร้องทราบไม่เกิน 3 วันทำการ)

### หลักการวิเคราะห์สวอต ( SWOT Analysis)

SWOT Analysis (Amstrong. H, 1996) หรือชื่อในภาษาไทยชื่ออื่น เช่น การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพ หรือ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ สำหรับองค์กร หรือ โครงการ ซึ่งช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร เทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้โดยนำเทคนิคนี้มาแสดงในงานสัมมนาที่มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด

ความหมายของคำว่า "สวอต" หรือ "SWOT" นั้นมาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ 4 ตัว ได้แก่

S มาจาก *Strengths* หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W มาจาก *Weaknesses* หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาเหล่านั้น

O มาจาก *Opportunities* หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

T มาจาก *Threats* หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

### แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งภูมิปัญญา (KBO)

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนภายใต้สภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมของสังคมของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเรียกว่าโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) องค์กรต่าง ๆ จำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนมุมมอง วิสัยทัศน์ และรูปแบบการบริหารงานให้ทันกับกระแสของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเป็นองค์กรแห่งภูมิปัญญามากขึ้น (Knowledge Based Organization' KBO) นั้นย่อมาหมายความว่า การที่องค์กรใดหรือผู้ใดจะคิดหรือตัดสินใจกระทำอะไร ย่อมต้องใช้ข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้และภูมิปัญญาเข้าประกอบการทำงานทุกครั้งไป

เมื่อบุคคลหรือองค์กรล้วนต้องดำรงตนอยู่ในสังคมแห่งการเรียนรู้และภูมิปัญญา ซึ่งต่างก็แสวงหาความรู้และพัฒนาองค์กรของตนให้มีความเจริญมั่นคงและสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกิดความคล่องตัวและรองรับงานและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ และประชาชนได้มากที่สุดแล้ว จึงจำเป็นต้องมุ่งเน้นพัฒนาที่ปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อน (Driver) กิจการใด ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายได้
2. การคิดเป็นระบบ (System thinking) โดยมีวิธีคิด วิธีการ หรือหลักปฏิบัติต่อภารกิจให้สามารถดำเนินไปได้อย่างมีเป้าหมายและมีระบบที่ชัดเจน

3. การเรียนรู้ร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม (Team Learning) ซึ่งถือว่าเป็นพัฒนาการของทรัพยากรบุคคลและทีมงานอันเป็นที่มาของทักษะ ศักยภาพ และขีดความสามารถ (competency) ขององค์กร ซึ่งเมื่อตรวจสอบบุคลากรแล้วจะทราบว่าบุคลากรคือหัวใจอันสำคัญขององค์กร ดังนั้น จึงถือว่า “การพัฒนาคน” เป็นการพัฒนาที่คุ้มค่าที่สุด

ฉะนั้นทุกหน่วยงานจึงต้องพยายามที่จะสร้าง “องค์กรการเรียนรู้ (Learning Organization)” ขึ้นเพื่อกระตุ้นและเร่งเร้าให้ทุกคนในองค์กรมีความกระตือรือร้น มีกำลังใจ และมีศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันหรือพัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่ออนาคตที่ดียิ่งขึ้นไป

องค์กรในอนาคตจะต้องดำเนินงานให้ดีเยี่ยมในวันนี้ก่อน นั่นย่อมหาความว่าต้องทำงานในขณะนี้ ในปัจจุบันนี้ให้เต็มกำลังความสามารถให้ดีที่สุดแล้ว อนาคตขององค์กรย่อมสดใส มีพัฒนาการสามารถแข่งขันได้กับนานาประเทศ ซึ่งนักบริหารที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกาในปลายศตวรรษที่ 20 คือ Jack Welch (แจ็ก เวลช) ซึ่งเป็นหัวหน้าคณะผู้บริหาร CEOs ของผู้บริหารแห่งหนึ่งในอเมริกาได้กำหนดกลยุทธ์และการเป็นผู้นำในการแข่งขันระดับโลกไว้ดังนี้

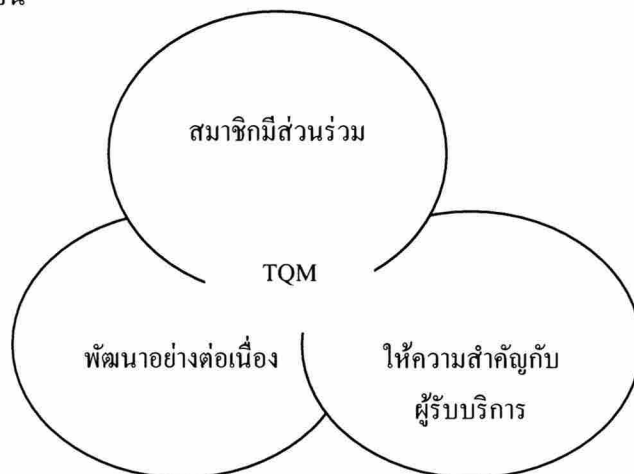
1. ต้องควบคุมชะตาชีวิตของตนเอง ไม่เช่นนั้นคนอื่นเขาจะทำ (Control your destiny or Someone else will)
2. ต้องยอมรับความจริง (Face reality)
3. ต้องเปิดเผยความเป็นตัวของตัวเอง มีความโปร่งใสกับทุก ๆ คน (Be candid with everyone)
4. อย่าแต่เพียง “บริหาร” แต่ต้อง “นำ” ด้วย (Don't manage, lead)
5. ต้องเปลี่ยนแปลงก่อน ที่จะถูกเปลี่ยนแปลง (Change before you have to)
6. “อย่าลงแข่งขัน” ถ้าคุณไม่มีความได้เปรียบในการแข่งขัน (If you don't have a Competitive advantage, don't Compete)

หลักการดังกล่าวนี้เป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลให้ทุกองค์กรเป็นที่หนึ่งได้ หรือเป็นแนวทางที่จะสร้างองค์กรให้เป็นผู้นำสู่ความเป็นเลิศได้ (to be number one)

แต่ทั้งนี้และทั้งนั้น ทุกองค์กรต้องมุ่งเน้นคุณภาพของงานหรือสินค้าให้ดีเสมอ เพื่อเป้าหมายหลักคือลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น คุณภาพ (Quality) จึงเป็นทั้งทางเลือกและเครื่องมือเชิงกลยุทธ์สำหรับงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยคุณภาพและจะต้องเหมาะสมกับมาตรฐาน (Fitness to Standard) เหมาะสมกับประโยชน์ที่ใช้สอย (Fitness to Use) เหมาะสมกับต้นทุน (Fitness to Cost) และเหมาะสมกับความต้องการที่แฝงเร้น (Fitness to Latent Requirements)

## แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี TQM

ทฤษฎี TQM (Total Quality Management) ไม่ทราบผู้ให้กำเนิดแต่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องและซับซ้อนคาบเกี่ยวกับสหสาขาวิชา ทั้งเทคนิคเชิงปริมาณและวิธีการเชิงคุณภาพ แต่ ดร. Deming (William Edwards Deming) นักสถิติชาวอเมริกัน ซึ่งเป็นทั้งนักวิชาการและที่ปรึกษาของหลายองค์กรของโลก ได้นำ TQM มาใช้อย่างเป็นรูปธรรมในทุกระดับ จนได้รับการยอมรับในหลาย ๆ ประเทศ โดย ดร. Deming ได้เสนอหลักการสำคัญหรือพันธะ(Obligations) ในการจัดการกับคุณภาพมวลรวม 4 ข้อ ซึ่งท่านเน้นว่า การพัฒนาองค์กรต้องพัฒนาที่คุณภาพมวลรวมขององค์กร ไม่ใช่ไปเน้นหรือสนใจเฉพาะปัจเจก (Individual) ควรมองไปที่ภาพรวม (Total) ขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ เพื่อลดต้นทุนและพัฒนาคุณภาพและการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความซื่อสัตย์ให้กับลูกค้า สร้างความพึงพอใจในการทำงาน และเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการเจริญเติบโตในอนาคต นั่นคือ มีจุดหมายในการสร้างองค์กรคุณภาพโดยสมบูรณ์ (Perfect Quality Organization) ซึ่ง TQM เป็นเครื่องมือในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้



**แนวทางการดำเนินการตามหลักของ TQM มี 14 ประการ ดังนี้**

1. การสร้างปณิธานที่มุ่งเน้นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Constancy of Purpose)
2. การยอมรับปรัชญาการบริหารคุณภาพแนวใหม่ (Adopt the New Philosophy) ที่เรียกว่า “วัฒนธรรมคุณภาพและการเรียนรู้อย่างไม่หยุดยั้ง”

3. ยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ (Case Dependence on Mass Inspection) เพียงด้านเดียว ทั้งที่จะให้ความสำคัญกับการควบคุมกระบวนการผลิต สินค้าและบริการให้ได้มาตรฐานด้วย

4. ยุติการดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินกันที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว (End the Practice of Awarding) เพราะธุรกิจที่แข่งขันกันลดราคา สุดท้ายจะล้มเหลวในการดำเนินงานและอยู่ไม่ได้ในระยะยาว

5. ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างหนึ่ง (Continual Improvement) โดยใช้วัฏจักรแห่ง PDCA เป็นเครื่องผลักดันองค์กรให้หมุนไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้ง คือ (1) การวางแผน (Plan) (2) การปฏิบัติ (Do) (3) การตรวจสอบ (Check) (4) การปรับปรุง (Action)

6. ทำการฝึกอบรมทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (Training of a skill)

7. สร้างภาวะความเป็นผู้นำให้เกิดขึ้นในองค์กร (Leadership)

8. กำจัดความกลัวให้หมดไป (Drive out Fear) โดยส่งเสริมความกล้าคิด กล้าตัดสินใจ กล้าปฏิบัติ และกล้ายอมรับความผิดพลาดในทุกระดับขององค์กร

9. ทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้หมดไป (Break Down Barriers) โดยส่งเสริมการประสานงาน ช่วยเหลือกันข้ามสายงาน และร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

10. ยกเลิกคำขวัญ คติพจน์ และเป้าหมายที่ตั้งตามอำเภอใจ (Eliminate Slogans, Exhortations, Arbitrary Targets) ที่ไร้เป้าหมายที่เป็นรูปธรรม ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

11. ยกเลิกการกำหนดจำนวนโควตาที่เป็นตัวเลข (Eliminate Numerical Quotas) ในการประเดิมผลงานเพียงด้านเดียว แต่ต้องวัดคุณภาพอย่างชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้

12. ยกเลิกสิ่งกีดขวางของความภาคภูมิใจของพนักงาน (Remove Barriers to Pride of Workmanship) โดยส่งเสริมให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่เกิดความภาคภูมิใจในผลงานและความสำเร็จของตน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เขาและองค์กรประสบผลสำเร็จร่วมกัน

13. การศึกษาและการเจริญเติบโต (Education and Growth) เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเทคโนโลยีการผลิต เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคนิคการบริหารงานสมัยใหม่ ตลอดจนให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่เป็นทรัพย์สินที่สำคัญที่สุดของทุกธุรกิจหรือองค์กร

14. ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง (Take Action to Accomplish the Transformation) ซึ่งผู้บริหารต้องกำหนดกลยุทธ์และผลักดันการดำเนินงานด้านคุณภาพ โดยการเป็นผู้นำต้นแบบและเป็นผู้สนับสนุนการดำเนินงานคุณภาพอย่างสมบูรณ์

ดังนั้น การสร้างองค์กรด้วย TQM เป็นเรื่อง que ทุกองค์กรต้องนำไปปฏิบัติ ซึ่งจะมีความคุ้มค่ามาก ถ้าองค์กรใดสามารถนำ TQM แทรกอยู่ในวัฒนธรรมขององค์กรได้แล้ว ประโยชน์ก็จะเกิดขึ้นแก่องค์กรอย่างมหาศาลและเกิดผลสำเร็จ

ความสำเร็จและความล้มเหลวของ TQM ก็ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง ว่ามีความตั้งใจมุ่งมั่นในองค์กรของตนก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้งหรือไม่ ซึ่งขั้นตอนการทำ TQM ไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมดังนี้

ขั้นที่ 5 คือการเสริมแรงและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
ขั้นที่ 4 การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและแก้ไข
ขั้นที่ 3 การดำเนินการ
ขั้นที่ 2 คือการวางแผนปฏิบัติการ
ขั้นที่ 1 คือคัดเลือกและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร

ส่วนปัจจัยที่ช่วยทำให้ TQM ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ความศรัทธา และความมั่นคง ภาวะผู้นำ ความกล้า และการบริหารระบบงาน ในขณะนี้การดำเนินการตามหลัก TQM ก็อาจจะมีล้มเหลวเกิดขึ้นได้ ถ้าหาก (1) ปฏิบัติตามคนอื่นหรือทำตามกระแสแต่ขาดความเข้าใจที่เรียกว่า “ไร้สวย รูปมยวดี แต่ชกไม่เป็น หรือชอบทำแบบ “หัวมังกูฏ ท้ายมังกร” (2) เปลี่ยนแปลงบ่อยหรือทำตามแฟชั่น คือ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างบ่อยเกินไป ซึ่งต้องมีการเริ่มต้นใหม่อยู่เสมอ มักเป็นผลเสีย (3) จับปลา 2 มือ ที่เรียกว่า “รักพี่เสียดายน้อง” ทำให้ขาดการประสานพลัง (Synergy) ในการดำเนินการ โครงการไม่มีจุดหมายร่วมกันหรือโครงการมีการแบ่งย่อยจนเกินไป (Spead too thin) สุดท้ายไม่สามารถทำโครงการให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ (4) วัฒนธรรมและโครงสร้างขององค์กรมีการจัดสร้างโครงสร้างตำแหน่งงานตามความต้องการส่วนตัวมากกว่าความจำเป็นขององค์กร ทำให้เกิดการขยายตัวที่ไร้ทิศทาง ทำให้เกิดการแบ่งพรรคพวกจนกลายเป็นอาณาจักรแห่งความขัดแย้งส่วนตัว ผลประโยชน์ และความกลัว (Kingdom of Personal Conflict Interest and Fear) ทำให้บุคลากรให้ความสำคัญกับตัวเองและกลุ่มตัวเอง เอาตัวรอดไม่สนใจต่อส่วนรวม (5) พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างแท้จริง เพราะผู้บริหารสั่งการโดยไม่อธิบายเหตุผล พนักงานจึงไม่ทราบว่าองค์กรประสงค์จะก้าวไปในทิศทางใด การเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบอะไรกับเขาบ้าง จึงเกิดความกลัวในสิ่งที่ตนไม่รู้จักร (Fear of the Unknow) ทำให้เขาต่อต้าน ไม่ยอมปฏิบัติตามทั้งไม่เข้าใจปรัชญาของ TQM

ดังนั้น ทุกคนในองค์กรต้องมีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ (vision) กลยุทธ์ (strategy) และการดำเนินงานร่วมกันเป็นทีม (Team work) เพื่อร่วมกันกำหนดองค์กรของตนไปสู่เป้าหมาย เป็นองค์กรแห่งคุณภาพที่สมบูรณ์แบบ (Perfect Organization) ต่อไป ประกอบกับต้องสร้างองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามที่ ดร. ปีเตอร์ เอ็ม. เซ็งเก้ (Peter M. Senge) ได้เสนอวิสัยขององค์กรไว้ 5 ประการ เพื่อจัดอุปสรรคต่อการเรียนรู้เพื่อมุ่งสู่การเป็นมืออาชีพ (Professional) ซึ่งประกอบด้วย

1. มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery)
2. มีรูปแบบวิธีคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง (Mental Models)
3. การสร้างและสานวิสัยทัศน์ (Shared Vision)
4. การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
5. ความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (Systems Thinking)

โดยสรุป ก็คือการพัฒนาการในสถานการณ์ในปัจจุบันนี้ จะคิดถึงเฉพาะการเรียนรู้เพื่อการอยู่รอด (Survival Learning) เพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพออีกต่อไป จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องผสมผสานด้วยการเรียนรู้เพื่อความเจริญเติบโต (Generative Learning) และความก้าวหน้าอย่างมั่นคง จึงจะถือว่าองค์กรนั้นประสบผลสำเร็จอย่างงดงามได้

### แนวคิดการบริหารและการสร้างทีมงานให้มีประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีม คือการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ แล้วก็การปฏิบัติงานต่างก็ได้รับความพอใจในผลงานนั้น ๆ ประโยชน์มีมากมาย ยกตัวอย่างให้เห็นภาพ เช่นการแข่งขันกีฬาไม่ว่าจะเป็นฟุตบอล วอลเลย์บอล หรือตะกร้อที่จะต้องทำงานประสานกันเป็นทีม ถ้าไม่มีการวางแผนหรือมีการที่จะทำให้การประสานการทำงานเป็นทีม ชัยชนะก็จะไม่เกิดยกตัวอย่างอย่างเล่นฟุตบอลง่าย ๆ ฉะนั้นประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมสมาชิกในทีมจะต้องได้มีการพัฒนาเต็มความสามารถของตน ได้รับเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์กับเพื่อนร่วมทีมทำให้เกิดการเรียนรู้ การรับฟังความคิดเห็นและการสื่อสารกัน กลไกช่วยทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น คุณภาพของผลผลิตและการให้บริการในแง่ของการทำงานที่ดี เกิดการคิดสร้างสรรค์และก็มีควมริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยเสริมสร้างคุณภาพของงานและองค์กรให้มีคุณภาพและมั่นคง นอกจากนี้ยังเป็นขบวนการทำงานที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดความรัก ความสามัคคี น้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีเครือข่ายสัมพันธ์ภาพเกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน เมื่อมีการทำงานเป็นทีมที่เกิดขึ้นแล้ว สิ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จคือดัชนีชี้วัด การบริหารงานให้ประสบความสำเร็จจะต้องทำให้เกิดการมีส่วนร่วมทำให้เป็นดัชนีที่สามารถที่จะชี้วัดความสำเร็จของทีมได้ยุทธศาสตร์แห่งความสำเร็จการจะก้าวไปสู่ความเป็นผู้นำ

ผู้บริหารหรือผู้นำทุกคน จะต้องมียุทธศาสตร์ของการบริหารงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิผลสำเร็จและเกิดความก้าวหน้า องค์กรใดมีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ดี มีทักษะของความเป็นผู้นำสามารถที่จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ เดินไปพร้อม ๆ กันก็จะนำไปสู่ความสำเร็จของการทำงานตรงนั้น คือทีมงานที่ดีภาพที่เกิดขึ้นคือประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม

**การบริหารงานเป็นทีม** (ชลวิทย์ เจียรจิตต์, เอกสารประกอบการบรรยาย : 2551)

การบริหารงานเป็นทีม ผู้บริหารต้องอาศัยคุณลักษณะ 5 ประการ คือ ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตบริการ งานสัมฤทธิ์ผล พัฒนาตัวตน ทุกคนตรวจสอบได้โดยมีแนวทางการพัฒนาให้ทีมงานมีประสิทธิภาพอย่างครบวงจรทั้งหมด 4 ระยะ

1. ระยะแรกคือระยะของการทำงานร่วมกันแล้วเป็นระยะที่ทีมงานจะต้องก่อตัว สมาชิกแต่ละคนก็จะมีความ แรก ๆ อาจจะไม่มั่นใจในการทำงานและอาจจะไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์หรือว่าเป้าหมาย ขั้นตอนนี้เราก็ต้องพยายามที่จะทำให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานอาจจะมียุทธศาสตร์ในเรื่องการสื่อสารกันหรือว่าบทบาทของผู้นำในระยะนี้จะต้องทำให้สมาชิกทุกคนเกิดความสบายใจและก็แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อันนั้นคือระยะแรกของการทำงานร่วมกัน

2. ทำงานไประยะหนึ่งเกิดปัญหาหรือระยะประสบปัญหา คือระยะหัวเลี้ยวหัวต่อทีมงานที่มีปัญหาสังเกตได้จากผลการปฏิบัติงานแล้วเกิดความขัดแย้งกันมากมายหรือเปล่า สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในทีมเป็นอย่างไร บรรยากาศดีหรือเครียดขนาดไหน ผู้นำก็มีส่วนที่จะต้องแสดงบทบาทสำคัญในการที่จะเป็นผู้ริเริ่มให้สมาชิกยอมรับว่าทีมงานกำลังประสบปัญหาจะต้องช่วยกันแก้ไข ปัญหาบางปัญหาจะต้องแก้ไขโดยทันที ปัญหาบางปัญหาก็อาจจะใช้ระยะเวลาในการที่จะค่อย ๆ หาปัญหาที่แท้จริงแล้วก็ช่วยกันแก้ไขให้เกิดความสำเร็จลุล่วงตรงนั้นไป มันก็จะมีผลต่องาน

3. เมื่อระยะประสบปัญหาสามารถแก้ไขได้ เราก็ร่วมกันช่วยกันแก้ไขปัญหาโดยจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงผลประโยชน์ของทีมเป็นส่วนรวม

4. สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดโดยปราศจากความมีอคติ สุดท้ายอาจจะจัดระบบข้อมูลต่าง ๆ จัดโครงสร้างใหม่ของทีมงาน

## ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทีมงาน

การทำงานเป็นทีมให้ประสิทธิผลสำเร็จนั้น ประกอบด้วย

1. จุดมุ่งหมาย ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เหมาะสมและเกี่ยวข้องกับความต้องการของสมาชิกโดยส่วนใหญ่ของทีม



2. ผู้นำหรือหัวหน้าทีมเน้นเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้างและสนับสนุนให้ทำงานเป็นทีมของสมาชิกทุกคนประสบผลสำเร็จจะต้องมีการวางแผนและการตัดสินใจที่ดี และเป็นการตัดสินใจที่เกิดจากข้อสรุปของสมาชิกในทีมไม่ใช่เป็นการเผด็จการความคิดของผู้นำเพียงคนเดียว

3. สมาชิกในทีมจะต้องเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ในการทำงานเป็นทีม ต่อไปเมื่อสมาชิกเข้าใจบทบาทจะต้องมีการสื่อสารเป็นการสื่อสารแบบปิด ระดับบนสู่ระดับล่าง หรือระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน หรือในระดับเดียวกันจะต้องมีทุกทิศทางเลย การสื่อสารแบบปิดเพื่อทำให้ปัญหาต่าง ๆ ต้องยอมรับว่าการทำงานนี้จะต้องเกิดปัญหาจะแก้ไขปัญหาดร่งนั้นให้ลุล่วงและก็ให้คลี่คลายได้อย่างไร

4. การมีส่วนร่วม มีส่วนร่วมกับสมาชิกทุกคนจะต้องได้มีการแสดงความคิดเห็นเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจและความผูกพันร่วมกันของทีม

5. การกำหนดบทบาทหน้าที่ กำหนดความรับผิดชอบเพื่อความชัดเจนในการทำงานร่วมกัน มีการประชุมปรึกษาหารือกันแล้วมีการบริหารความขัดแย้ง หลีกเลี่ยงไม่ได้ ความขัดแย้งในทีมมักก่อให้เกิดความริเริ่มและสร้างสรรค์ สามารถมองเห็นปัญหาหลายแง่มุมซึ่งในที่สุดก็สามารถเลือกข้อสรุปที่ดีที่สุดได้ ความขัดแย้งในทีมมักต้องก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ไม่ใช่เป็นทางให้เกิดการทำให้ทีมงานแตกแยกไป หลาย ๆ ส่วนเวลาเกิดมีปัญหาคัดแย้งกันอย่างรุนแรงทำให้ทีมงานสลายไปเล็กละเล็โครงการนั้นก็ล้มเหลวไป

6. ความสามารถในการแก้ปัญหาใช้หลักความร่วมมือร่วมใจ ร่วมกันคิดร่วมกันทำเปิดใจและจริงใจกัน คือในลักษณะของการแก้ปัญหา

7. การประสานงานภายในทีมที่ดี เกิดความพอใจ การยอมรับ มีการส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ เกิดความชัดเจน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การทำงานจะเกิดผลสำเร็จตามมา นั่นคือปัจจัยที่จะทำให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของทีมงาน แต่ละข้อก็มีความสำคัญ

### การประเมินความสำเร็จของทีมงาน

การปฏิบัติงานตามมาตรฐานดูว่าระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานทำได้สูงกว่าไหม ถ้าสูงกว่านั้นความสำเร็จสิ่งที 1 เกิดขึ้นแล้ว ในลักษณะที่ 2 ทีมงานจะต้องมีจุดมุ่งหมาย คือรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สมาชิกทุกคนได้รับการกระตุ้น จูงใจให้เกิดการทำงานร่วมกัน ได้อย่างมีบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมที่ดี มีแรงจูงใจในการทำงาน แล้วก็การทำงานร่วมกันของสมาชิกทุกคนในทีมเกิดพลังความคิดริเริ่มที่จะทำงานให้ดีขึ้น แล้วก็มีการติดต่ออย่างเปิดเผย เสรี คือในแง่ของการสื่อสารกัน สมาชิกของทีมทุกคนก็จะต้องมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันช่วยเหลือกันในการทำงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของทีมงานแล้วก็สมาชิกทุกคนรักใคร่ชอบพอกัน และไว้วางใจซึ่งกันและกันมากน้อยแค่ไหน ทำให้ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมที่ดีทีมงานที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนพัฒนาตนเองไปพร้อม ๆ กับความสำเร็จหรือเปล่า เกิดความเติบโตของทีมงานในระดับไหน สุดท้าย

ผลสำเร็จของทีมที่ดีก็ต้องส่งผลต่อศักยภาพของหน่วยงานนั้น ๆ ทำให้เกิดชื่อเสียง เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน โดยส่วนร่วม นั่นคือผลสำเร็จของทีมมีผู้นำที่ดี มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน จิตวิทยาการสื่อสาร มี vision มีใจเป็นธรรม คิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา

3. สูดยอดการบริหารเวลาของผู้บริหาร ได้แก่ แจกแจงเวลาที่ทำ (List activities) ประมาณเวลาที่ใช้ (Estimate time needed) จัดเวลาสำหรับงานที่คาดไม่ถึง (Allowtime for Unscheduled tasks) กำหนดความสำคัญของงาน (Decide on Priorities) และตรวจสอบงานในช่วงท้ายของแต่ละวัน (Scan scheduled tasks at end of day)

4. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจในทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างทรงคุณค่า

4.1 ทำงานด้วยค่านึงถึงจุดมุ่งหมาย

4.2 ทำงานด้วยค่านึงถึงคุณค่า

4.3 ทำงานโดยหวังเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

4.4 พัฒนางานให้มีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

4.5 คิดว่าการทำงานให้มีคุณภาพเป็นการเพิ่มคุณภาพให้ชีวิต

4.6 แสวงหาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน

4.7 สร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องถ้าจำเป็นต้องจากไปยอมไปอย่างมีคุณภาพ

4.8 คิดว่าแม้ความพึงพอใจในงานจะมีปัจจัยอื่นมาเกี่ยวข้องแต่ความต้องการส่วนตัว

ก็มีอิทธิพลมากด้วยเหมือนกัน

4.9 คิดว่า บุคคลและประสบการณ์ในงานทุกชนิด มีผลต่อการสร้างสรรค์งานใหม่

5. การสร้างความรู้สึกเป็นทีมเดียวกัน

5.1 มีเป้าหมายร่วมกัน

5.2 ร่วมกันคิดร่วมกันทำ

5.3 รับฟังความคิดเห็นและคำนึงถึงความรู้สึกของกันและกัน

5.4 ประสานประโยชน์โดยแก้ไขแบบ Win – Win Concept

5.5 มีน้ำใจต่อกันช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี

5.6 มีเอกลักษณ์ของทีม ( ชื่อ – สัญลักษณ์ ของทีม)

5.7 มีกิจกรรมร่วมกันเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง

6. แนวการทำงานเป็นทีมอย่างมีคุณภาพ

6.1 มองโลกในแง่ดี

6.2 มีอารมณ์ขัน

6.3 จัดการอารมณ์

6.4 ศรีทธาตนเองและเข้าใจตนเอง

6.5 เตือนตนเองอยู่เสมอ

7. “7 อย่า” เพื่อการประสานงานเป็นทีมอย่างทรงคุณค่า

7.1 อย่าเอาโรคเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน

7.2 อย่าดูค้ายเมื่อมีเหตุร้ายเกิดขึ้นกับเราและทีม

7.3 อย่าเด่นคนเดียว ควรให้เพื่อนเด่นด้วย

7.4 อย่าเก็บปัญหาไว้ครุ่นคิด ให้ทีมช่วยคิด

7.5 อย่าเก็บความไม่พอใจไปพุดลับหลัง จงเคลียร์ต่อหน้า

7.6 อย่าใช้อารมณ์ในการวิเคราะห์ปัญหา

7.7 อย่าสงวนความรู้ในงานของตนแต่ผู้เดียว

## แนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management – RBM) มีความหมายเช่นเดียวกันกับ Performance Management ซึ่งเกิดขึ้นจากความพยายามของรัฐบาลสวีเดนที่จะแก้ไขปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจในยุโรปและอเมริกา ซึ่งประเทศไทยเรานำมาแก้ไขปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจเมื่อปี 2540

การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น หมายถึง ระบบการบริหารจัดการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานและมุ่งเน้นไปที่ผลงาน ซึ่งได้แก่ ผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) เป็นหลัก โดยประยุกต์ใช้ระบบการติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานที่อาศัยตัวชี้วัด (KPI) เป็นตัวสะท้อนผลงานให้เห็นออกมาเป็นรูปธรรม (ณัฐวัฒน์ นิปภากร, เอกสารประกอบการอบรม : 2551)

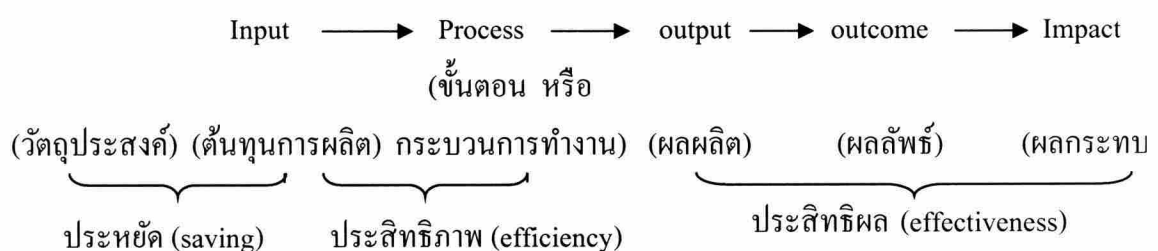
### 1. ระบบการบริหารงาน แบบ RBM

ผลผลิต + ผลลัพธ์ = ผลสัมฤทธิ์ เช่น

(output) (outcome) (Result)

ลดเทปได้ 3 ม้วน + ถูกต้องไม่ผิด = ผลสัมฤทธิ์

### 2. กระบวนการดำเนินการ



### 3. หลักการจัดทำตัวชี้วัด (KPI)

3.1 ควรมุ่งเน้นพฤติกรรมที่ต้องการเท่านั้น (Key) โดยวัดไปที่พฤติกรรมที่นอกเหนือจากผลผลิตเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3.2 การให้รางวัลควรสอดคล้องกับผลลัพธ์

3.3 ตัวชี้วัด (KPI) ต้องง่าย ไม่มาก วัดได้ดีที่สุด ใช้เฉพาะ Key หรือหัวข้อหลัก ๆ เท่านั้น

3.4 KPI ต้องมีความหมายต่อผู้ถูกวัด วัดผลสำเร็จได้ ให้คุณให้โทษได้ เช่น

ผลงาน/กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ผลผลิต	ผลลัพธ์	KPI
พิมพ์จดหมายราชการ	พิมพ์ถูกต้อง ชัดเจนไม่ ผิดพลาดเป็นไป ตามระเบียบ สารบรรณ	1. ได้จดหมาย ราชการ	2. รวดเร็ว ประหยัด ถูกต้อง ทันกำหนด เวลา 3. ไม่ผิดพลาด 4. ผู้บังคับบัญชา พึงพอใจ	1. มีจดหมายราชการ ... ฉบับ 2. พิมพ์ได้วันละ.. ฉบับ 3. ผิดได้ไม่เกิน.. คำ 4. ร้อยละของความ พึงพอใจ

### ทฤษฎีการเพิ่มประสิทธิภาพของเฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol)

การสร้างประสิทธิภาพให้แก่องค์กรสามารถพัฒนาผลผลิตของคนให้ดีขึ้นได้ โดยให้ความสนใจต่อภารกิจของฝ่ายจัดการ และให้ความสำคัญต่อกิจกรรมด้านการจัดการอย่างสูงสุด โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. แบ่งงานกันทำตามความถนัด
2. มอบอำนาจและมีความรับผิดชอบ
3. มีระเบียบวินัย โดยมีข้อตกลงร่วมกัน มีบทลงโทษ มีการให้รางวัลและผลการดำเนินงาน
4. มีเอกภาพในการบังคับบัญชาเป็นแบบ 1: 1 เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนในคำสั่งและผลการดำเนินการ
5. มีเอกภาพในการอำนวยการ
6. ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ทั่วไปมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว โดยผสานประโยชน์ได้

7. ให้ผลตอบแทนโดยยึดหลักยุติธรรมและความเหมาะสม
8. การรวมอำนาจซึ่งจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และคุณภาพของบุคลากร
9. สายการบังคับบัญชาเป็นการติดต่อสื่อสารถึงกันโดยตรงของผู้ที่อยู่ในสายการบังคับบัญชา
10. การจัดระเบียบเป็นการสร้างและจัดระดับตำแหน่งหน้าที่ที่ชัดเจนและตามความเหมาะสม
11. ความเสมอภาคเป็นการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียมกันและมีเมตตา
12. ความมั่นคงในตำแหน่ง เนื่องจากถ้ามีการโยกย้ายงานบ่อยเกินไป จะทำให้บุคลากรขาดทักษะไม่สามารถพัฒนาตนเองได้
13. ความคิดริเริ่ม ภายใต้อำนาจหน้าที่
14. ความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างเอกภาพของกลุ่มทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน

### ทฤษฎีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท (mediation)

การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์เป็นกระบวนการที่ให้เหยื่อและผู้กระทำผิดมาพบกัน ณ สถานที่ที่ปลอดภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้กระทำผิดได้แสดงความรับผิดชอบ (accountable) โดยการช่วยเหลือและชดใช้ความเสียหายจากอาชญากรรมต่อเหยื่อ และการชดใช้นี้ไม่จำเป็นต้องตีค่าเป็นจำนวนเงินเสมอไป โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับการฝึกฝนมาโดยเฉพาะ (trained mediator) เป็นผู้ช่วยให้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยดี กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นการเปิดโอกาสให้เหยื่อได้พูดหรือแสดงให้ ผู้กระทำผิดรู้ว่าผลจากการกระทำของเขาก่อให้เกิดผลร้ายอะไร/ต่อใครบ้าง ได้ถามผู้กระทำผิดได้ตามความต้องการ ได้มีส่วนในการกำหนดหรือวางแผน เพื่อให้ผู้กระทำผิดชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น และเป็นโอกาสของผู้กระทำผิดในการแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำของเขาโดยตรง ตระหนักรู้ในผลร้ายที่เกิดจากการกระทำของเขา และมีส่วนในการวางแผนในการชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น

การไกล่เกลี่ยในความยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ซึ่งไม่ได้ทำเพื่อหาข้อสรุปว่า ผู้กระทำผิดกระทำผิดจริงหรือไม่ และจะบรรเทาความรุนแรงของการลงโทษอย่างไร แต่เริ่มด้วยการยอมรับกันทุกฝ่ายว่ามีการกระทำผิดเกิดขึ้นและทำความเข้าใจให้ตรงกันในเรื่องการตกเป็นเหยื่อของผู้เสียหาย ผลร้ายและความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการกระทำผิด

กระบวนการใกล้เคียง มี 7 ขั้นตอน คือ (1) เปิดการสนทนาก่อนที่จะให้คู่พิพาทได้เจรจาต่อไป (2) การเปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้มีโอกาสพูดคุยตกลงกันก่อนในเบื้องต้น (3) แลกเปลี่ยนทัศนคติ (4) การตั้งหัวข้อของปัญหา (5) สร้างข้อตกลง (6) การเขียนบันทึกข้อตกลงการใกล้เคียงไว้เป็นลายลักษณ์อักษร (7) ปิดการสนทนา (ศาลแพ่ง,เทคนิคการใกล้เคียงจากประสบการณ์,2550: 39)

### หลักการประสานงานที่ดี (วรรณลักษณ์ เมียนเกิด, 2544 :24)

การประสานงาน หมายถึง กระบวนการหนึ่งในการบริหารงานองค์การ โดยมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือองค์การตั้งแต่ 2 องค์การขึ้นไป ได้มาปฏิบัติงานร่วมกัน จัดกลไกการบริหารงานในองค์การ โดยการผสมผสานความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ทุน วัตถุดิบ เวลา และทิศทางการบริหาร เป็นแนวตั้งและแนวนอน ทั้งนี้ จะช่วยให้องค์การมีระเบียบการทำงาน เพื่อให้ส่วนต่างๆ ได้ร่วมมือปฏิบัติ เพื่อป้องกันปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดความขัดแย้งในการทำงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### องค์ประกอบ ของการประสานงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. **ความร่วมมือ** จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. **จังหวะเวลา** จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. **ความสอดคล้อง** จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
4. **ระบบการสื่อสาร** จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
5. **ผู้ประสานงาน** จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

เมื่ออธิบายถึงองค์ประกอบของการประสานงานที่ดีจะต้องประกอบด้วย บุคคลและการบริหารจัดการภายในองค์กร จะต้องเริ่มจากการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ชัดเจน ผู้บริหารจำเป็นต้องเป็นผู้รับผิดชอบงานที่เป็นกลางในการบริหารนั้นๆ โดยมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตัวบุคคลที่จะต้องระบุหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน และการจัดระเบียบในการปฏิบัติงานต้องเหมาะสมกับองค์กร เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและมีระเบียบมากขึ้น

#### รูปแบบ การประสานงานออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบการประสานงานที่เป็นทางการ เป็นรูปแบบที่ใช้ตามการทำหนังสือตามระเบียบราชการ มีขั้นตอนที่กำหนดไว้ตามระเบียบของแต่ละหน่วยงาน การประสานงานในลักษณะนี้เป็น การประสานงานตามหน้าที่และขอบเขตของงานที่รับผิดชอบ การประสานงานแบบนี้อาจค่อนข้างล่าช้าและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ต้องการความรวดเร็ว

2. รูปแบบการประสานงานที่ไม่เป็นทางการ เช่น การโทรศัพท์ การเขียนจดหมาย เป็นต้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนที่ต้องใช้เวลามากในการดำเนินงานออกไป โดยส่วนใหญ่จะเป็นการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและอาจไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือมีข้อผิดพลาดในการประสานงานจำเป็นต้องมีลายลักษณ์อักษรเป็นหลักฐานไว้

3. รูปแบบแบบผสม เป็นการประสานงาน โดยใช้รูปแบบไม่เป็นทางการและเป็นทางการร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าของระเบียบขั้นตอนในสถานการณ์ที่ต้องมีความเร่งด่วนในการปฏิบัติงาน โดยอาจเป็นการติดต่อแบบไม่เป็นทางการจึงทำให้เรื่องการประสานงานแบบเป็นทางการเพื่อเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้

กล่าวโดยสรุปว่า รูปแบบของการประสานงาน อาจมี 2 รูปแบบ คือการประสานงานภายในและนอกองค์กร การประสานงานในแนวตั้งแนวนอน ส่วนการประสานงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง จะช่วยให้มีความเข้าใจตรงกัน ซึ่งองค์กรโดยส่วนใหญ่จะเลือกที่จะนำวิธีการประสานงานแบบผสมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุกับเป้าหมายของการดำเนินงานที่มีความซับซ้อน แต่การประสานงานจะประสบผลสำเร็จก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรภายในองค์กรเป็นผู้ที่จะเลือกใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง

**หลักการบริการที่สร้างความประทับใจ** (อนงศ์รัตน์ สุขุม, เอกสารประกอบการบรรยาย : 2553)

การบริการที่สร้างความประทับใจ เรียกว่า SERVICES ได้แก่

1. S = Smile ระบายยิ้มแย้มแถมใบหน้า
2. E = enthusiasm ท่วงท่ากระตือรือร้น
3. R = Readiness พรีพร้อมอุปกรณ์บรรดามี
4. V = Value นั้นมีคุณค่าน่าชื่นชม
5. I = Interesting ใส่ใจผู้คนอย่างเท่าเทียม
6. C = Cleanliness ทุกอย่างอ่องเอี่ยมอย่างเหมาะสม
7. E = Endurance อดทนอดกลั้นในอารมณ์
8. S = Standard นิยมมาตรฐานด้านสุดดี

## เปรียบเทียบแนวทางของฝ่ายบริหารและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ (Benchmark)

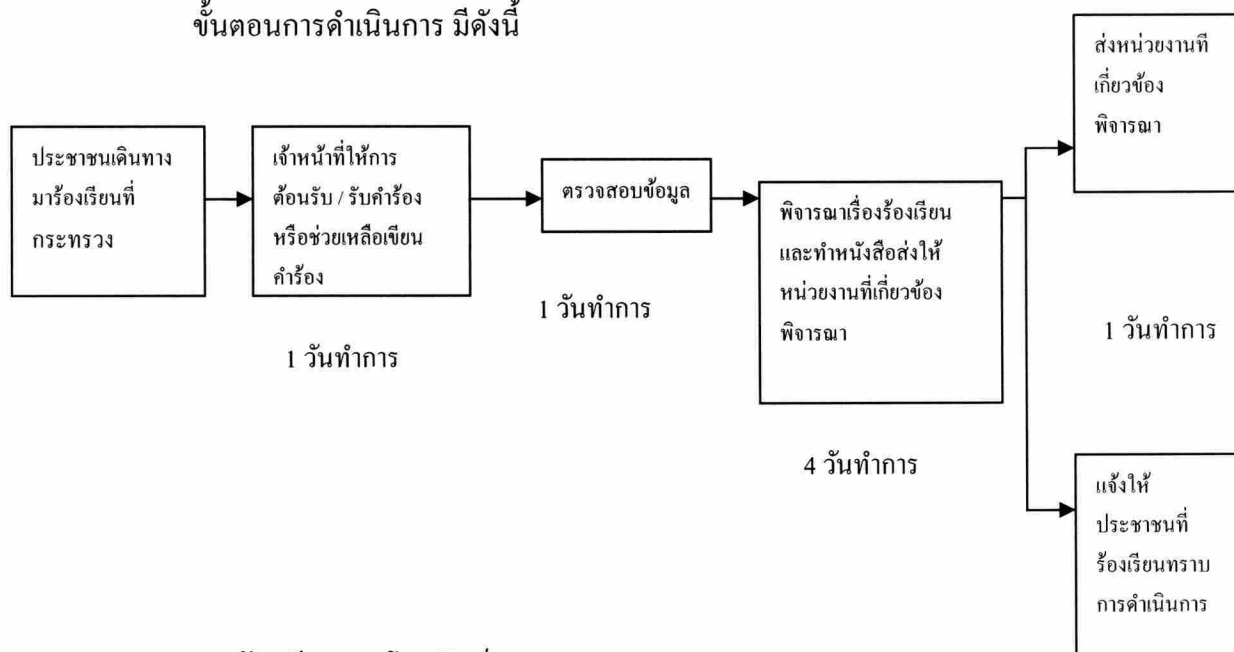
### 1. หน่วยงานฝ่ายบริหาร

ฝ่ายบริหาร (รัฐบาล) ได้ตระหนักในสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่รัฐธรรมนูญกำหนดไว้ในมาตรา 59 จึงออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 โดยมีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นผู้นำหน้าที่หลักหรือเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน และมี “ศูนย์บริการประชาชน” ซึ่งอยู่ในกำกับดูแลของสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ซึ่งมีสายด่วนทำเนียบรัฐบาล 1111 หรือโทร 0- 22283 – 1271 – 84 โทรสาร 0- 2283 – 1286-7 เว็บไซต์ ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th))

### การร้องเรียนด้วยตนเอง

ประชาชนสามารถเดินทางมายื่นเอกสารหรือกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ที่จุดบริการประชาชน 1111 ทำเนียบรัฐบาล และเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบข้อมูลและแจกจ่ายเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการ

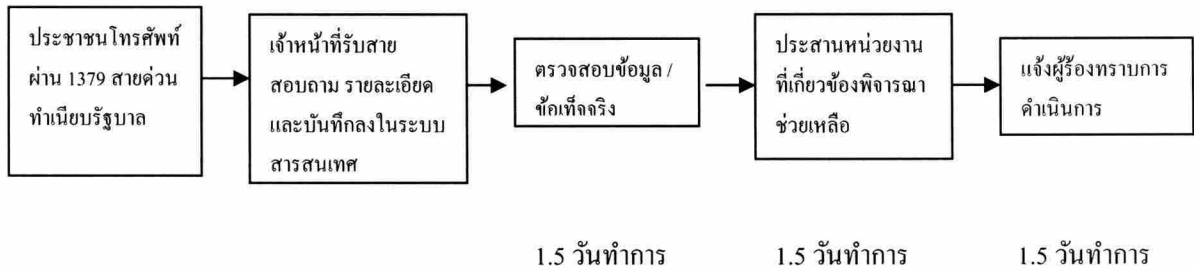
### ขั้นตอนการดำเนินการ มีดังนี้



### การร้องเรียนทางโทรศัพท์

ประชาชนสามารถโทรศัพท์แจ้งเรื่องที่ต้องการร้องเรียนได้ โดยจะมีสายด่วนสำหรับการร้องเรียนคือ โทร. 1111 และเจ้าหน้าที่จะทำการสอบถามและบันทึกข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศ และแจกจ่ายเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการ

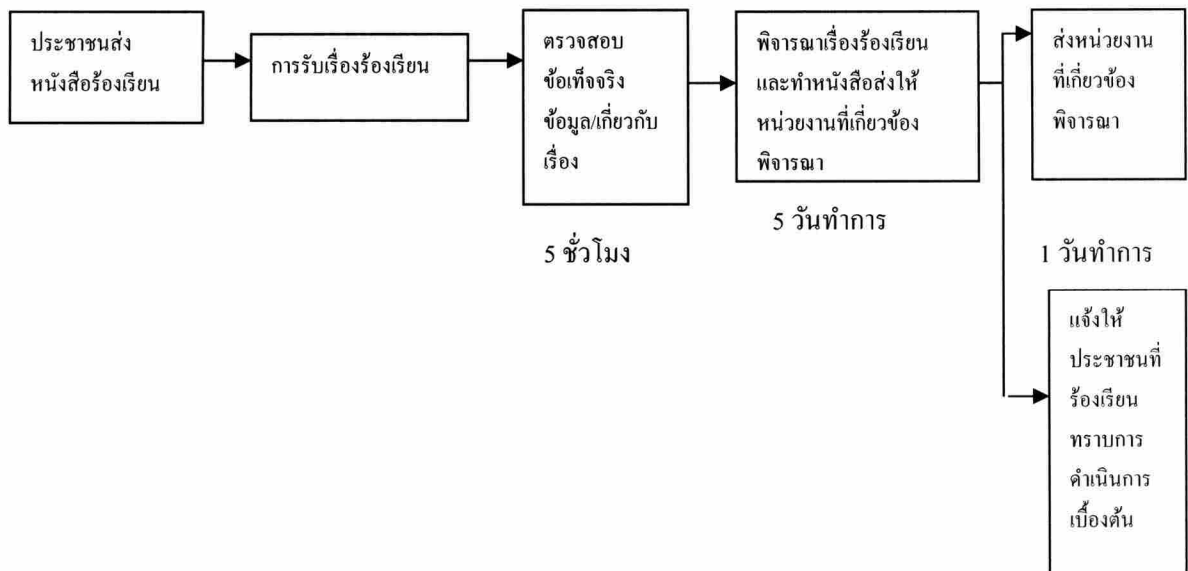
### ขั้นตอนการดำเนินการ มีดังนี้



### การร้องเรียนทางไปรษณีย์

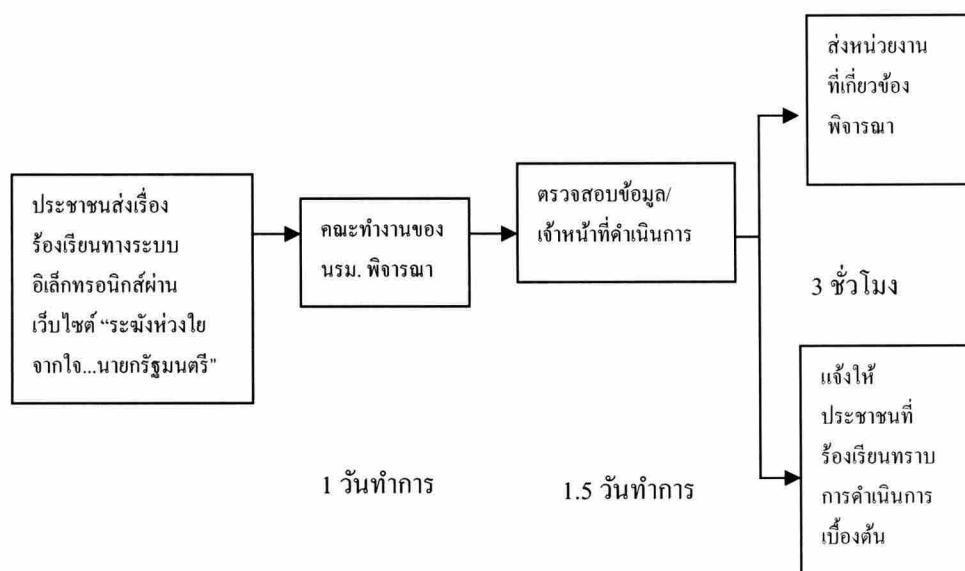
ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนมาทางจดหมายได้ที่ ตู้ ปณ. 1111 ปณ. ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร 10302 จะมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องและแจกจ่ายเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการเบื้องต้น

### ขั้นตอนการดำเนินการ มีดังนี้



### การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

ประชาชนสามารถร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีผ่านทางเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) โดยเข้าไปกรอกข้อมูล รายละเอียดเรื่องที่ต้องการจะร้องเรียน โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยเช็ค E-mail เรื่องที่ผู้ร้องเรียนส่งเข้ามา โดยจะบันทึกข้อมูลไว้และส่ง E-mail ไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องไปดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินการ มีดังนี้



นอกจากข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายบริหารดังกล่าวมาข้างต้นแล้ว มีข้อสังเกตกรณี กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายองค์กรอิสระและฝ่ายตุลาการ ซึ่ง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายองค์กรอิสระ(องค์กรตามรัฐธรรมนูญ) มีความเป็นระบบที่ชัดเจน เนื่องจากมีกฎหมาย/ระเบียบปฏิบัติเป็นกรอบบังคับให้มีการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมายกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนซึ่งบังคับใช้ในองค์กรเป็นเบื้องต้นอยู่แล้ว ส่งผลให้สัมฤทธิ์ผลการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนของฝ่ายองค์กรอิสระสัมฤทธิ์ผลร้อยละ 95.97 ทั้งนี้ แล้วแต่ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละองค์กรอิสระเป็นเกณฑ์การพิจารณาว่าการดำเนินงานขององค์กรบรรลุนิติความหมายของกฎหมายองค์กรซึ่งบังคับใช้ อยู่ในปัจจุบันหรือไม่

ส่วนกรณีของฝ่ายตุลาการซึ่งมีระบบศาลทำหน้าที่หลักในการพิจารณาบรรลุนิติความหมายตามอำนาจของประเภทศาลเป็นเกณฑ์สำหรับการพิจารณารับเรื่องคำฟ้อง ส่งผลให้การทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนยื่นฟ้องของฝ่ายตุลาการเป็นภารกิจซึ่งสัมฤทธิ์ผลร้อยละ 95.97 หากไม่พิจารณาข้อจำกัดด้านระยะเวลาของการสิ้นสุดคดี

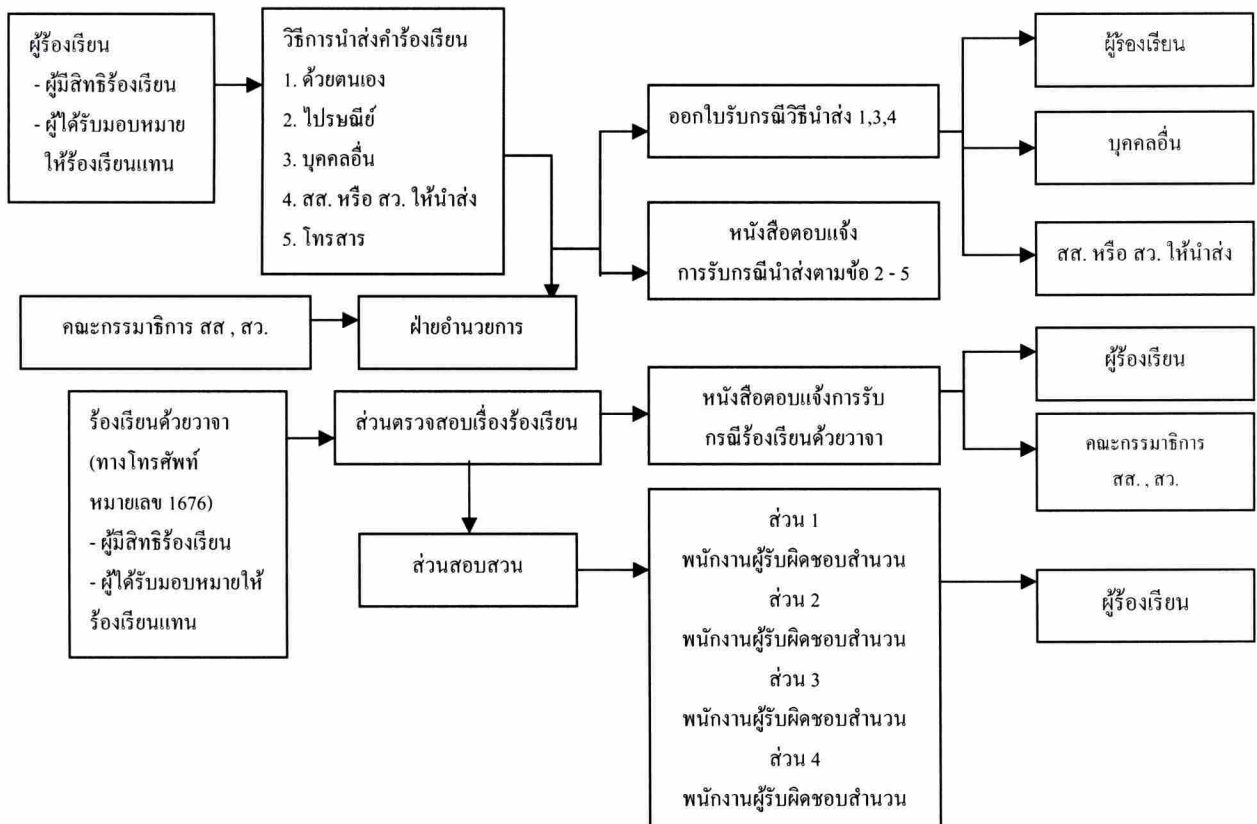
## 2. องค์กรตามรัฐธรรมนูญ

องค์กรอิสระที่ใช้เป็นกรณีศึกษาภาคใต้และกระบวนการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน/ยื่นคำฟ้อง ได้แก่ ผู้ตรวจการแผ่นดิน คณะกรรมการการเลือกตั้ง คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ และคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

## 2.1 ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผู้ตรวจการแผ่นดินมีบทบาทอำนาจหน้าที่พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน กรณีข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม รวมทั้งจัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐสภา ปัจจุบันสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารบี ชั้น 5 เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 0 1141 9100 หรือ สายด่วน 1676 โทรสาร 0 2143 8341

### ขั้นตอนการร้องเรียนต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน



### หมายเหตุ

- ผู้มีสิทธิร้องเรียนมี 2 ประเภท คือ 1) บุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคล 2) คณะกรรมการหรือคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร

- การร้องเรียนต้องระบุชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียน ระบุเหตุผลที่ทำให้ต้องร้องเรียน พร้อมด้วยข้อเท็จจริงหรือพหุติการณ์ที่เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามสมควร ใช้ถ้อยคำสุภาพ และลงลายมือชื่อผู้เขียน
- เรื่องที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาหรือยุติการพิจารณา คือ 1) เรื่องที่เป็นนโยบายซึ่งคณะรัฐมนตรีแถลงต่อรัฐสภา 2) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว 3) เรื่องที่ไม่เป็นไปตามพ.ร.บ.ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 16 (1) 4) เรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลหรือการลงโทษทางวินัย 5) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามพ.ร.บ.ว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน มาตรา 20

## 1.2 คณะกรรมการการเลือกตั้ง

คณะกรรมการการเลือกตั้งมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดำเนินการจัดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น และการออกเสียงประชามติให้เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรม สืบสวน สอบสวน วินิจฉัยชี้ขาดปัญหา สั่งให้มีการเลือกตั้งใหม่โดยมีอำนาจออกประกาศกำหนดการทั้งหลาย อันจำเป็นแก่การปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งมีคำสั่งให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐปฏิบัติกรทั้งหลายอันจำเป็นตามกฎหมาย รวมทั้งการสนับสนุนทางการเงินแก่พรรคการเมืองและการควบคุมการดำเนินกิจการของพรรคการเมือง โดยประธานกรรมการการเลือกตั้งเป็นนายทะเบียนพรรคการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมืองกำหนด เช่น มีอำนาจยื่นคำร้องเพื่อให้ศาลรัฐธรรมนูญมีคำสั่งให้ระงับหรือจัดการแก้ไขการกระทำที่ฝ่าฝืนนโยบายหรือข้อบังคับพรรคการเมือง อันอาจเป็นภัยต่อความมั่นคงของรัฐหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หากไม่ปฏิบัติตามคำเตือนเป็นหนังสือของนายทะเบียนพรรคการเมือง และมีอำนาจยื่นคำร้องเพื่อให้ศาลรัฐธรรมนูญมีคำสั่งยุบพรรคการเมือง เพราะมีเหตุแห่งการเลิกหรือยุบพรรคการเมืองตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมืองกระบวนกรร้องเรียนต่อคณะกรรมการการเลือกตั้ง

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้จัดทำศูนย์ร้องเรียนขึ้นเพื่อมีไว้สำหรับผู้ที่มีความเดือดร้อน หรือผู้ที่ต้องการสอบถามปัญหาต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ได้เสนอเรื่องหรือข้อเรียกร้องให้ทางสำนักงานรับทราบและนำไปดำเนินการแก้ไข ซึ่งข้อร้องเรียนบางเรื่องอาจจะไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ดังนั้น เพื่อให้เรื่องที่ร้องเรียนถึงผู้รับผิดชอบโดยตรงและรวดเร็ว ควรมีการตรวจสอบก่อน และร้องเรียนโดยตรงได้ที่

1. ผ่านทางตู้ ป.ณ. 71 รongเมือง ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

2. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง E – mail มาที่ [help@ect.go.th](mailto:help@ect.go.th)

3. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางแบบฟอร์มด้านล่าง (ควรเป็นเรื่องที่เปิดเผยต่อสาธารณะได้)

ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ตั้งอยู่ที่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารบี ชั้น 2 เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 0 2141 8888

<b>แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน</b>	
เรื่อง	: .....
ชื่อ – สกุล	: .....
รายละเอียด	: .....
	: .....
ที่อยู่	: .....
โทรศัพท์	: .....
E – mail:	.....
แนบไฟล์	:-----
รหัสยืนยัน	:----- (กรอกรหัสตามภาพที่เห็น)
<input type="button" value="ตกลง"/>	<input type="button" value="ยกเลิก"/>

### 1.3 คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมให้มีการเคารพและปฏิบัติตามหลักการของสิทธิมนุษยชน การตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือการละเลยการกระทำอันเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนและเสนอมาตรการแก้ไขที่เหมาะสมต่อบุคคลหรือหน่วยงานที่กระทำหรือละเลยการกระทำดังกล่าวเพื่อดำเนินการ ในกรณีที่ปรากฏว่าไม่มีการดำเนินการตามที่เสนอให้รายงานต่อรัฐสภาเพื่อดำเนินการต่อไป การเสนอแนะนโยบายและข้อเสนอในการปรับปรุงกฎหมาย กฎ หรือข้อบังคับต่อรัฐสภาและคณะรัฐมนตรีเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน รวมทั้งส่งเสริมการศึกษา การวิจัย และการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

### การร้องเรียนต่อคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

ระเบียบคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการรับรององค์การเอกชนด้านสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ให้องค์การเอกชนด้านสิทธิมนุษยชนที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการแล้ว มีสิทธิและหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณารวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน และเพื่อให้เรื่องร้องเรียนนั้นเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ จึงได้กำหนดแบบสำรวจสำหรับผู้ให้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนและแบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา ดังนี้

แบบฟอร์มรับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา	
กรุณากรอกข้อมูลของท่านให้ถูกต้อง ชัดเจน ทั้งนี้ ข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ	
ข้อมูลร้องเรียน	.....
ชื่อ – สกุล	.....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน	.....
ที่อยู่*	.....
โทรศัพท์ (เพื่อให้แจ้งผลการแก้ไข)	.....
โทรศัพท์มือถือ (เพื่อให้แจ้งผลการแก้ไข)	.....
e – mail address (เพื่อให้แจ้งผลการแก้ไข)	.....
อาชีพ (ของผู้ร้องทุกข์)	-- เลือกอาชีพ --
<b>ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน</b>	
ชื่อ – สกุล / องค์กร *	.....
ที่อยู่ (กรณีระบุที่ตั้งของจุดที่จะร้องทุกข์)	.....
(ระบุเลขที่ / ซอย / ถนน / ตำบล / อำเภอ)	
จังหวัด	-- เลือกจังหวัด --
<b>รายละเอียดการร้องเรียน</b>	
รายละเอียด*	.....
	.....

ในปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ตั้งอยู่ที่ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารบี ชั้น 6-7 เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทรศัพท์ 0 2141 3800 , 0 2141 3900 สายด่วนร้องเรียน 1377 รับเรื่องร้องเรียนที่ : help @ nhrc.or.th

#### 1.4 คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)

คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีอำนาจหน้าที่ได้สวนกรณีร้องขอให้ถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและข้าราชการออกจากตำแหน่ง กรณีการดำเนินคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ได้สวนและวินิจฉัย กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐร้ายผิดปกติ กระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม และตรวจสอบความถูกต้องและความมีอยู่จริงของทรัพย์สินและหนี้สินของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งตรวจสอบความเปลี่ยนแปลงของทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง เพื่อดำเนินคดีต่อแผ่นดิน ตลอดจนตรวจสอบและวินิจฉัยกรณีผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองว่าจงใจไม่ยื่นบัญชีแสดงรายการทรัพย์สินและหนี้สิน และเอกสารประกอบ หรือจงใจยื่นบัญชีด้วยความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรแจ้งให้ทราบหรือไม่ เพื่อเสนอเรื่องให้ศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

##### การร้องเรียนต่อคณะกรรมการ ป.ป.ช.

ในการร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ควรมีรายละเอียดในเรื่องที่ร้องเรียนให้ครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด เช่น

1. ชื่อและที่อยู่ของผู้กล่าวหา
2. ชื่อหรือตำแหน่งของผู้ถูกกล่าวหา
3. ข้อกล่าวหาการกระทำความผิด
4. ให้บรรยายพฤติการณ์ในการกระทำความผิดตามข้อกล่าวหาอย่างละเอียดเพื่อให้ทราบถึงวันเวลาที่กระทำความผิด รายละเอียดการกระทำความผิด พร้อมระบุพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่สามารถยืนยันหรือสนับสนุนการกล่าวหาเรื่องเรียนว่ามีอะไรบ้าง มีพยานบุคคลที่รู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ เป็นผู้ใด อย่างไร ในเรื่องนี้ได้กล่าวหาเรียนไปหน่วยงานใดหรือไม่ และเป็นผลประการใด

5. ควรป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ - สกุล หมายเลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ โทรศัพท์ และอีเมล (e-mail) ของผู้กล่าวหาที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับเพื่อยืนยันการกล่าวหาเรื่องเรียน ขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนสามารถดำเนินการต่อไปได้ หรือเพื่อรายงานผลให้ผู้ร้องทราบ ข้อมูลของผู้ร้องจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด กรณีที่ไม่เปิดเผยชื่อ – สกุลจริงของผู้ร้องถือว่าเป็น “บัตรสนเท่ห์” ซึ่งหากไม่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเพียงพอที่จะดำเนินการได้สวนข้อเท็จจริงได้ คณะกรรมการป.ป.ช. อาจไม่รับหรือยกเรื่องร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาได้

6. คุรณาลงทะเบียนเป็นผู้กล่าวหา เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับเพื่อยืนยันการกล่าวหาขอทราบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมให้ชัดเจนขึ้น หรือเพื่อรายงานผลให้ผู้ร้องทราบ หรือเพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องจากผู้ร้องกล่าวหาหรือเรียน ข้อมูลของผู้ร้องจะถูกเก็บไว้เป็นความลับอย่างที่สุดเพื่อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน และการแจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมต่อไป

7. ถ้าหากผู้ร้องไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับหรือ ไม่ต้องการเปิดเผย ก็จะไม่กรอกข้อมูลตามข้อ 5 ดังกล่าว หรือหากผู้ร้องจะกรอกข้อมูลตามข้อ 5 และประสงค์ที่จะให้สำนักงาน ป.ป.ช. ปกปิดตามข้อ 5 ก็โปรดระบุให้ชัดเจนด้วย

กรณารอกข้อมูล	
*เรื่อง	.....
ชื่อผู้ร้องเรียน:	.....
เลขบัตรประจำตัวประชาชน:	.....
**e-mail	.....เบอร์โทรศัพท์
อาชีพ:	.....
ที่อยู่:	.....
*ชื่อผู้ถูกต้องเรียน:	.....
*นามสกุลผู้ถูกร้องเรียน:	.....
*รายละเอียดเรื่องร้องเรียน:	.....
*ตำแหน่ง :	.....
*ระดับ:	.....
*อาชีพผู้ถูกร้องเรียน :	
กระทรวง.....กรม.....	
** กรณีที่ผู้ร้องเรียนทางเว็บไซต์ ไม่มีอีเมลที่สามารถติดต่อกลับไปได้ สำนักงาน ป.ป.ช. จะไม่พิจารณาเรื่องนั้น**	
กรณารอกช่องที่มี * ให้ครบถ้วนหรือถ้าไม่ทราบ กรุณาใส่ - แทน	

ในปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 361 ถนนนนทบุรี-สนามบินน้ำ ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 หรือติดต่อได้ทาง ตู้ไปรษณีย์ 100 เขตดุสิต กทม. 10300 โทร 0 2528 4800 – 49

### 3. ฝ่ายตุลาการ เจาะกรณีที่ยื่นฟ้องคดีต่อศาลปกครอง

ศาลปกครองเป็นสถาบันหลักของประเทศที่ใช้อำนาจตุลาการ อำนวยความยุติธรรมเกี่ยวกับข้อพิพาททางปกครอง โดยมุ่งให้เกิดความสมดุลในการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน

และการดำเนินงานของรัฐเพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งศาลปกครองมีภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการรวม 3 กลุ่มภารกิจหลัก คือ

- (1) การพิจารณาพิพากษาคดีปกครอง
- (2) การพัฒนาหลักกฎหมายปกครองและกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง
- (3) การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน และเสริมสร้างการปฏิบัติราชการที่ดี

อย่างไรก็ตาม กระบวนการยื่นฟ้องคดีและกระบวนการพิจารณาคดีปกครองสามารถนำมาเป็นกรณีศึกษา เรื่อง กระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนได้ โดยอาศัยรูปแบบการจัดการคำฟ้องของศาลปกครองมาประยุกต์ใช้

โดยขั้นตอนการยื่นฟ้องคดีต่อศาลปกครองมีหลักเกณฑ์และวิธีการ ดังนี้

1. ผู้ฟ้องคดีจะมายื่นคำฟ้องด้วยตนเองที่ศาลปกครองหรือจะส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้ โดยในกรณีที่ยื่นฟ้องทางไปรษณีย์ลงทะเบียนให้เจ้าหน้าที่ชั่งตวงถึง “ศาลปกครอง อาคารศาลปกครอง ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร ”

2. ในการเขียนคำฟ้องนั้นกฎหมายไม่ได้กำหนดแบบฟอร์มไว้ แต่ผู้ฟ้องคดีควรใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบुरายละเอียดต่าง ๆ ให้ชัดเจน รวมถึงจัดทำสำเนาคำฟ้อง และสำเนายานหลักฐานขึ้นมาพร้อมกับคำฟ้องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ฟ้องคดี

3. การฟ้องคดีปกครองนั้น ผู้ฟ้องคดีสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีทนายความ แต่หากผู้ฟ้องคดีไม่สะดวกที่จะดำเนินการใด ๆ อาจมอบให้ทนายความหรือบุคคลอื่นฟ้องหรือดำเนินคดีปกครองแทนได้

4. สำหรับเรื่องใดที่มีผู้เดือดร้อนหรือเสียหายหลายคน และฟ้องคดีด้วยเหตุเดียวกันผู้ฟ้องคดีทุกคนอาจยื่นคำฟ้องร่วมกันเป็นฉบับเดียว หรืออาจมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้แทนของผู้ฟ้องคดีทุกคน โดยไม่ต้องทำใบมอบอำนาจแต่อย่างใด

5. การชำระค่าธรรมเนียมศาลนั้น นอกจากจะเลือกชำระเป็นเงินสดหรือเช็ค ซึ่งธนาคารรับรองแล้ว อาจเลือกชำระด้วยตัวแลกเงินธนาคาร หรือ ดราฟธนาคารก็ได้ โดยส่งจ่ายในนาม “เงินค่าธรรมเนียมและเงินค่าปรับของสำนักงานศาลปกครอง”

#### เงื่อนไขการยื่นฟ้องต่อศาลปกครอง

1. เรื่องที่นำมาฟ้องต้องเป็นคดีปกครอง และต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลปกครอง ตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542

2. ผู้ฟ้องคดีต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังมีข้อยกเว้นอนุญาตให้ผู้เยาว์ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี บริบูรณ์ ฟ้องคดีด้วยตนเองได้ ถ้าศาลอนุญาตและผู้ฟ้องคดีต้องเป็นผู้

มีสิทธิฟ้องคดีตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 279 ของกฎหมายรัฐธรรมนูญ (มาตรฐานทางจริยธรรม) และมาตรา 42 ของกฎหมายปกครอง

3. ต้องยื่นฟ้องภายในระยะเวลาที่กำหนด ในกรณีที่ฟ้องขอให้ศาลเพิกถอนกฎหรือคำสั่งทางปกครองต้องฟ้องภายใน 90 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการฟ้องคดี ถ้าเป็นคดีเกี่ยวกับการกระทำละเมิดหรือความรับผิดอย่างอื่นของหน่วยงานทางปกครอง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือคดีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาทางปกครองต้องฟ้องภายใน 1 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่มิเหตุแห่งการฟ้องคดี

4. ก่อนฟ้องคดีปกครองต้องดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อน หรือเสียหายตามขั้นตอน หรือวิธีการที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับการนั้นเสียก่อน

### บทที่ 3

## สถานการณ์ปัจจุบันของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นับตั้งแต่ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตยในปี 2475 เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนยังมีความสำคัญอย่างมาก จึงมีบัญญัติไว้ครั้งแรกในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2489 ในมาตรา 15 และมีบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญตลอดมาจนถึงรัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 ในมาตรา 61 โดยกำหนดให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ และมาตรา 59 ที่บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิได้รับข้อมูลคำชี้แจงและเหตุผล จากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนิน โครงการ หรือกิจกรรมใดที่อาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนที่ได้เสียสำคัญอื่นใด ที่เกี่ยวข้องกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ ตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่กฎหมายบัญญัติ รวมทั้งมาตรา 60 ได้บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิที่จะได้มีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองซึ่งมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตนทั้งนั้น ตามกฎหมายบัญญัติ

ต่อมาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 59 ได้บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว และมาตรา 58 บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของ

เมื่อประชาชนหรือบุคคลได้รับความเดือดร้อน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสะท้อนความเดือดร้อนดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดความยุติธรรม และสงบสันติตามกระบวนการการแก้ไขปัญหาและตามครรลองของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยตรง เพื่อตอบสนองปรัชญาของการปกครองที่ว่า “เป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชน และเพื่อประชาชน” ให้บรรลุประโยชน์สูงสุด

นับว่าเป็นโฉมหน้าใหม่ของการเมืองการปกครองไทยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้เป็นจุดเริ่มต้นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิมากขึ้นยิ่งกว่าในรัฐธรรมนูญทุกฉบับในอดีต ไม่ว่าจะเป็นด้านการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง และการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ เช่น ให้ประชาชนมีหน้าที่ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง สิทธิในการเข้าชื่อเพื่อเสนอกฎหมายได้ สิทธิในการถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองออกจากตำแหน่งได้ และสิทธิในการเสนอและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารประเทศได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และต้องได้รับการพิจารณาทุกหน่วยงานของรัฐอีกด้วย ซึ่งสิทธิเหล่านี้ถือเป็นโอกาสดีของประชาชนที่จะได้กำหนดชะตากรรมในการเป็นอยู่ในสังคมและประเทศของตนเองให้มีทิศทางและเป้าหมายที่ถูกต้องมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องตามหลัก “อำนาจธิปไตยเป็นของปวงชนชาวไทย” อย่างแท้จริง

### สถานภาพ โครงสร้าง/อำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ก่อนที่จะทราบถึงสถานภาพ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำเป็นต้องทราบถึงทิศทางการพัฒนาของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2553 – 2556 ดังนี้

#### วิสัยทัศน์ (Vision) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชนเป็นสำคัญ

#### พันธกิจ (Mission) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1. สนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา
2. สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
3. สนับสนุนงานรัฐสภาด้านต่างประเทศ
4. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
5. เสริมสร้างและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

#### เป้าหมายองค์กร (Organization Goal)

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการและประชาชนได้รับการบริการด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

### ค่านิยมร่วม ( Shared Values)

การปฏิบัติราชการไปสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนาองค์กรดังกล่าวข้างต้น บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องมียุคค่านิยมร่วม (shared values) 12 ประการ ตามแนวมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประกอบด้วย จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ภักดีต่อองค์กร มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์สุจริต กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีจิตให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพซึ่งกันและกัน เสียสละ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และประหยัด

### ผลผลิต (Output)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะหน่วยงานหลักทำหน้าที่ให้บริการและสนับสนุนงานของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา มุ่งมั่นปฏิบัติราชการเพื่อนำส่งผลผลิตไปสู่ผู้รับบริการและสาธารณชน ดังนี้

ผลผลิตที่ 1 : การสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสภาผู้แทนราษฎร และรัฐสภา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ผลผลิตที่ 2 : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนกระบวนการด้านนิติบัญญัติ

ผลผลิตที่ 3 : การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

### ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)

1. ยกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งสู่การเป็นศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติและรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e – Parliament)

3. เพิ่มศักยภาพงานรัฐสภาด้านการต่างประเทศตามมาตรฐานสากล

4. เสริมสร้างองค์ความรู้ประชาธิปไตยและผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง

5. พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานควบคู่กับหลักคุณธรรม

### เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

1. สมาชิกรัฐสภาได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. สมาชิกรัฐสภา ประชาชน และผู้รับบริการได้รับการบริการข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
3. งานรัฐสภาต่างประเทศได้มาตรฐานสากล สมาชิกรัฐสภาและคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการต่าง ๆ ในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ
4. ประชาชนและกลุ่มเครือข่ายประชาธิปไตยของรัฐสภา มีองค์ความรู้ประชาธิปไตย และมีส่วนร่วมทางการเมืองและกระบวนการนิติบัญญัติเพิ่มขึ้น
5. บุคลากรขององค์กร มีขีดความสามารถตามหลักสมรรถนะ (Competency) มีหลักคุณธรรม และสามารถสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

### สถานภาพและโครงสร้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทน

#### ราษฎร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่สนับสนุนภารกิจสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและคณะกรรมการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชน โดยในวันที่ 13 ตุลาคม 2549 ได้มีการปรับปรุงการดำเนินการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านมายังสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสะดวกยิ่งขึ้น สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยความเห็นชอบของเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มอบหมายให้รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นายจเร พันธุ์เปรื่อง) ร่วมกับหน่วยงานระดับสำนัก 8 สำนัก ได้แก่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 1, 2, 3 สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา จัดทำบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการเรื่องศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนและความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่อง รวบรวมเรื่องและส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเป็นการบูรณาการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้มีความเป็นเอกภาพยิ่งขึ้น จึงมีมติให้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร” ขึ้น

### อำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอยู่ในความรับผิดชอบโดยตรงของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. รับเรื่องจากประชาชนผู้ร้องทุกข์ และ/หรือกลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง และพิจารณาส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ลงรับเรื่องและรายละเอียดของเรื่องในสารบบและลงเรื่องพร้อมรายละเอียดที่หน่วยธุรการของสำนักกรรมการ 1,2 และ 3 แจ้งข้อมูลมาไว้ในสารบบ
3. ลงผลความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ในสารบบจนเรื่องแล้วเสร็จ
4. ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางให้ประชาชนติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งให้คำปรึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับความเดือดร้อนของประชาชน
5. รวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานสถิติข้อมูลของเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตัวชี้วัด / รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส
6. จัดทำรายงานประจำปีผลการดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ปัจจุบันศูนย์ฯ ดังกล่าวได้ให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันดังกล่าวและให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของมาตรา 59 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เป็นอย่างดี

### ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ฯ

ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในปัจจุบันนี้มีความเกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนัก 8 สำนัก ในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 สำนักกรรมการ 3 สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ (ผ่านเว็บไซต์ [www.parliament.go.th](http://www.parliament.go.th)) สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ซึ่งทั้ง 8 สำนักได้ทำข้อตกลงร่วมกันโดยความเห็นชอบของเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2549 เพื่อดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นบูรณาการและเป็นเอกภาพ และรายงานผลรับเรื่องราวร้องทุกข์มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวมสถิติ

และประสานงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

## **ช่องทางและขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

ในฐานะที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพหลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ทำให้กลุ่มงานฯ ต้องรับภาระและดูแลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอีกภารกิจหนึ่ง โดยศูนย์ฯ เป็นจุดแรกที่ทำหน้าที่รับเรื่อง – ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการซึ่งก็มีมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งที่เป็นหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก

### **1. ช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ฯ**

ประชาชนมีช่องทางที่จะส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย หรือยกร่างรัฐธรรมนูญได้ โดยมายื่นเรื่องด้วยตนเองหรือส่งเรื่องมาทางไปรษณียบัตร โดยเจ้าหน้าที่ของกรรมาธิการเรียนประธานรัฐสภาและประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือเรียนเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยเสนอผ่านตามช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

เรื่องราวร้องทุกข์ที่ผ่านเข้ามายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นั้น มีเข้ามาตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ยื่นด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ในบริเวณรัฐสภา หรือติดต่อเจ้าหน้าที่กองรักษาการ สำนักรักษาความปลอดภัยเพื่อขอขึ้นหนังสือต่อประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎรและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือยื่นหนังสือต่อประธานคณะกรรมการสามัญ สภาผู้แทนราษฎร ได้ที่ ศูนย์ประสานงานกรรมาธิการ อาคารรัฐสภา ชั้น 1

1.2 ส่งจดหมายมาทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ ตู้ปณ.52 ปณฝ. รัฐสภา คูสิต กรุงเทพฯ 10300 หรือที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุททองใน เขตคูสิต กรุงเทพฯ 10300

### 1.3 ทางไซตฺร์รัฐสภาได้ ดังนี้

- ที่ [www.parliament.go.th](http://www.parliament.go.th) เลือกหัวข้อ **ร้องทุกข์**

หรือ [www.parliament.go.th/help](http://www.parliament.go.th/help)

- ที่ [www.parliament.go.th](http://www.parliament.go.th) เลือกหัวข้อ **คณะกรรมการธิการ**
- ที่ e-mail: [help@parliament.go.th](mailto:help@parliament.go.th)
- ที่ e-mail: [webmaster@parliament.go.th](mailto:webmaster@parliament.go.th)

### 1.4 ทางโทรศัพท์ได้แก่

- โทรไปที่ call center 1743
- โทรไปที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โทรศัพท์ 0 2244 1328, 0 2244 2584, โทรสาร 0 2244 2504

- โทรไปที่ศูนย์ประสานงานกรรมการ โทร 0 2244 1114 – 5

### 1.5 ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โทรศัพท์ 0 2244 1482 - 3

นอกจากนี้ ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่น โดยตรงต่อศูนย์ประสานงานคณะกรรมการ และสำนักบริหารงานกลาง และสำนักอื่น ๆ ที่ได้ทำข้อตกลงร่วมกันในวันที่ 3 กรกฎาคม 2550 ว่าต้องร่วมดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย แล้วให้แจ้งสถิติการรับเรื่องดำเนินการพร้อมรายงานผลการดำเนินการมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทราบด้วย เพื่อศูนย์ฯ จะได้รวบรวมและเก็บสถิติไว้ต่อไป

ที่ผ่านมาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเรียนต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหลายช่องทาง เช่น ยื่นต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรโดยตรง หรือส่งเรื่องมาทางไปรษณีย์ หรือนำคณะบุคคลมาชุมนุมขอยื่นเรื่องที่ด้านหน้าอาคารรัฐสภา เป็นต้น รวมทั้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องเสนอผ่านมาทางเว็บไซต์รัฐสภา หรือผ่านทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา ซึ่งกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานฯ ได้เผยแพร่ความรู้และรับเรื่องร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภาครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2542 ครอบคลุมถึงปัจจุบัน เริ่มตั้งแต่รายการ “สภารับเรื่องราวร้องทุกข์” และภายหลัง ได้เปลี่ยนมาเป็น “ปณ.อุทธรณ์” ออกอากาศ ที่คลื่นความถี่ 87.5 MHz ตั้งแต่เวลา 09.00 – 10.00 นาฬิกา ขณะนี้เปลี่ยนมาเป็นรายการเผยแพร่ความรู้แก่ประชาชน โดยไม่มีการเปิดสายโทรศัพท์ในชื่อรายการ “สภาปริทัศน์” ปัจจุบันออกอากาศ เวลา 08.45 – 09.45 นาฬิกาทุกวันเสาร์และวันอาทิตย์ (เดิมออกอากาศเวลา 08.30 - 09.00 นาฬิกา เปลี่ยนเป็นเวลา 13.00 – 13.30 นาฬิกา ทุกวันและเปลี่ยนเวลาเป็น 20.00 – 21.00 นาฬิกา) รวมทั้งรายการ “ตีระฆัง ฟังปัญหา” ออกอากาศเวลา 13.30 - 15.30 นาฬิกา ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ อีกด้วย การดำเนินการจัดรายการ

ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภานั้น ถือว่าเป็นบทบาทหนึ่งที่กลุ่มงานประสานการเมืองฯ และ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มุ่งที่จะดำเนินการรองรับ และแบ่งเบาภารกิจของประธานรัฐสภา ประชานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรในการช่วยเหลือหรือหาทางแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อน ของพี่น้องประชาชนอย่างเป็นระบบและครบวงจร

## 2. ขั้นตอนดำเนินการ

### 2.1 กรณีของหน่วยงานที่ทำข้อตกลงร่วมกันทั้ง 8 สำนัก

2.1.1. กรณีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่ว่าจะเป็นการส่งมาทางไปรษณีย์ หรือมีผู้นำมาส่ง ทั้งเป็นเรื่องราวร้องเรียนในระบบราชการ หรือเรื่องตาม บทบัญญัติตามกฎหมาย หรือเรื่องราวร้องเรียนสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะมีการยื่นเรื่องที่ กลุ่มบริหารทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง ซึ่งกลุ่มบริหารทั่วไปและสารบรรณจะ ดำเนินการออกเลขลงรับเรื่อง และส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ภายในระยะเวลา 30 นาที ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์จะต้องพิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา 30 นาที หากเป็นกรณีที่เป็นเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการทำผิดวินัยของข้าราชการ/ลูกจ้างประจำใน สำนักงานเลขาธิการฯ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ใ้อำนาจหน้าที่ของสำนักบริหารงานกลาง จะ ดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แล้วแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ศูนย์ฯ ทราบภายใน 1 วัน นับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จและให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 7 วัน โดยให้กลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณดำเนินการส่งหนังสือออกภายใน 30 นาที

2.1.2. กรณีของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียน จากศูนย์ฯ แล้ว กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรจะดำเนินการส่งเรื่องให้ กลุ่มประสานงานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการ ดังนี้

2.1.2.1 กรณีเป็นเรื่องในระบบราชการ หรือเรื่องตามบทบัญญัติของ กฎหมาย จะดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และเสนอความเห็นตามสายการบังคับบัญชาจนถึง เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเลขาธิการก็จะพิจารณาโดยอาจจะให้ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการฯ หรือนำเสนอประธานสภาผู้แทนราษฎรเพื่อลงนามแจ้งผู้เกี่ยวข้องต่อไป

2.1.2.2 กรณีเป็นเรื่องของบุคคลทั่วไป จะดำเนินการเสนอเลขานุการ ของประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เมื่อเสร็จสิ้นการพิจารณาแล้ว เลขานุการจะลงนาม แจ้งผู้เกี่ยวข้องหรือร้องทุกข์ต่อไป

2.1.3 กรณีของสำนักกรรมการ 1,2,3 เมื่อมีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมา ไม่ว่าจะ เป็นทางไปรษณีย์ มีผู้นำมาส่ง สมาชิกนำมาส่ง หรือส่งทางเว็บไซต์รัฐสภา เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียน แล้ว ให้แจ้งเรื่องพร้อมทั้งรายละเอียดและชื่อคณะกรรมการที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

นั้นมาให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ลงรับในสารบบภายใน 1 วัน แล้วดำเนินการนำเสนอประธานคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา หากคำริเป็นเช่น ไรก็ให้ดำเนินการไปตามนั้น เมื่อเรื่องยุติ ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ร้องทุกข์และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบเพื่อลงในสารบบด้วย

2.1.4 กรณีของสำนักสารสนเทศ มีหน้าที่สร้างสารบบและพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และรองรับการใช้บริการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเข้าใจได้ง่ายเมื่อใช้บริการระบบดังกล่าว และเชื่อมระบบดังกล่าวเข้ากับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐและศูนย์บริการประชาชนของทำเนียบรัฐบาล รวมทั้งมีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ทางWebsite ของรัฐสภา หรือ ทาง e- mail ได้อย่างสะดวก และสามารถรับเรื่องและแจ้งกลับในช่องทางเดียวกันได้ โดยแนบ file ส่งไปยังหน่วยงานของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไปได้ เนื่องจากเครือข่ายเชื่อมโยงของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐสภากับของรัฐบาลเริ่มครบวงจร แล้ว

2.1.5 กรณีสำนักประชาสัมพันธ์ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ call center 1743 จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน ไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ภายใน 30 นาที เพื่อศูนย์ฯ จะได้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้สำนักประชาสัมพันธ์ยังมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์แก่สื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ด้วย

2.1.6 กรณีสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เมื่อผู้ร้องทุกข์ได้ร้องเรียนผ่านทางรายการวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา ทางโทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์ จะดำเนินการส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ภายใน 1 วัน เพื่อศูนย์ฯ จะได้พิจารณาส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากผู้จัดรายการ หรือผู้รับโทรศัพท์สามารถตอบคำถามในเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ก็ตอบคำถามทันที นอกจากนี้ สถานีฯยังมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุและโทรทัศน์ด้วย

เมื่อสำนักประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 1,2,และ 3 และสำนักบริหารงานกลาง ดำเนินการแล้วเสร็จ ต้องดำเนินการดังนี้

- 1.แจ้งผลการพิจารณาดังกล่าวไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ภายใน 1 วัน เพื่อบันทึกในสารบบของศูนย์ฯ
- 2.แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 7 วัน
3. ดำเนินการจัดหนังสือให้กลุ่มบริหารทั่วไปและสารบรรณส่งหนังสือออกภายใน 30 นาที

## 2.2 กรณีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

การทำงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะมีเจ้าหน้าที่จากกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่น้อยกว่า 2 คน อยู่ประจำศูนย์ฯ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งวิทยากร/นิติกร อย่างน้อย 1 คน เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราว/ติดตามเรื่องราว และตอบปัญหาเบื้องต้น แก่ประชาชน ผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล อย่างน้อย 1 คน เพื่อลงสารบบและค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนมาแล้วต้องดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการภายใน 30 นาทีและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบความคืบหน้าของผลการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ร้องเรียนมาบันทึกลงในสารบบของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรวบรวมสถิติ จัดทำรายงานต่อไป

### ขั้นตอนดำเนินการก่อนรับเรื่องของศูนย์ฯ

1. กรณีรับเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือ ณ อาคารรัฐสภา หรือที่หน้าอาคารรัฐสภา กรณีดังกล่าวสามารถแยกได้ 2 ลักษณะ

1.1 กรณีมาร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยตรง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะดำเนินการสอบถามพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องที่มาร้องเรียนว่าเป็นเรื่องอะไร ประสงค์จะให้ช่วยเหลืออย่างไร หากเป็นกรณีทำเป็นหนังสือมายื่นด้วยก็จะดำเนินการออกเลขลงรับหนังสือไว้ หากเป็นกรณีที่ผู้ร้องไม่ได้ทำเป็นหนังสือมา เจ้าหน้าที่ก็จะให้มีแบบฟอร์มให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลเองหรือเจ้าหน้าที่ช่วยกรอกให้โดยสอบถามข้อมูลรายละเอียดจากผู้ร้อง แล้วออกเลขหนังสือรับเรื่องไว้ เว้นแต่กรณีที่ไม่มีสาระสำคัญหรือเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล

กรณีผู้ร้องไม่มีหนังสือมาร้องเรียน หากผู้ร้องไม่ได้จัดทำเป็นหนังสือมาร้องเรียน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ต้องให้แบบฟอร์มสำหรับผู้ร้อง โดยให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยละเอียด พร้อมลงลายมือชื่อไว้ในแบบฟอร์มร้องทุกข์สำหรับผู้ร้อง (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก) และหากมีเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียนก็ให้รวบรวมยึดติดไว้ด้วย รวมทั้งให้สอบถามความประสงค์ของผู้ร้องว่าจะยื่นเรื่องต่อผู้ใด หากผู้ร้องประสงค์จะร้องเรียนต่อประธานรัฐสภา ก็ให้เขียนกราบเรียนประธานรัฐสภา หรือหากผู้ร้องประสงค์จะขอให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ก็ให้เขียนเรียนประธานคณะกรรมการสามัญ คณะต่าง ๆ ของสภาผู้แทนราษฎรที่เกี่ยวข้องต่อไป หลังจากนั้นให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ออกเลขรับเข้าสารบบของศูนย์ฯ แล้วนำแบบฟอร์มร้องเรียนของศูนย์ฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

มารอกและสรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน 30 นาที

กรณีผู้ร้องมีหนังสือมาร้องเรียน หากผู้ร้องมีหนังสือมาร้องเรียน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะพิจารณาว่าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ในเรื่องใด ร้องเรียนต่อใคร ในหนังสือนั้นมีการลงลายมือชื่อและมีที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้หรือมีเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้หรือไม่ ซึ่งหากไม่มีหรือไม่ชัดเจน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ตรวจสอบและสอบถามเพิ่มเติมให้เอกสารครบบริบูรณ์เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไป รวมทั้งเพื่อให้หนังสือร้องทุกข์มีความถูกต้องชัดเจนตามหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องทุกข์เป็นเบื้องต้นก่อน เมื่อถูกต้องชัดเจนแล้วเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ต้องออกเลขรับเข้าสารบบหลังจากนั้นให้ดำเนินการนำแบบฟอร์มร้องเรียนของศูนย์ฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก) มารอกและสรุปเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวส่งไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใน 30 นาที

1.2 กรณีที่มีผู้ร้องเดินทางมายื่นหนังสือต่อประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยตรง ประธานรัฐสภา หากประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎรลงไปปรับเรื่องหรือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับแทน เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องติดตามท่านลงไปปรับเรื่อง หรือเป็นผู้แทนลงไปปรับเรื่องแทน ในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ต้องใช้สติปัญญา ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการกรองสถานการณ์ คาดการณ์ให้ชัดเจน อาจมีความเสี่ยงอันตรายหรือไม่ ต้องทราบข้อมูลว่าผู้ยื่นร้องเรียนเป็นใคร มาจากไหน โดยใช้หลักการ SW IH (who what when why where และ how) และต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สำนักรักษาความปลอดภัยเพื่อดูแลความปลอดภัย และช่วยตรวจสอบข้อมูลให้ชัดเจน ผู้ทำการศึกษาในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ต้องใช้ปฏิภาณไหวพริบ ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งประสบการณ์ในการเจรจาต่อรอง หรือใช้จิตวิทยาในการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้หลักสิทธิมนุษยชน หลักศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และประชาธิปไตย กล่าวคือ เสรีภาพ ความเสมอภาค และภราดรภาพ โดยให้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเคารพสิทธิของกันและกัน รวมทั้งอาศัยกระบวนการยุติธรรมซึ่งยึดหลักนิติธรรมและนิติรัฐเป็นสำคัญประกอบกับต้องให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีวิถีชีวิตและอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสันติสุขให้เกิดความที่ชัดเจน ถูกต้อง และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ร้องทุกข์ มีการเจรจาต่อรองหรือระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี ขั้นตอนนี้ต้องอาศัยประสบการณ์ที่สูงมาก ต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) เป็นอย่างดี จึงจะสามารถผ่อนคลายความทุกข์ร้อนในใจของประชาชนลงได้ ซึ่งผู้ขอรับการประเมินให้ความสำคัญในขั้นตอนนี้มาก บางครั้งมีการพูดคุยเจรจากันเป็นชั่วโมงก็มี เนื่องจากผู้ขอรับการประเมินคิดว่า นี่คือมาตรการป้องปรามมิให้ปัญหาลุกลามหรือบานปลายได้ (แก้ปัญหาคือต้นเหตุ) หรือเป็นมาตรการตัดไฟแต่ต้นลม

หรืออย่างน้อยเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีต่อประชาชนในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนอีกทางหนึ่งซึ่งขั้นตอนนี้จึงจำเป็นต้องใช้ศิลปะการเจรจาต่อรอง หรือศิลปะการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี

2. กรณีรับเรื่องทางไปรษณีย์ ซึ่งช่องทางนี้ส่วนมากจะส่งมายังสำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักบริหารงานกลาง โดยกลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและสารบรรณจะลงรับและออกเลขหนังสือ แล้วส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งอยู่ในการดูแลของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ภายใน 30 นาที โดยให้กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 30 นาที หากเป็นเรื่องที่ส่งทางไปรษณีย์มาถึงสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยตรง กลุ่มงานบริหารทั่วไปก็จะส่งเรื่องมายังกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มงานก็จะพิจารณาออกเลขรับเข้าสารบบ ซึ่งหากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้ออกเลขของศูนย์ฯ หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการเอง ให้ออกเลขรับของกลุ่มงาน และแจกจ่ายให้วิทยากรและนิติกรดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

### 3. กรณีรับเรื่องทางเว็บไซต์รัฐสภา

[www.parliament.go.th /help](http://www.parliament.go.th/help) ซึ่งผู้ขอรับการประเมินต้องพิมพ์เรื่องออกมาดำเนินการซึ่งปัจจุบันมีการร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทางอินเทอร์เน็ตมากรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นายจรูญ พันธุ์เป็รื่อง) มีนโยบายให้ดำเนินการตอบปัญหาเบื้องต้นหรือประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไปได้เลยและให้ทำเป็นบันทึกเสนอการดำเนินงานมาให้ทราบในทุก 15 วันของทุกเดือน

สรุปแล้วหากประชาชนหรือสมาชิกรัฐสภามีหนังสือมาเพื่อขอให้ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความทุกข์ร้อน ช่วยขจัดความไม่เป็นธรรมให้กับประชาชนแล้วจะต้องนำเรื่องไปลงรับเข้าสารบบ ณ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก่อน แล้วเรื่องก็จะถูกส่งมายังกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร และก็จะถูกส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รับไปพิจารณาดำเนินการต่อไป

### ขั้นตอนหลังจากที่ศูนย์ฯ รับเรื่องเสร็จแล้ว

1. เมื่อวิทยากร/นิตกรของกลุ่มงานประสานการเมืองฯ ในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลศูนย์ฯ ได้รับเรื่องแล้ว วิทยากร/นิตกรต้องพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนักประธานสภาฯ (กรณีเป็นเรื่องที่ต้องนำเสนอต่อประธาน/รองประธานสภาผู้แทนราษฎร) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (คณะกรรมการสามัญ สภาผู้แทนราษฎร) โดยต้องกรอกแบบฟอร์มส่งเรื่องโดยผ่านความเห็นชอบของผู้อำนวยการสำนักฯ เพื่อส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานนั้นรับไปดำเนินการต่อไป

2. ในส่วนของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์เมื่อได้รับเรื่องแล้ว มีขั้นตอนการดำเนินการเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ดังนี้

- รุกรการออกเลขหนังสือลงรับเรื่องแล้วจะแจกจ่ายเรื่องให้กับวิทยากรหรือนิตกรรับไปดำเนินการ โดยผ่านความเห็นชอบของผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ

- เมื่อวิทยากรหรือนิตกรได้รับเรื่องแล้ว ก็จะดำเนินการศึกษาวิเคราะห์เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องที่มีสาระสำคัญและเข้าองค์ประกอบของเรื่องที่จะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ ซึ่งเรื่องที่ร้องมาจะมี 2 ลักษณะดังนี้

#### 2.1 กรณีที่ต้องดำเนินการต่อไปได้

หากเป็นเรื่องที่มีสาระสำคัญและเข้าลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วิทยากรและนิตกรต้องศึกษาและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอความเห็นที่ชัดเจนประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรเพื่อให้ความเห็นชอบในการดำเนินการต่อไป โดยให้ทำเป็นบันทึกข้อความนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ในบันทึกข้อความจะเรียน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ว่าใครมีหนังสือกราบเรียนประธานรัฐสภา หรือประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ช่วยดำเนินการเรื่องอะไร มีสาระสำคัญโดยย่ออย่างไร และเจ้าหน้าที่ต้นเรื่องมีข้อพิจารณาในเรื่องนี้ว่าอย่างไรบ้าง ทั้งในด้านข้อกฎหมายและด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีความเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าอย่างไร และเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานไหนที่จะรับไปดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป

การเสนอความเห็นนั้น วิทยากรหรือนิตกรต้องระบุให้ชัดเจนในข้อกฎหมายและวิธีการดำเนินการที่จะดำเนินการต่อไป เพื่อให้ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรสามารถวินิจฉัยได้ง่ายและสะดวกขึ้น หากต้องเสนอเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ ต้องมีร่างหนังสือส่งแนบไปด้วย รวมทั้งหนังสือแจ้งผู้ร้องด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ต้องทำเป็นหนังสือชี้แจง หรือเสนอแนะผู้ร้องให้ทราบถึงวิธีการดำเนินการต่อไป

## 2.2 กรณีให้ยุติเรื่อง

หากเป็นเรื่องที่วิทยาการหรือนิติกรวิเคราะห์แล้วเห็นว่า เป็นเรื่องที่หาสาระมิได้ หรือไม่เข้าลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วิทยาการและนิติกรต้องเสนอความเห็นว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร ทำไม่จึงให้ยุติเรื่องหรือเก็บเรื่อง โดยทำเป็นบันทึกข้อความเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นายจเร พันธุ์เปรื่อง) หรือผู้มีอำนาจสั่งการได้ เช่น เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือ เลขานุการประสานรัฐสภา แล้วแต่กรณี เพื่อขอให้เก็บเรื่องต่อไป

3. เมื่อประธานรัฐสภา ประธานหรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ได้พิจารณาวินิจฉัยหรือสั่งการเป็นอย่างไรแล้ว วิทยาการและนิติกรต้องดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัย โดยนำเรื่องเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบตามลำดับชั้น และเจ้าหน้าที่ต้นเรื่องต้องดำเนินการให้เป็นไปตามคำริและตามที่ได้รับมอบหมาย และขั้นตอนสุดท้ายเจ้าหน้าที่ธุรการจะดำเนินการส่งเรื่องให้ผู้ร้องหรือผู้เกี่ยวข้องต่อไป

### ขั้นตอนการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทุกเรื่องที่ยื่นที่ศูนย์ฯ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ต้องดำเนินการพิจารณาให้ชัดเจน และหากเป็นเรื่องที่มีสาระที่จะดำเนินการต่อไป ให้ลงรับสารบบไว้ โดยโทรศัพท์สอบถามเลขหนังสือรับไปยังธุรการของกลุ่มงานฯ เพื่อนำมาออกเลขหนังสือรับให้กับผู้มาร้องเรียน และพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวที่รับมานั้นจะส่งให้หน่วยงานใดรับไปดำเนินการซึ่งมีหลักการพิจารณาดังนี้

1. หากเป็นหนังสือกราบเรียนประธานรัฐสภา หรือประธานสภาผู้แทนราษฎร ให้ส่งเรื่องดังกล่าวให้กลุ่มประสานการเมืองฯ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร รับไปดำเนินการต่อไป

2. หากเป็นหนังสือ เรียนประธานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนต่าง ๆ ของสภาผู้แทนราษฎร ให้นำแบบฟอร์มของศูนย์ฯ มากรอกเพื่อนำเสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ และผู้อำนวยการสำนัก อนุญาตและนำส่งเรื่องให้คณะกรรมการนั้น ๆ ต่อไป โดยนำไปส่งที่ศูนย์ประสานงานคณะกรรมการ อธิการรัฐสภา 1 ชั้น 1 ภายใน 30 นาทีและรับสำเนาเรื่องกลับมาเก็บเข้าสารบบไว้ที่ศูนย์ฯ ต่อไป

ฝ่ายนิติบัญญัตินั้นจะมีระบบกรรมวิธีการ ซึ่งเปรียบเสมือนแขนและขาของรัฐสภา เพื่อให้การทำหน้าที่ของรัฐสภาให้สมบูรณ์ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของประชาชนชาวไทย ในระบบรัฐสภา วิทยาการและนิติกรต้องศึกษาวิเคราะห์ให้ทราบถึงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของ

คณะกรรมการต่าง ๆ อย่างชัดเจนเพื่อจะได้ส่งเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนให้ตรงตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่ข้อบังคับการประชุมสภากำหนดไว้

คณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร มีกำหนดไว้รัฐธรรมนูญ มาตรา 135 และในข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551 ข้อ 82 โดยมีคณะกรรมการสามัญ 35 คณะ แต่ละคณะให้มีกรรมการได้จำนวน 15 คน ซึ่งหากมีความจำเป็นจะตั้งคณะกรรมการสามัญคณะอื่นเพิ่มขึ้นอีกเมื่อใดก็ได้ และสมาชิกคนหนึ่งจะดำรงตำแหน่งกรรมการสามัญได้ไม่เกิน 2 คณะ

คณะกรรมการสามัญทั้ง 35 คณะ มีดังต่อไปนี้

- (1) คณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน
- (2) คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร
- (3) คณะกรรมการกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและ

กองทุน

- (4) คณะกรรมการกิจการชายแดนไทย
- (5) คณะกรรมการกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- (6) คณะกรรมการแก้ไขปัญหาหนี้สินแห่งชาติ
- (7) คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์
- (8) คณะกรรมการการคมนาคม
- (9) คณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ
- (10) คณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค
- (11) คณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน
- (12) คณะกรรมการการต่างประเทศ
- (13) คณะกรรมการการตำรวจ
- (14) คณะกรรมการติดตามการบริหารงบประมาณ
- (15) คณะกรรมการการทหาร
- (16) คณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา
- (17) คณะกรรมการที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (18) คณะกรรมการการปกครอง
- (19) คณะกรรมการการปกครองท้องถิ่น
- (20) คณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด
- (21) คณะกรรมการการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากภัยธรรมชาติและ

และสาธารณภัย

- (22) คณะกรรมาธิการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ
- (23) คณะกรรมาธิการการพลังงาน
- (24) คณะกรรมาธิการการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน

- (25) คณะกรรมาธิการการพัฒนาเศรษฐกิจ
- (26) คณะกรรมาธิการการพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา
- (27) คณะกรรมาธิการการแรงงาน
- (28) คณะกรรมาธิการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- (29) คณะกรรมาธิการส่งเสริมราคาผลผลิตเกษตรกรรม
- (30) คณะกรรมาธิการการศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
- (31) คณะกรรมาธิการการศึกษา
- (32) คณะกรรมาธิการการสวัสดิการสังคม
- (33) คณะกรรมาธิการการสาธารณสุข
- (34) คณะกรรมาธิการการสื่อสารและโทรคมนาคม
- (35) คณะกรรมาธิการการอุตสาหกรรม

คณะกรรมาธิการสามัญประจำวุฒิสภา (ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ข้อ 77)

มี 22 คณะ โดยแต่ละคณะประกอบด้วยกรรมาธิการไม่น้อยกว่า 9 คน แต่ไม่เกิน 15 คน ได้แก่

- (1) คณะกรรมาธิการการกีฬา
- (2) คณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์
- (3) คณะกรรมาธิการการคมนาคม
- (4) คณะกรรมาธิการการเงิน การคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน
- (5) คณะกรรมาธิการการต่างประเทศ
- (6) คณะกรรมาธิการการทหาร
- (7) คณะกรรมาธิการการท่องเที่ยว
- (8) คณะกรรมาธิการการปกครอง
- (9) คณะกรรมาธิการการพลังงาน
- (10) คณะกรรมาธิการการพัฒนาการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชน
- (11) คณะกรรมาธิการการพัฒนาสังคมและกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ

คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

- (12) คณะกรรมาธิการการยุติธรรมและการตำรวจ

- (13) คณะกรรมการการแรงงานและสวัสดิการสังคม
- (14) คณะกรรมการการวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การสื่อสารและโทรคมนาคม
- (15) คณะกรรมการการศาสนา คุณธรรม จริยธรรม ศิลปะและวัฒนธรรม
- (16) คณะกรรมการการศึกษา
- (17) คณะกรรมการการสาธารณสุข
- (18) คณะกรรมการกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญและติดตามการบริหาร

งบประมาณ

- (19) คณะกรรมการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (20) คณะกรรมการศึกษา ตรวจสอบเรื่องจรรยาบรรณ และเสริมสร้างธรรมาภิบาล
- (21) คณะกรรมการเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม
- (22) คณะกรรมการสิทธิมนุษยชน สิทธิเสรีภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค

โดยสรุป ช่องทางรับยื่นหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนหรือสมาชิกสภาเพื่อขอให้ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยขจัดความไม่เป็นธรรม มี 5 ช่องทาง เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องนำเรื่องดังกล่าวไปออกเลขรับเรื่องและลงสารบบ หากยื่นผ่านกลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานดังกล่าวรับเรื่องเข้าสารบบแล้วก็จะส่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรมายังกลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ลงรับเรื่องแล้วส่งเรื่องต่อให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับไปพิจารณาดำเนินการต่อไป และกลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณต้องแจ้งเรื่องมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อทราบด้วย

ดังนั้น การรับเรื่องราวร้องทุกข์จึงเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในทางกฎหมายและความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นนิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์ จิตวิทยา และศาสนา เป็นต้น รวมทั้งต้องสามารถวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายได้เป็นอย่างดี โดยต้องทราบชัดว่าหน่วยงานใดสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น คณะกรรมการต่าง ๆ หรือองค์กรฝ่ายบริหาร เช่น กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ รวมทั้งองค์กรตามรัฐธรรมนูญ เช่น ผู้ตรวจการแผ่นดิน กรรมการสิทธิฯ ป.ป.ช. หรือทางศาล เช่น ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลยุติธรรม เป็นต้น

ปัจจุบันประชาชนมีสิทธิเสรีภาพมากขึ้น การกระทบหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนมีมากขึ้น งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เสนอผ่านมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร จึงมีปริมาณมากขึ้นตามลำดับ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยเฉพาะผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ต้องมีภารกิจเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์ ทั้งนี้ เพื่อคลี่คลายความทุกข์ร้อนของประชาชนให้ลดน้อยลงให้มากที่สุด

ที่ผ่านมาเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่เสนอผ่านมายังประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร มีหลายช่องทาง เช่น ผู้ร้องมายื่นหนังสือต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยตรง หรือส่งเรื่องมาทางไปรษณีย์หรือนำคณะบุคคลมาชุมนุมขอยื่นเรื่องที่ด้านหน้าอาคารรัฐสภา เป็นต้น รวมทั้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องเสนอผ่านมาทางเว็บไซต์รัฐสภา หรือทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ในฐานะผู้ดูแลศูนย์ฯ ได้ดำเนินการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน ในรายการ “สภารับเรื่องราวร้องทุกข์” หรือรายการ “ปณ.อุ้งทองใน” คลื่นความถี่ 87.5 MHz และเปลี่ยนชื่อรายการเป็น “สภาปริทัศน์” ปัจจุบันออกอากาศในทุกวันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา 08.45 – 09.45 นาฬิกา ซึ่งถือว่าเป็นบทบาทหนึ่งที่ศูนย์ฯ ได้มุ่งมั่นดำเนินการช่วยรองรับและบางเบาภารกิจของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร ในการช่วยเหลือหรือหาทางแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของพี่น้องประชาชน

## สถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์

### 1. สถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ฯ ในรอบ 5 ปี ที่ผ่านมา

การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งนับแต่เริ่มมีการทำข้อตกลงให้จัดตั้งศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2549 ถึงปี 2553 มีสถิติในการดำเนินการ ดังนี้

## สถิติการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งแต่ปี 2549 – ปี 2553

ปี	จำนวนที่รับ	เสร็จสิ้น	กำลังดำเนินการ	หมายเหตุ
2549	36	36	-	-ศูนย์ฯ
2550	618	618	-	ปรับเปลี่ยน
2551	286	183	103	ภารกิจมารับฟัง
2552	527	218	309	ความคิดเห็น
2553	625	342	283	จัดทำร่าง รธน.50

สถิติของเรื่องราวร้องทุกข์ที่ศูนย์ฯ รับและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในปี 2553 โดย PMQA กำหนดไว้ให้ดำเนินการภายใน 2 วันทำการ

จำนวนเรื่องที่ได้รับ	ส่งทันเวลากำหนดที่ PMQA กำหนด	ไม่ทันเวลากำหนด	หมายเหตุ
1. ศูนย์ฯ รับ = 373	90 (24.12 %)	283 (75.85%)	มีความล่าช้า
2. กลุ่มฯ รับ = 252	-	-	

ดังนั้นจะเห็นว่า ศูนย์ฯ ไม่สามารถดำเนินการส่งเรื่องได้ทันเวลาตามที่ PMQA กำหนดภายใน 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 75.85 หากสำรวจโดยคำนวณจากเวลาตามที่สำนัก 8 สำนักได้ทำการตกลงร่วมกันกำหนดไว้ คือต้องรับ – ส่งเรื่องภายใน 30 นาที หรือ 1 ชั่วโมงยังไม่ได้เลย ถือว่าล่าช้า

### สถิติความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง

ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องเมื่อวันที่ 1 – 30 สิงหาคม 2553 โดยสุ่มสำรวจด้วยแบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง จำนวนทั้งสิ้น 85 คน ปรากฏผลการสำรวจคิดเป็นร้อยละ(%) ดังนี้

#### 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่อง	สุภาพ	กระตือรือร้น	เพียงพอ	ความรู้	แต่งกาย
1. พอใจ	90.58	88.23	67.93	85.88	81.13
2. ไม่พอใจ	9.42	12.95	32.07	14.12	18.87

#### 2. ด้านกระบวนการดำเนินการ

เรื่อง	สะดวก	ถึงง่าย	รวดเร็ว	เสมอภาค
1.พอใจ	58.82	58.82	68.24	78.82
2.ไม่พอใจ	41.18	41.18	31.76	21.17

### 3. ด้านการอำนวยความสะดวก

เรื่อง	อุปกรณ์	สถานที่	สื่อสาร	มีส่วนร่วม	ช่องทางร้องทุกข์
1.พอใจ	40.05	58.49	51.76	77.65	51.76
2.ไม่พอใจ	49.95	41.51	48.24	22.35	48.24

### 4. ด้านคุณภาพการบริการ

เรื่อง	ตรงตามต้องการ	รวดเร็ว	ง่าย	สะดวก	เชื่อถือได้
1.พอใจ	51.76	69.41	-	64.71	80.00
2.ไม่พอใจ	58.24	30.59	-	35.29	20.00

ดังนั้นจะเห็นว่าผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจนักในด้านอุปกรณ์ ความสะดวกในการบริการ การถึงง่าย ความรวดเร็วในการดำเนินการ สถานที่ในการรับเรื่อง การประชาสัมพันธ์ ช่องทางร้องทุกข์ ความตรงตามต้องการ เป็นต้น

### ข้อจำกัดในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐสภา

ข้อจำกัดในการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนของฝ่ายนิติบัญญัตินั้น มีขอบเขตที่จำกัด ดังนี้คือ

1. ฝ่ายนิติบัญญัติไม่มีอำนาจสั่งการให้มีการแก้ไขปัญหาของประชาชนโดยตรง มีอำนาจเพียงสะท้อนปัญหา ศึกษาวิเคราะห์และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ หรือมีอำนาจเพียงสืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามที่สภาผู้แทนราษฎรมอบหมายแล้ว นำผลการพิจารณานำมารายงานต่อสภาฯ เพื่อจักได้เสนอแนะให้ฝ่ายบริหาร (รัฐบาล) นำไปประกอบการแก้ไขปัญหา หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เป็นองค์กรตามรัฐธรรมนูญรับไปพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหาร (รัฐบาล) โดยตรง หากรัฐบาลไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาของประชาชน

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรก็สามารถตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดินได้ตามอำนาจหน้าที่ที่รัฐธรรมนูญกำหนด เช่น โดยระบบกรรมการ โดยการตั้งกระทู้ถาม โดยการตั้งญัตติ โดยการอภิปรายไม่ไว้วางใจรัฐบาล เท่านั้น

2. ข้อจำกัดตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 266 ที่บัญญัติห้ามสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภาใช้สถานะหรือตำแหน่งเข้าไปก้าวก่ายหรือแทรกแซงเพื่อประโยชน์ของตนเองและของผู้อื่นหรือของพรรคการเมืองไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อมในเรื่องดังต่อไปนี้

2.1 การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินงานในหน้าที่ประจำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ กิจการที่รัฐถือหุ้นใหญ่ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

2.2 การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย โอน เลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำและมีใช้ข้าราชการการเมือง พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ กิจการที่รัฐถือหุ้นใหญ่ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือ

2.3 การให้ข้าราชการซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำและมีใช้ข้าราชการการเมือง พนักงานหรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ กิจการที่รัฐถือหุ้นใหญ่ หรือราชการส่วนท้องถิ่น พ้นจากตำแหน่ง

## ความยุ่งยาก ปัญหา และอุปสรรคของศูนย์ฯ

### 1. ความยุ่งยาก

ดำเนินการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ฯมีความยุ่งยากในการทำงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

1. ความยุ่งยากของเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการบางเรื่องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น ๆ แล้ว แต่ไปไม่มีความคืบหน้าไม่ได้รับความเอาใจใส่อย่างจริงจังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือกลุ่มงานฯต้องรับมาดำเนินการแก้ไขปัญหาอีกครั้งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นการซ้ำซ้อนกันได้

2. ความยุ่งยากในการประสานงานขอความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์มีจำนวนมากจึงต้องใช้เวลาบุคลากรและอุปกรณ์ในการติดตามพอสมควร

3. ความยุ่งยากในการสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ร้องทุกข์ให้สามารถรับรู้ถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ (รัฐสภา) ที่ต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน คือ สภาผู้แทนราษฎรหรือวุฒิสภาเป็นเพียงองค์กรหนึ่งที่เป็นเครื่องมือในการช่วยดำเนินการศึกษา ตรวจสอบสืบสวนเพื่อนำข้อเท็จจริงมาเสนอให้สภาทราบและแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือฝ่ายบริหาร (รัฐบาล) ดำเนินการ หากฝ่ายบริหารละเลยหรือไม่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ สภาที่ย่อมนำเรื่องเสนอสภาเพื่อดำเนินการตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการตั้งกระทู้ถาม การตั้งญัตติ การเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นกระบวนการบีบบังคับรัฐบาลให้ดูแลประชาชนอย่างจริงจัง แต่ไม่มีอำนาจให้คุณให้โทษโดยตรง

4. ความยุ่งยากในเรื่องข้อมูลหรือข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีข้อเท็จจริงมากน้อยแค่ไหนอย่างไร มีความลึกซึ้งในด้านความเป็นมาของเรื่องราวมากน้อยแค่ไหน ใครเป็นผู้มีส่วนได้เสียบ้าง ผู้ร้องได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจนหมดแล้วหรือยัง ดังนั้น วิทยากรและนิติกรต้องทำการศึกษาวิเคราะห์ให้ชัดเจน รอบคอบ เพื่อจะได้ช่วยเหลือผู้ร้องทุกข์อย่างถูกต้องตามหลักกฎหมายและด้วยความมีมนุษยธรรมอย่างดีที่สุด

## 2. สภาพปัญหาของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นส่งผลทำให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แบ่งออกเป็น 3 ประการดังนี้

### 2.1 ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินงาน

ปัญหาการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ล่าช้าเกิดจากสาเหตุหลายประการ ได้แก่

#### 2.1.1 ระบบไม่ดี สามารถแยกออกได้ดังนี้

2.1.1.1 กระบวนการทำงานไม่ดี เช่น (1) ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดี เนื่องจากกลุ่มงานฯมีปริมาณงานมาก เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานมีภารกิจความรับผิดชอบมาก มีทั้งที่เป็นงานการส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาวินิจฉัย งานการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร งานการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานการเป็นเลขานุการคณะกรรมการต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา คณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายอีกมากมาย (2) มีระยะเวลาในการดำเนินการไม่ชัดเจน เนื่องจากไม่มีระเบียบกำหนดไว้ชัดเจนหรือแม้กำหนดไว้แล้วแต่สาระของเรื่องราวร้องทุกข์บางเรื่องมีความสลับซับซ้อนหลากหลายมิติประกอบกับเจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ๆ (3) การแจกจ่ายงานของเจ้าหน้าที่ธุรการล่าช้า เนื่องจากมีภารกิจรับผิดชอบมาก เจ้าหน้าที่มีเพียง 2 คน ทำให้ขาดพลังใจขาดแรงจูงใจรวมทั้ง

ไม่ค่อยทุ่มเทในการทำงาน (4) ขาดการติดตามและประเมินผลการดำเนินการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภารกิจมากจำนวนคนน้อยเพราะกรอบอัตรากำลังมีจำกัด

ปัญหาความไม่ชัดเจนในเรื่องระบบของงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีสำนักที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ประมาณ 8 สำนัก และมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ด้วย แต่ขาดความชัดเจนในระบบการประสานงาน ขาดการทำความเข้าใจร่วมกันในภาพรวมและไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการแจ้งผลการดำเนินการเท่าที่ควร อันส่งผลกระทบต่อระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งการติดตามผลการดำเนินการอีกด้วย ในประเด็นนี้ผู้ขอรับการประเมินเห็นว่าควรแบ่งโครงสร้างให้ชัดเจนโดยอาจจะยกระดับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรขึ้นให้มีฐานะเทียบเท่าสำนัก เพื่อแยกระบบออกจากกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งรับผิดชอบเฉพาะเรื่องร้องทุกข์ของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เท่านั้น

2.1.1.2 การประสานงานไม่ดี เช่น (1) ไม่มีการประชุมปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหาเนื่องจาก กลุ่มงานฯ มีภารกิจมาก มีภารกิจอื่นที่สำคัญและเร่งด่วนกว่ามีการมอบหมายงานมากจนทำให้ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องการประสานงาน (2) เจ้าหน้าที่มีภารกิจมาก เนื่องจาก การมอบหมายงานไม่สมดุลไม่เหมาะสม (3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีจำนวนมากและกว้างขวาง รวมทั้งเรื่องราวร้องทุกข์มีหลายมิติ

ปัญหาเรื่องการประสานงานและการติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนใหญ่ที่ผ่านมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาและแจ้งผลการดำเนินการให้ทราบเท่าที่ควร ความร่วมมือด้านนี้จึงยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร การมีหนังสือแจ้งผลกลับมาจึงค่อนข้างจะน้อยมาก

2.1.1.3 งานไม่มีเอกภาพ เนื่องจาก มีหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกันมาก ต่างฝ่ายก็มีอิสระในการดำเนินการ รวมทั้งไม่มีการบูรณาการในงานที่ดำเนินการและไม่มีการรายงานผลให้ศูนย์ฯทราบ

2.1.1.4 บุคลากรไม่มีประสบการณ์เท่าที่ควร เนื่องจากมีทั้งเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ ขาดการสอนงานกันต่อเนื่องไม่มีการอบรมในเรื่องดังกล่าวจริงจังและผู้เกี่ยวข้องไม่ให้ความสำคัญ

2.1.1.5 สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่เหมาะสม เนื่องจากมีความคับแคบ มีความไม่สะดวก มีสภาพเก่าคร่ำคร่ากล่าวคือสถานที่รองรับประชาชนที่มายื่นเรื่องราวร้องทุกข์แออัด ทรุดโทรม อุปกรณ์รับเรื่องไม่พร้อมและไม่สมบูรณ์ หรือเมื่อประชาชนมา

ยื่นหนังสือร้องเรียนต่อประธานรัฐสภาจะไม่มีสถานที่เป็นการเฉพาะที่จะสามารถรองรับประชาชนผู้มายื่นด้วยตนเอง และแม้จะมีการร้องเรียนผ่าน Website แล้วก็ตามก็ยังมีผู้มายื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเองมากเช่นเดิม ในปัจจุบันใช้Zoomอาคารจำหน่ายของที่ระลึกร่วมกับกลุ่มงานสวัสดิการสำนักการคลังและงบประมาณ เป็นที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนกรณีมายื่นหรือมาปรึกษาการร้องทุกข์ด้วยตนเอง ซึ่งจะลำบากในฤดูฝนจะมีน้ำรั่วซึมของน้ำ หากผู้ร้องมาเป็นจำนวนมากทำให้แออัดและไม่มีความลับในการร้องเรียนร้องทุกข์

### 2.1.2 นโยบายของศูนย์ฯ ไม่ชัดเจน

ปัญหา นโยบายของศูนย์ฯ ไม่ชัดเจน มีสาเหตุมาจากหลายประการ ได้แก่

2.1.2.1 โครงสร้างและอำนาจไม่มีกฎหมายรองรับ เป็นเพียงการทำข้อตกลงกันของ 8 สำนักเท่านั้น จึงทำให้ศูนย์ฯขาดประสิทธิภาพในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาเรื่องการบูรณาการของหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แม้จะมีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์แล้วก็ตาม แต่อำนาจหน้าที่ในการดำเนินการยังไม่ชัดเจน ไม่มีกฎระเบียบหรือข้อกฎหมายที่ชัดเจนมารองรับการดำเนินการ และทำให้เกิดผลกระทบกับการบริหารจัดการ ในประเด็นนี้ผู้รับการประเมินเห็นว่าควรมีระเบียบให้ชัดเจน

2.1.2.2 ไม่มีระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น เรื่องใดรับพิจารณาได้ เรื่องใดไม่รับพิจารณา เรื่องใดควรเก็บเรื่อง เป็นต้น การขาดระเบียบทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับมาตรฐานในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เนื่องจากผู้บริหารและผู้รับผิดชอบไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานประสานการเมืองฯมีจำกัดแต่ต้องรับผิดชอบภารกิจทั้งของกลุ่มงานและของศูนย์ฯ ทำให้ปริมาณงานล้นมือ

นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับเอกสารเรื่องร้องเรียนขอความเป็นธรรมของประชาชน ไม่ชัดเจนซึ่งบางครั้งที่เสนอเรื่องมาจะเป็นเพียงบัตรสนเท่ห์ หรือใบปลิวซึ่งเป็นการเขียนเพื่อระบายอารมณ์หรือบางเรื่องอาจจะเป็นเรื่องที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริง แต่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องและมีที่อยู่ไม่ชัดเจน ซึ่งยากต่อการดำเนินการและบางฉบับก็ยากแก่การตัดสินใจว่าสมควรดำเนินการต่อไปหรือไม่ เนื่องจากไม่มีระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ปัญหาเรื่องข้อมูลข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่ชัดเจน ซึ่งยากต่อการพิสูจน์และตรวจสอบ ศูนย์ฯ เพียงแต่สอบสวนจากเอกสารร้องเรียนมาเท่านั้น ไม่มีมาตรการหรือโอกาสส่งเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบหรือสืบสวนสอบสวนประเด็นปัญหาที่ผู้ร้องได้ร้องเรียนมาเพื่อเป็นข้อมูลที่เด่นชัดที่จะนำเสนอต่อประธานรัฐสภาต่อไป ได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็น ปัญหาเรื่องสถานะอารมณ์ของประชาชนที่มายื่นหนังสือร้องทุกข์ ซึ่งบางครั้งมีความประสงค์ที่จะยื่นเฉพาะกับประธานรัฐสภาโดยตรง หรือขอให้ประธานรัฐสภามารับเรื่องด้วยตนเองเท่านั้น ซึ่งบางครั้งก็ยากที่

จะชี้แจงให้ผู้ร้องเกิดความเข้าใจ ผู้ร้องบางคนมีสติไม่สมบูรณ์ บางคนก็มีเจตคติที่ไม่ดีต่อราชการ ไม่มีความมั่นใจในการดำเนินการของข้าราชการ ซึ่งจำเป็นต้องทำความเข้าใจและชี้แจงอย่างตรงไปตรงมา อาจจะใช้เวลามากในการทำความเข้าใจ

2.1.2.3 เรื่องร้องทุกข์ไม่อยู่ในภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เนื่องจากเป็นหน่วยงานฝ่ายนิติบัญญัติ ความไม่ชัดเจนในเรื่องผู้ลงนามในหนังสือเพื่อประสานงานให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนมีปัญหา ทั้งในภาวะที่มีสภาผู้แทนราษฎรและไม่มีสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาบางเรื่องเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นผู้ลงนามบางเรื่องประธานสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้ลงนามและบางเรื่องใช้เป็นหนังสือประทับตราบ้าง โดยปัจจุบันส่วนใหญ่จะใช้เป็นหนังสือประทับตรา รวมทั้งยังมีข้อสงสัยว่างานรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นภารกิจโดยตรงของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ต้องรับผิดชอบหรือไม่

2.1.2.4 ขาดเอกภาพในการดำเนินการ เนื่องจากมีหลายหน่วยงานรับผิดชอบร่วมกัน ต่างหน่วยงานก็ดำเนินการตามภารกิจหลักของตน ส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ขาดการให้ความสำคัญเพราะไม่กระทบหน่วยงานตนโดยตรง

## 2.2 ปัญหาความไม่พึงพอใจ

ปัญหาความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องนั้น มีสาเหตุหลายประการ ดังนี้

### 2.2.1 การขาดคุณภาพของงาน

ความไม่พึงพอใจของประชาชนเกิดจากปัญหาการขาดคุณภาพของงาน มีสาเหตุหลายประการ ดังนี้

2.2.1.1 การบริหารจัดการไม่ดีพอ เนื่องจากมีการประสานงานที่ไม่ดีพอ เพราะมีเครือข่ายในการประสานงานมาก ขาดการติดตามและประเมินผลการดำเนินการ นโยบายไม่ชัดเจน การจัดสรรบุคลากรมารับหน้าที่ที่ไม่เหมาะสม ขาดการจัดเก็บเอกสารและการสืบค้นเอกสารที่มีคุณภาพ

2.2.1.2 วัสดุอุปกรณ์ไม่เหมาะสม กล่าวคือเครื่องมือเครื่องใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการไม่ดีหรือไม่เพียงพอ เนื่องจากมีอุปกรณ์ที่ล้าสมัย อุปกรณ์ไม่เพียงพอ เครื่องมือไม่เหมาะสมกับภารกิจ เช่น หนึ่งเครื่องมีทุกระบบในเครื่องเดียวกันจึงทำให้การทำงานของเครื่องในแต่ละระบบทำงานล่าช้ามาก ระบบถ่ายเอกสารช้า ระบบสแกนช้า ระบบแฟกซ์ช้า ต้องไปขอความอนุเคราะห์กับกลุ่มงานอื่นซึ่งอยู่ห่างไกลจึงไม่สะดวกต่อการให้บริการ

2.2.1.3 มีบุคลากรน้อยแต่มีภารกิจมาก เนื่องจากกลุ่มประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์มีภารกิจรับผิดชอบมาก มีทั้งที่เป็นงานการส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณา วินิจฉัย งานการดำเนินการตามข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร งานการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานการเป็นเลขานุการคณะกรรมการต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการประสานงานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา คณะกรรมการจริยธรรมสภาผู้แทนราษฎร และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายอีกมากมาย แต่จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ คือมี 13 อัตรา ทำให้แต่ละคนมีงานล้นมือทำให้คุณภาพงานรับเรื่องราวร้องทุกข์อาจขาดคุณภาพไปบ้าง ซึ่งปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรเหลื่อมล้ำกันมากขึ้น ในแต่ละปีจะมีปริมาณมากขึ้นตามลำดับ บุคลากรหนึ่งคนในกลุ่มงานจะทำหน้าที่รับผิดชอบในหลายด้าน เช่น เรื่องร้องทุกข์ ข้อหาหรือกรรมการต่าง ๆ และเป็นเลขานุการในที่ประชุม เป็นต้น จึงส่งผลกระทบต่อการทำงาน เพราะบุคลากรในกลุ่มงานมีจำนวนจำกัด ทำให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานด้านร้องทุกข์ของประชาชน และอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของงานได้

#### 2.2.2 กระบวนการแก้ไขปัญหาคาดผลสัมฤทธิ์

ความไม่พึงพอใจของประชาชนเกิดจากกระบวนการแก้ไขปัญหามีผลสัมฤทธิ์ มีสาเหตุหลายประการ ได้แก่

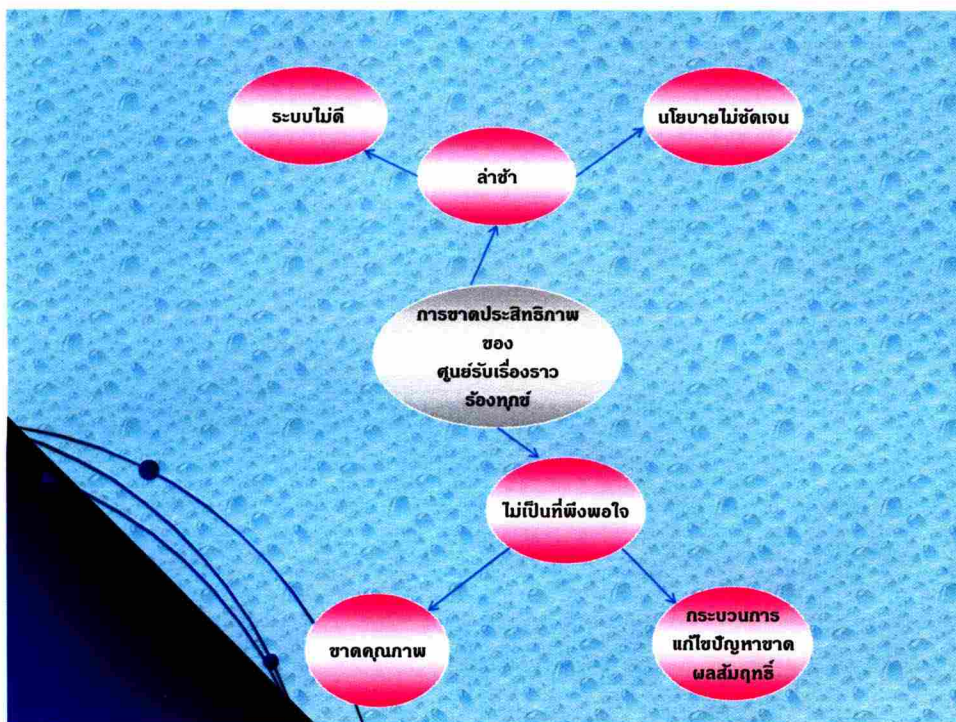
2.2.2.1 ขาดการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากไม่มีแผนประชาสัมพันธ์ ไม่มีงบประมาณสนับสนุน ขาดการให้ความสำคัญ ไม่ให้ความสนใจ เป็นภารกิจที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เช่น การโทรศัพท์เข้ามาเรื่องทุกข์หรือร้องทุกข์ผ่านมาในรายการวิทยุ “ปณ. อุ่ทองใน” ซึ่งไม่สามารถจะตอบข้อซักถามในข้อร้องเรียนบางประเด็นได้ทันที ต้องนำมาดำเนินการตรวจสอบและหารายละเอียดที่ชัดเจนก่อน จึงจะสามารถแจ้งหรือชี้แจงได้ต่อผู้ร้องได้ รวมทั้งการประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อสร้างความเข้าใจกรณี หากเกิดข้อสงสัยในการดำเนินการผู้ร้องอาจไม่พึงพอใจได้

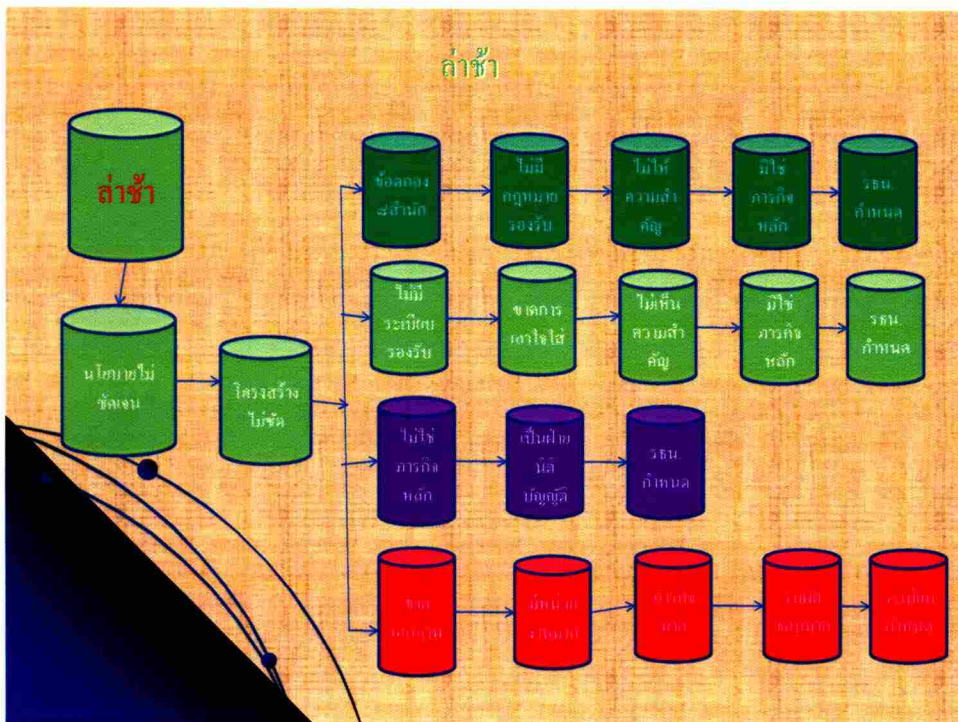
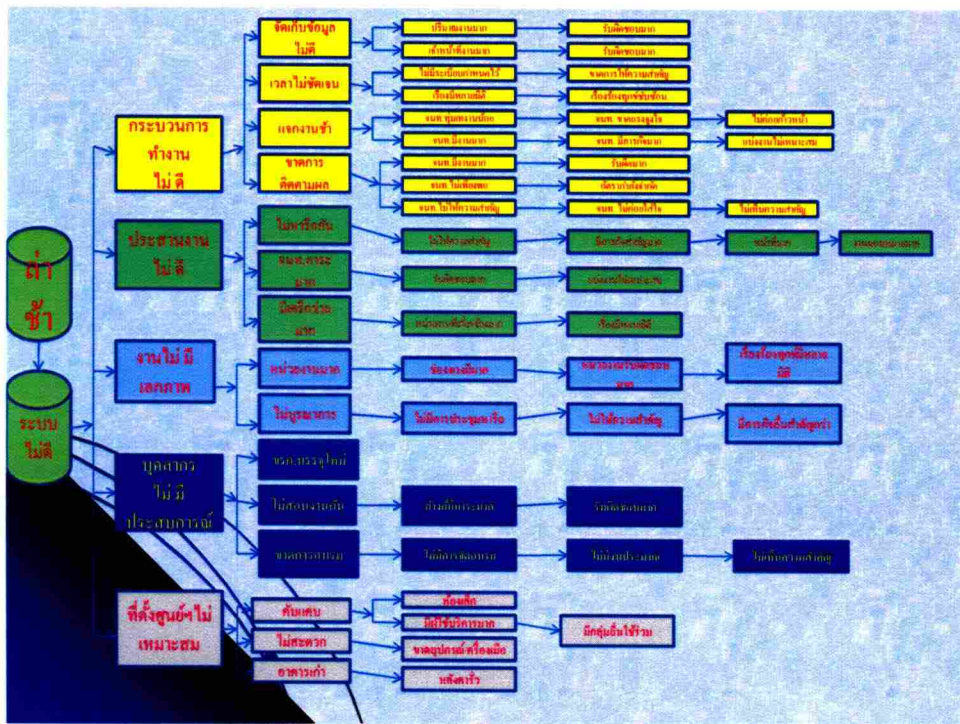
2.2.2.2 ขาดอำนาจในการแก้ไขปัญหาคาดผล เนื่องจากเป็นอำนาจของฝ่ายนิติบัญญัติมีอำนาจเพียง การตรากฎหมาย ควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน และให้ความเห็นชอบในกิจการสำคัญของประเทศ ส่วนการแก้ไขปัญหาคาดผลหรืออื่นของประชาชนเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหาร โดยตรง ฝ่ายนิติบัญญัติมีอำนาจเพียงสอดส่อง ตั้งกระทู้ถาม ยื่นญัตติ เท่านั้น ไม่มีอำนาจบังคับให้ดำเนินการ

2.2.2.3 ขาดการติดตามผลและแจ้งผลอย่างเป็นระบบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภารกิจมาก ขาดการพัฒนาระบบที่ดี ไม่มีการให้ความสำคัญ และถือว่าไม่ใช่ภารกิจหลักของสำนักงานฯ

2.2.2.4 ระยะเวลาแก้ไขปัญหายาวนาน เนื่องจากอยู่ที่ดุลพินิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการสามัญ หรือ กระทรวง ทบวง กรม เป็นต้น

**Linkloop** สภาพปัญหาของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร







## บทที่ 4

### วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

#### วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทำให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เป็นเพราะงานล่าช้า ซึ่งเกิดจากระบบงานไม่ดี นโยบายไม่ชัดเจน และเป็นเพราะผู้รับบริการไม่ค่อยพึงพอใจซึ่งเกิดจากงานขาดคุณภาพ กระบวนการแก้ไขปัญหาคาดผลสัมฤทธิ์นั้น สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้ทั้งในระดับจุลภาคและระดับมหภาค ดังนี้

ปัญหาระดับจุลภาค ได้แก่ ปัญหากระบวนการทำงานไม่ดีพอ ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาการขาดเอกภาพในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดประสบการณ์ในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ปัญหากลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งเป็นเจ้าภาพดูแลศูนย์มีภารกิจมาก ขาดเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาเรื่องเอกสารร้องเรียนร้องทุกข์ไม่ชัดเจนถูกต้อง ปัญหาปริมาณงานกับบุคลากรไม่สมดุล ปัญหาขาดอำนาจตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนเสนอความเห็นผู้บังคับบัญชา ปัญหาผู้ร้องประสงค์ยื่นหนังสือให้กับมือประธาน/รองประธานสภาฯ โดยตรงและต้องมีนักข่าวมาทำข่าวด้วยหากไม่เป็นไปตามเงื่อนไขนี้จะไม่ยื่นแต่จะสร้างให้ความศรัทธาเชื่อถือของรัฐสภาลดลง

ปัญหาระดับมหภาค ได้แก่ ปัญหาของนโยบายไม่ชัดเจน การไม่มีระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการและการทำหน้าที่ของศูนย์ฯ รองรับ ปัญหาการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ปัญหาเรื่องระยะเวลาการแก้ไขปัญหายาวนาน ปัญหาการไม่มีอำนาจเด็ดขาดในการแก้ไข ปัญหาซึ่งเป็นข้อจำกัดของฝ่ายนิติบัญญัติ ปัญหาขาดการติดตามผลและประเมินผลที่ดี รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ค่อยแจ้งผลกลับมายังศูนย์ฯ โดยปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้สามารถศึกษาและวิเคราะห์เพื่อนำมาพัฒนาและแก้ไขปัญหาเพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีมาตรการและระบบที่ดีเพื่อให้สามารถดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์บรรลุดุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งปัจจัยที่ควบคุมได้กับปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ โดยนำ SWOT เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ ได้แก่ (1) จุดแข็ง (Strength) (2) จุดอ่อน (Weakness) (3) โอกาส (Opportunity) และ (4) ข้อจำกัดหรือภาวะเสี่ยง (Threats) ซึ่งสามารถศึกษาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

หากรู้และเข้าใจอย่างชัดเจนต่อองค์กรหรือระบบงานว่ามีสภาพปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ซึ่งต้องกำหนดมาตรการให้ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาโดยใช้ทฤษฎี SWOT ดังนี้

1. หากมีจุดแข็งและมีโอกาส ให้ใช้มาตรการเชิงรุก
2. หากมีจุดแข็งแต่มีอุปสรรค ให้แก้ไขโดยการป้องกันและตั้งรับ
3. หากมีจุดอ่อนแต่มีโอกาสด ให้ใช้มาตรการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา
4. หากมีจุดอ่อนและมีอุปสรรค ให้ใช้มาตรการปฏิรูปหรือปฏิวัติองค์กรหรือระบบ

โดยสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

	มีโอกาส (O)	มีอุปสรรค (T)
มีจุดแข็ง (S) →	ให้รุก	ให้ป้องกัน
มีจุดอ่อน (W) →	ให้พัฒนา	ให้ปฏิรูป/ ปฏิวัติ

เมื่อนำ SWOT มาวิเคราะห์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ย่อมสามารถวิเคราะห์ปัญหาออกได้โดยแยกออกตามทฤษฎี 4'M กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน (Man) งบประมาณสนับสนุน (Money) เครื่องมือ / เครื่องใช้ (Materials) และการบริหารจัดการ (Management) ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Arts) โดยสามารถวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ในศูนย์หรือกลุ่มงานไม่ว่าจะเป็นวิทยากร นิติกร ชูกรการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ซึ่งต้องมีความเข้าใจในหลักไตรลักษณ์และมีจิตสำนึกในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ต้องมีความรัก ความสามัคคี มีความรับผิดชอบสูง มีความคิดเชิงบวก หนักแน่น อดทนและเปิดใจกว้างรับความคิดเห็น รับฟังความทุกข์ของผู้อื่นได้อย่างไม่รู้สึกรู้สีกอียด หรือมีจิตเมตตาต่อผู้อื่น เป็นต้น โดยกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น มีบุคลากรทั้งสิ้น 13 คน และมีภารกิจที่สำคัญที่ต้องรับผิดชอบอยู่หลายด้านร่วมกันทำ ซึ่งที่สำคัญได้แก่ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานส่งศาลรัฐธรรมนูญ งานด้านเลขานุการคณะกรรมการประสานและเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาวินิจฉัยของประธานรัฐสภา งานข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร งานการเป็นเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เป็นต้น โดยกลุ่มงานฯ มีบุคลากรที่มีคุณภาพซึ่งเป็นจุดแข็งขององค์กร เนื่องจากแต่ละคนมีความรู้และมีประสบการณ์เฉพาะด้านกฎหมาย รัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ แต่มีจุดอ่อนในด้านจิตวิทยาขาดความรู้เรื่องการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี ขาดความรู้เรื่องการเจรจาต่อรองโดยสันติวิธี ซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างยิ่ง

### การวิเคราะห์ด้านการศึกษานักเรียนอันส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

วุฒิการศึกษา	จำนวน
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1
ปริญญาตรี	5
ปริญญาโท	7
ปริญญาเอก	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>13</b>

### การวิเคราะห์ระดับของตำแหน่งเทียบกับจำนวนของบุคลากร

	ตำแหน่ง	จำนวน	ระดับ
1.	ผู้อำนวยการกลุ่มงาน (วิทยากร)	1	C8 (รอประกาศผล C9)
2.	วิทยากร	4	C 8 = 2 , C 6 = 1 C4 = 1
3.	นิติกร	4	C 8 = 2 , C 5 = 1 C3 = 1
4.	เจ้าหน้าที่ธุรการ	2	C 6 = 1 , C 4 = 1
5	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	2	C 6 = 1 , C 3 = 1
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>13</b>	C 8 = 5 , C 7 = 0 C 6 = 3 , C 5 = 1 C 4 = 1 , C 3 = 1

2. ด้านการสนับสนุนงบประมาณให้กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ฯ ไม่มีงบประมาณพิเศษอะไรนอกเหนือจากได้รับงบประมาณตามปกติที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จัดให้กับสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรและงบประมาณที่กระทรวงการคลังได้จัดสรรให้โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประธานรัฐสภา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ประมาณ 1,566,500 บาท ซึ่งความคืบหน้าเมื่อสิ้นไตรมาสที่ 4 ของปี 2550 สรุปรายละเอียดความคืบหน้าดังนี้

2.1 กิจกรรมจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งสำนักงานคลังและงบประมาณ ได้ดำเนินการจัดซื้อครุภัณฑ์ของโครงการได้บางส่วนแล้วแต่บางส่วนไม่แล้วเสร็จภายในปี 2550 ได้มีการขออนุมัติกันเงินไว้เบิกจ่ายเหลือปี จากกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังและสุดท้ายมีการโอนงบประมาณไปใช้ในโครงการอื่นที่จำเป็นกว่า ส่วนระบบ e-Petitions ได้มีการพัฒนาเสร็จแล้ว และเมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2550 กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ร่วมกับสำนักสารสนเทศได้จัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการแนะนำการใช้งานระบบ โดยได้อบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูลทั้ง 8 หน่วยงาน ที่ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงฯ ร่วมกันในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ แต่การดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นระบบ ทำให้ศูนย์ฯ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

2.2 กิจกรรมผลิตสื่อเผยแพร่ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีการดำเนินการจัดทำแผ่นพับเผยแพร่ โดยได้ประสานกับสำนักการพิมพ์ จัดเผยแพร่แล้ว ส่วนสื่ออื่น ๆ เช่น สื่อทางวิทยุและโทรทัศน์ ยังไม่ได้ดำเนินการ รวมทั้งการเผยแพร่ทาง Internet และ Intranet และมีการโอนงบประมาณไปใช้ในโครงการอื่นที่จำเป็นกว่า ถือว่าไม่ให้ความสำคัญในงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เท่าที่ควร

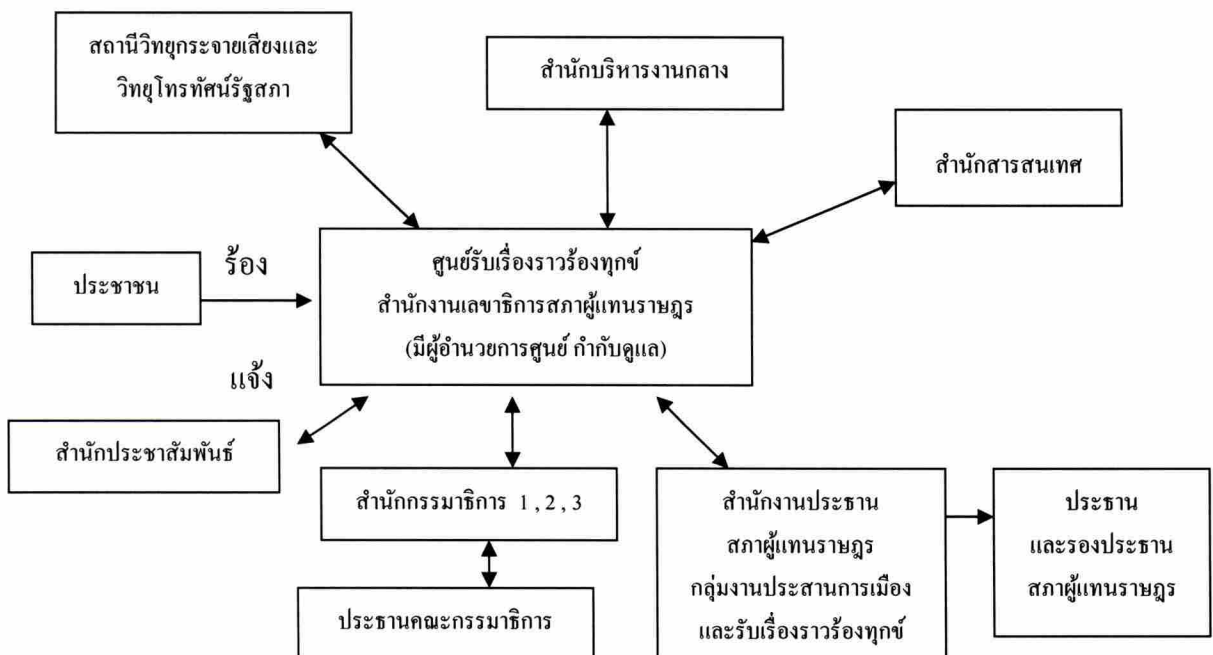
ซึ่งเมื่อพิจารณาหรือวิเคราะห์ด้านงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์แล้วถือว่าได้รับงบประมาณสนับสนุนไม่ต่อเนื่อง ลักษณะดังกล่าวถือว่าเป็นจุดแข็งและแต่มีอุปสรรคในพัฒนา เช่น ระบบงาน การบริหารจัดการ และข้อจำกัดอื่น ๆ อีกหลายเรื่อง

3. ด้านการสนับสนุนเครื่องมือเครื่องใช้หรืออุปกรณ์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แม้จะมีเครื่องถ่ายเอกสารดี แต่อีกเครื่องถ่ายเอกสารชำรุดเนื่องจากมีหลายระบบในเครื่องเดียวกันและมีได้ติดตั้งไว้ที่ศูนย์ฯ แต่ติดตั้งไว้ที่กลุ่มงานฯซึ่งห่างไกลจากศูนย์ฯ ทำให้มีการเดินทางลำบากไม่สะดวกส่งผลให้การบริการขาดประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นจุดแข็งแต่มีอุปสรรค

4. ด้านการบริหารจัดการระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์นั้น มีจุดอ่อนและมีอุปสรรคเนื่องจากกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเป็นเจ้าภาพดูแลศูนย์ฯ มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบจำนวนมาก มีบุคลากรไม่เพียงพอ จึงต้องบริหารให้สามารถดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประสิทธิภาพภายใต้เงื่อนไขหรือข้อจำกัดดังกล่าว การบริหารจัดการมีระบบที่ค่อนข้างจะซับซ้อนและมีจุดอ่อน หากมีการบริหารจัดการระบบที่ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อทั้งกลุ่มงานได้และย่อมส่งผลกระทบต่อระบบการรายงานผลและติดตามผลค่อนข้างมาก จึงเห็นว่าควรแยกแยะระบบงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบศูนย์ฯ และกลุ่มงานฯ ออก

จากกันให้ชัดเจน ระบบการบริหารจัดการต้องให้ชัดเจน ให้คล้ายกับศูนย์บริการประชาชนของรัฐบาลหรือขององค์กรตามรัฐธรรมนูญที่มีระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนเพื่อความมีประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ซึ่งขณะนี้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีระบบงานที่คล้ายคลึงกับกลุ่มงานฯ และเป็นส่วนย่อยของกลุ่มงานฯ ซึ่งโดยหลักการขององค์กรที่มีประสิทธิภาพไม่น่าจะเป็นเช่นนั้น เพราะจะส่งผลกระทบต่องานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่จะสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยแนวทางที่ควรจะเป็นของระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรนั้นควรมีการยกฐานะศูนย์ฯ เทียบเท่าระดับสำนัก เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเบ็ดเสร็จ เป็นศูนย์ one stop service เพื่อแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชนและให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่ายและชัดเจน มีผู้ตัดสินใจในการบริหารจัดการในศูนย์ฯ ที่ชัดเจน เช่น มีผู้อำนวยการศูนย์ที่มีอำนาจตัดสินใจอะไรก็ได้โดยตรง ดังนั้นจึงควรมีกฎหมายหรือระเบียบของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างชัดเจนเพื่อยกฐานะให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีอำนาจที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นระบบที่ชัดเจนและมีพัฒนาการในหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งควรจะมีระบบตามแผนภูมิดังต่อไปนี้



ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในปัจจุบันมิได้เป็นไปตามแผนภูมิดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เกิดความสับสน การบริหารจัดการ (Management) จึงเกิดปัญหาและมีอุปสรรคอยู่หลายประการ จึงถือว่าเป็นจุดอ่อนและมีข้อจำกัด หากพิจารณาตามทฤษฎี SWOT จึงต้องมีการปฏิรูประบบเพื่อแยกแยะและบูรณาการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้เกิดระบบที่ดีและผลงานที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อไป

ดังนั้นการบริหารจัดการระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จึงถือว่ามีจุดอ่อนและมีสภาวะเปลี่ยนแปลงหรือที่เรียกว่าข้อจำกัด (Threats) มากมายไม่ว่าจะเป็นความกดดันจากความทุกข์ร้อนของประชาชนที่มาขอใช้บริการ (อารมณ์ + ความรู้สึก) ความกดดันในทางการเมืองไม่มีระเบียบหรือข้อกำหนดที่ชัดเจนในเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้คือความร่วมมือจากองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะต้องช่วยแก้ไขปัญหา ซึ่งฝ่ายนิติบัญญัติมีอำนาจจำกัดที่จะช่วยแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนนั่นเอง ตลอดจนการแสวงหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์มีข้อจำกัดมิได้ออกไปแสวงหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์มีข้อจำกัดมิได้ออกไปแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยตนเอง จึงเป็นเพียงพิจารณาได้เฉพาะเป็นตัวอักษรหรือตัวหนังสือเท่านั้น อาจจะไม่ทราบข้อเท็จจริงที่ชัดเจนได้

### แนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร นั้น เมื่อได้ทราบโครงสร้าง สภาพปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคแล้วย่อมสามารถที่จะพัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้ระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีระบบที่ชัดเจนและมีศักยภาพสูงขึ้น เพื่อช่วยเหลือความทุกข์ร้อนของประชาชน ได้มีการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งที่จะพัฒนาทั้งระบบ โดยเริ่มตั้งแต่โครงสร้าง (Structure) ระบบงาน (System) ต้องมีความเรียบง่าย (Simplicity) สะดวกต่อการติดต่อประสานงานของประชาชน ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องมีจิตเมตตา เอื้ออาทรต่อผู้ตกทุกข์ได้ยาก เห็นใจผู้ประสบปัญหา โดยพัฒนาศักยภาพของตน สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นตามลำดับ กระจายอำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรได้ (Empowerment) ควบคู่ไปกับการสร้างความรับผิดชอบ (accountability) รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งทั้งหมดนี้จำเป็นต้องมองปัญหาโดยภาพรวม ผู้ทำการศึกษาเห็นว่าความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีแนวทางพัฒนา 2 แนวทาง ดังนี้

## 1. การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ฯ ในระดับจุลภาค

เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์มีการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์เกิดความรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ควรเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรโดยในภาพรวม (TQM (Total Quality Management) ) ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ซึ่งต้องเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 1.1 ด้านบุคลากร

บุคลากรในศูนย์ฯหรือกลุ่มงานนี้จำเป็นต้องเรียนรู้งานในอำนาจหน้าที่ของรัฐสภา หลักอำนาจอธิปไตยและอำนาจหน้าที่ของสำนักและกลุ่มงานให้ครบถ้วน ถูกต้อง และอย่างเชี่ยวชาญชำนาญ รวมทั้งสามารถดูแลกำกับงานแทนกันได้ เพื่อมิให้มีช่องโหว่ในการทำงาน และทำงานกันอย่างเอื้ออาทรต่อกัน โดยมุ่งเน้นการทำงานให้สนุกและได้ผลงาน ไม่เครียดในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มงานนี้ต้องยุ่งเกี่ยวกับความเครียดและความทุกข์ของประชาชนอยู่แล้ว การทำงานจึงต้องปรับกระบวนการทำงานให้สนุกและมีประสิทธิภาพ โดยมีการทำงานในเชิงรุกตลอดเวลาเพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ หรือจำนวนปริมาณงานที่จะเพิ่มขึ้นตามมา โดยยึดหลักหรือทฤษฎีของ Jack Welch และหลักการเพิ่มประสิทธิภาพตามทฤษฎี เฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol) เช่น การแบ่งงานตามความถนัดของบุคลากร มีเอกภาพในการอำนวยการ เป็นต้น ซึ่งเป็นหลักการที่มุ่งพัฒนาองค์กรเพื่อการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการควบคุมอารมณ์ตนและหลักไตรลักษณ์คือทราบถึงเรื่องความเป็นธรรมดาของโลกและชีวิตเพื่อทำให้ตัวของผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ปลอดภัยจากทุกข์ไม่มีอารมณ์อิงไปกับผู้ร้องมากนัก จนอาจทำให้เสียความสมดุลและอาจเกิดอคติ 4 อย่างโดยอย่างหนึ่งได้ และให้สอดคล้องกับหลักธรรมในทางพระพุทธศาสนาที่ว่า “อัตตนา โจทยัตตานัง” (จงเตือนตนเองอยู่เสมอ) การยอมรับความจริง การเปิดเผยข้อมูล สามารถตรวจสอบได้และมีความโปร่งใส การมีวิสัยทัศน์ (vision) การทำงานแบบนำหน้าก่อนที่นายจะสั่ง การเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะถูกเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงตนก่อนที่จะถูกสั่งให้ปรับปรุง การเตรียมความพร้อมเพื่อการแข่งขันกับองค์กรอื่น เป็นต้น ตลอดจนการนำหลักทฤษฎี TQM ของ Deming ที่พัฒนาคุณภาพงานโดยพัฒนางานทั้งระบบโดยภาพรวม (Total Quality Management) แต่ก็ไม่ละเลยการพัฒนาในระดับจุลภาคหรือปัจเจกภาพของแต่ละขั้นตอนและบุคลากรแต่ละคนเป็นพื้นฐานด้วย โดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการทำงานให้ความสำคัญกับสมาชิกหรือผู้ที่มาติดต่อ ไม่ว่าจะประชาชนหรือผู้มาติดต่อประสานงานซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักของการทำงาน ตลอดจนมุ่งเน้นการพัฒนางานในหน้าที่ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ พยายามหาหลักการทำงานหรือทฤษฎีใหม่ที่เหมาะสมและที่ได้นำมาใช้พัฒนางานในหน้าที่ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ โดยมีการฝึกอบรมเรื่องการ

เจรจาต่อรองโดยสันติวิธี การไกลเกลี่ยข้อพิพาทโดยสันติวิธี จัดประชุมร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการประสานงานระหว่างองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ

## 1.2 ด้านกระบวนการทำงาน

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ นอกจากเจ้าหน้าที่เองจะต้องพัฒนาขีดความสามารถในทุกด้านเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยยังเห็นว่า การจะทำงานหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น นอกจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่เป็นฟันเฟืองหนึ่งในกลไกระบบงานแล้ว ยังต้องอาศัยพันธมิตรอื่น ๆ ที่จะช่วยผลักดันให้กลไกระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถขับเคลื่อนตัวได้ดีและมีประสิทธิภาพ ทุกสิ่งทุกอย่างต้องอาศัยกันและกันจึงจะสามารถมุ่งสู่ผลสำเร็จได้ ไม่มีสิ่งใดทำได้โดยไม่อาศัยกัน ทุกสรรพสิ่งเป็นไปตามหลักไตรลักษณ์และอิทัปปัจจยตา (ปัจจัยการ) ในทางพระพุทธศาสนา การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมองไปถึงปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากตัวผู้ปฏิบัติบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้มีมุมมองที่กว้างไกล และชัดเจนในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานเท่านั้น การเพิ่มและพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้ดีขึ้นกว่าที่ได้ปฏิบัติมาในอดีต ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าจะต้องวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในแต่ละจุดหรือในแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ขั้นตอนของธุรการ เริ่มตั้งแต่กระบวนการลงทะเบียนรับเรื่องราวเรียนร้องทุกข์ของประชาชน การแจกจ่ายงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมทั้งการส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแก้ไขปัญหาและแจ้งผู้ร้องทราบ ซึ่งกระบวนการในส่วนงานของธุรการที่มีปัญหาอยู่บ้างคือ การเดินทางของหนังสือร้องทุกข์จากจุดแรกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น

1.1 หากรับเรื่องที่ศูนย์เมื่อรับเรื่องแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการต้องนำหนังสือพร้อมใบนำส่งที่จะส่งเรื่องต่อไปยังสำนักที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักกรรมการ 1,2, หรือ 3 ต้องเสนอเรื่องดังกล่าวให้ผู้อำนวยการสำนักประธานสภาผู้แทนราษฎรให้ความเห็นชอบก่อน

1.2 หากเป็นเรื่องผ่านทางไปรษณีย์หรือยื่นผ่านสำนักบริหารงานกลาง สำนักบริหารงานกลางต้องนำส่งเรื่องร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ลงรับเรื่องเพื่อส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ในทางปฏิบัติ ปัจจุบันสำนักบริหารงานกลางจะส่งเรื่องร้องทุกข์ที่ทราบเรียนประธานรัฐสภาหรือประธาน/รองประธานสภาผู้แทนราษฎรให้กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรดำเนินการลงรับเรื่องก่อนแล้วส่งไปยังศูนย์ฯ/กลุ่มงานประสานการเมือง

และรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อลงทะเบียนรับเรื่องและดำเนินการต่อไป ซึ่งรวมระยะเวลาในการเดินทางของหนังสืออย่างน้อยประมาณ 1 - 2 วัน ถือว่ามีความล่าช้าพอสมควรถ้าหากยึดตามเวลาที่สำนักแต่ละสำนักได้ทำข้อตกลงกันไว้ในวันที่ 13 ตุลาคม 2549

ในส่วนของกลุ่มงานประสานการเมืองฯ ซึ่งเป็นผู้ดูแลศูนย์ฯ เมื่อได้รับเรื่องแล้วเจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะนำมาลงทะเบียนรับเรื่องแล้วจะดำเนินการนำเรียนผู้อำนวยการกลุ่มงานฯ ในฐานะผู้กำกับดูแลศูนย์ฯรับทราบและแจกจ่ายให้กับวิทยากรและนิติกรดำเนินการ ในขั้นตอนนี้อาจใช้ระยะเวลาประมาณ 1 - 2 วัน ขึ้นอยู่กับภารกิจของเจ้าหน้าที่ธุรการในวันนั้น ๆ มีอย่างน้อยแค่ไหน อย่างไรก็ตามรวมทั้งเมื่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร มีคำริให้ดำเนินการอย่างไรก็ต้องดำเนินการไปตามคำรินั้น ซึ่งธุรการต้องดำเนินการส่งหนังสือที่ท่านลงนามแล้วไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องทราบ โดยต้องออกหมายเลขหนังสือส่งไปโดยด่วน ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ เช่น ต้องตรวจสอบความเร่งด่วนของหนังสือ ตรวจสอบเช็คเอกสารตามสิ่งที่ส่งมาด้วยมิให้ผิดพลาดและให้ครบถ้วนทุกหน้ามิให้ตกหล่น รวมทั้งชื่อ นามสกุล สถานที่ส่งทางไปรษณีย์ของผู้ที่ส่งถึงเพื่อมิให้ผิดพลาด

ในขั้นตอนนี้ดังกล่าวควรเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการตระหนักในระยะเวลาที่แต่ละสำนักได้ทำข้อตกลงไว้โดยต้องมีการจัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือร่วมกันหรือจัดชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการลดขั้นตอนและรักษามาตรฐานระยะเวลาในการส่งหนังสือให้ตรงตามข้อตกลงดังกล่าว นับจากวันที่มีการนำหนังสือมาลงทะเบียนรับ ไม่ว่าจะเป็นที่ศูนย์ฯ หรือที่สำนักบริหารงานกลาง หรือที่สำนักกรรมการ 1, 2, 3 ต้องแจ้งให้ศูนย์ฯ ทราบภายใน 30 นาที โดยต้องมีระบบรับเรื่อง - ส่งเรื่องเป็นระบบเดียวกันเพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายให้เร็วขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถใช้รหัสเปิดดูและติดตามผลความคืบหน้าได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งขั้นตอนที่กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการเสนอความเห็นต่อประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งในส่วน of เจ้าหน้าที่ธุรการเองต้องให้ความสำคัญและตระหนักถึงความทุกข์ร้อนของประชาชนให้มาก โดยเห็นว่า “ความทุกข์ร้อนของประชาชนถือเป็นความทุกข์ของแผ่นดิน” เมื่อมีทัศนคติเช่นนี้แล้ว ย่อมจะต้องกระตือรือร้นที่จะรีบเร่งดำเนินการให้โดยด่วนมิให้งานค้างค้ำงและต้องแจกจ่ายงานให้กับนิติกรและวิทยากรถึงมือโดยตรงและให้ลงลายมือชื่อรับเรื่องไว้พร้อมลงเวลาให้ชัดเจนด้วย

2. ขั้นตอนของวิทยากรและนิติกร เมื่อวิทยากรและนิติกรได้รับเรื่องมาแล้วจะทำการศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอความเห็น ซึ่งขั้นตอนนี้ ระยะเวลาดำเนินการนั้น จะช้าหรือเร็วย่อมขึ้นอยู่กับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่มีความ

ซับซ้อน ลึกซึ้งมากน้อยแค่ไหนเพียงใดหรือไม่ หากเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนมากก็ใช้เวลาในการดำเนินการรวดเร็ว หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมากหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องข้อกฎหมายหลายฉบับและต้องสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมกับผู้ร้องเพื่อได้รับข้อมูลที่ชัดเจนต้องใช้เวลาในการศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบและประสานงานกับผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อจักได้ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหของผู้ร้องได้ตรงจุดถูกต้อง ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมากขึ้นแต่ต้องไม่เกิน 3 วันทำการ โดยนิติกรและวิทยากร เมื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องเสร็จแล้วต้องจัดทำบันทึกเสนอเรื่องร้องทุกข์และจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแนบไปพร้อมกับการเสนอความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการเรื่องดังกล่าวด้วย เพื่อให้ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาให้ความเห็นชอบกับแนวทางที่เสนอความเห็นไปนั้นและมีคำริดำเนินการต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วและมีแนวทางการดำเนินการที่ถูกต้อง

การจัดทำบันทึกเสนอความเห็นนั้นต้องมีความชัดเจน โดยนำเสนอข้อมูลของเรื่องตามลำดับเหตุการณ์ ได้แก่ ในส่วนตอนต้นของบันทึกฯ ต้องระบุถึงชื่อ นามสกุล และ ที่อยู่ของผู้ร้องว่าใครมีหนังสือกราบเรียนประธานรัฐสภา กราบเรียนมาเพื่ออะไร มีสาระสำคัญของเรื่องอย่างไร โดยต้องสรุปเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องเสนอมาโดยคร่าว ๆ ส่วนรายละเอียดคนนั้นให้จัดทำเป็นเอกสารแนบ

ในส่วนตอนกลางของบันทึกฯ ต้องเป็นความเห็นของวิทยากรและนิติกร โดยแยกประเด็นข้อพิจารณาและประเด็นการเสนอความเห็นให้ชัดเจน โดยศึกษาวิเคราะห์และสรุปข้อกฎหมายที่ต้องนำมาใช้แก้ไขปัญห หรือทฤษฎีต่าง ๆ ที่ต้องนำมาแก้ไขปัญห

ในส่วนตอนท้ายบันทึกฯ ต้องระบุถึงความเห็น ข้อเสนอแนะว่าเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะดำเนินการต่อไปอย่างไร รวมทั้งทำหนังสือที่จะนำส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องทราบโดยนำเสนอพร้อมตั้งเรื่องเพื่อให้ประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร พิจารณาและมีคำริ เมื่อมีคำริเป็นอย่างไรและเห็นชอบหรือไม่ก็จะให้เลขานุการประธานรัฐสภาหรือเลขาธิการฯ เป็นผู้ลงนามในหนังสือหรือไม่ก็ทำเป็นหนังสือประทับตราของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไปถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งผู้ร้องทราบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของเรื่องที่ดำเนินการนั้น ซึ่งปัจจุบันส่วนใหญ่จะทำเป็นหนังสือประทับตราเป็นหลัก

ในขั้นนี้ วิทยากรและนิติกรต้องพิจารณาศึกษาวิเคราะห์ให้รอบคอบ หากเป็นเรื่องที่เข้าลักษณะเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อไป ก็ต้องรีบดำเนินการต่อไป หากเป็นเรื่องที่ไม่มีสาระสำคัญหรือเป็นเรื่องที่ไม่เข้าลักษณะเป็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ก็สามารถเสนอความเห็นขอเก็บเรื่องหรือยุติเรื่องได้ในชั้นของผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร รองเลขาธิการสภา

ผู้แทนราษฎร หรือเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แล้วแต่กรณี หากเป็นเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานราชการที่ต้องผ่านไปยังเลขานุการประธานรัฐสภาที่ขอเสนอญัตติหรือเก็บเรื่องได้ที่ชั้นของเลขานุการประธานรัฐสภา ซึ่งเมื่อเป็นเช่นนี้จะเห็นว่าขั้นตอนนี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นขั้นที่ต้องเสนอความเห็นและแนวทางแก้ไข ซึ่งจะมีข้อเสนอแย้งจากผู้บังคับบัญชาบ้างเพื่อความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาของประชาชน

การเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นนี้ ต้องมีการจัดอบรม มีการสอนงาน จัดชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ทางด้านกฎหมายให้กับบุคลากรมีความเชี่ยวชาญ แม่นยำ เพื่อให้งานมีคุณภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งมีการรวบรวมตัวอย่างของแนวทางการเสนอความเห็นในหลากหลายความเห็นรวบรวมไว้เป็นรูปเล่มแจกจ่ายให้กับนิติกรและวิทยากรใช้เป็นแนวทางในการเสนอความเห็นให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้วิทยากรและนิติกรต้องฝึกสร้างมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมในการเสนอความเห็นเพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมทั้งมีจิตเมตตา มีใจเป็นกลาง ไม่มีอคติ ดำเนินการอย่างรอบคอบเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน อาจมีการฝึกอบรมวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เครือข่ายงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลาการ โดยครอบคลุม เช่น มีการฝึกอบรมเรื่องการเจรจาต่อรองแบบสันติวิธี หรือเรื่องการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหรือการระงับข้อพิพาทโดยสันติวิธี เป็นต้น ตลอดจนนิติกร/วิทยากร ต้องตื่นตัว เรียนรู้อยู่เสมอ มีการติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิด เพื่อจะได้ทราบประเด็นที่เกี่ยวข้องล่วงหน้าในการเตรียมการและมีเวลาแสวงหาแนวทางในการเสนอความเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากจะเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพของบุคลากร (นิติกรและวิทยากร) แล้ว การเสนอความเห็นดังกล่าว นิติกรหรือวิทยากรต้องติดตามความคืบหน้าของเรื่องที่ตนได้เสนอไปนั้นอย่างใกล้ชิดทุกขั้นตอนและเอาใจใส่ในเรื่องที่เสนอนั้นอย่างไม่บกพร่อง ทั้งนี้ เพื่อให้งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ไม่หยุดชะงัก ทันทต่อสถานการณ์ในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามการเสนอเรื่องตามขั้นตอนในระดับชั้นผู้อำนวยการกลุ่มงาน ผู้อำนวยการ รองเลขาธิการ เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรหรือเลขานุการประธานรัฐสภา และสุดท้ายเสนอต่อประธานรัฐสภา หรือประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร โดยมีปทัศย์ให้ฝ่ายตุลาการติดตามโดยไม่มีการกำกับดูแล มิเช่นนั้นงานอาจจะบกพร่องได้

3. ขั้นตอนการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องทราบ ปัจจุบันมีขั้นตอนการดำเนินการมาก ส่งผลให้การส่งหนังสือออกประสบกับความล่าช้า เนื่องจากความห่างไกลของที่ตั้งของสถานที่ออกหนังสือ คือ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ อาคารรัฐสภา 1 ส่วนสถานที่ออกหนังสือและลงลายมือชื่อกำกับหนังสือออกตั้งอยู่

ณ อาคารทิปโก้ ชั้น 16 (สำนักบริหารงานกลาง) ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหนังสือประทับตรา การติดต่อประสานงานระหว่าง 2 สถานที่จึงต้องใช้เวลามากอาจจะเป็นวัน ๆ ได้ ในขั้นตอนนี้ควรมีการลดขั้นตอน กล่าวคือควรมีการดำเนินการให้แล้วเสร็จในสถานที่เดียวกัน (one stop service) เพื่อให้มีความสะดวกต่อการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และการส่งหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

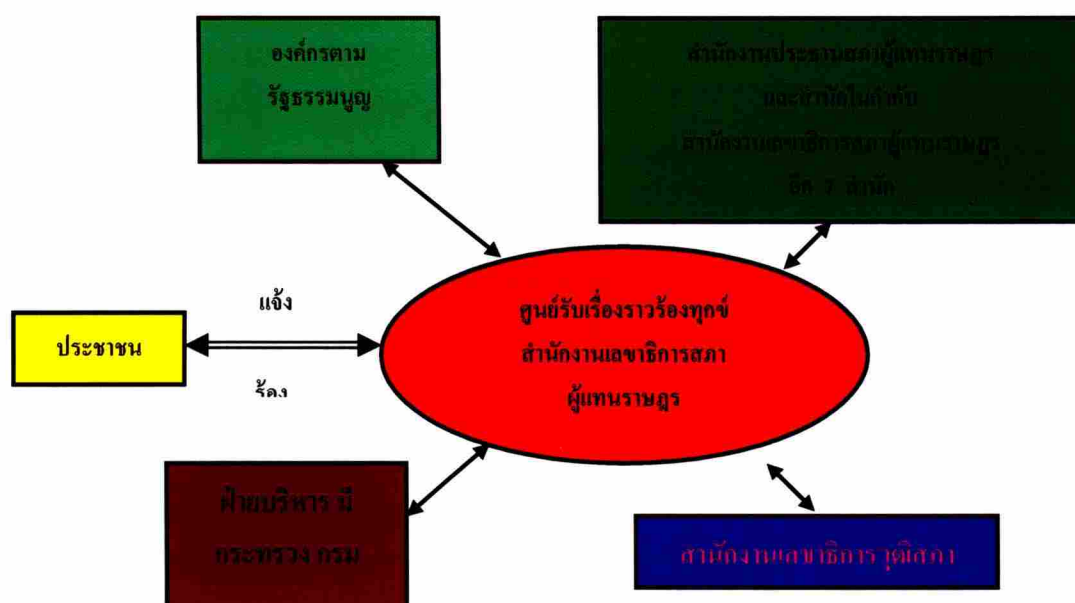
4. ขั้นตอนการประสานติดตามความคืบหน้าของเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(คณะกรรมการ กระทรวง และองค์กรตามรัฐธรรมนูญ) รับไปดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่นอกเหนือการควบคุม ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์กรนั้น ๆ ที่จะเร่งพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ดังนั้นหากจะเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนนี้ต้องสร้างความคุ้นเคยหรือสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยกัน โดยประสานงานกันอย่างกลมกลืนและสนิทสนมเห็นอกเห็นใจกัน โดยจัดประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสำนักรักษาความปลอดภัยเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเจตคติในเรื่องมุมมองเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และการดูแลรักษาความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเข้าใจมุมมองทุกข์ของประชาชนว่าเป็นทุกข์ของแผ่นดิน และข้าราชการคือข้าฯ ของแผ่นดินซึ่งต้องรับใช้และสนองงานแผ่นดินอย่างสุจริตเที่ยงธรรมและโปร่งใส

นอกจากนี้ยังมีขั้นตอนระหว่างที่ประชาชนมายื่นเรื่องราวร้องทุกข์กับสำนักงานฯ หรือกับประธานรัฐสภา ประธานและประธานสภาผู้แทนราษฎร มักจะประสบกับภาวะกดดันจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นเรื่องอารมณ์ของประชาชนหรือกระแสสังคม ซึ่งหากมาเป็นกลุ่ม เป็นคณะ บุคคลหรือมวลชนจำนวนมาก ก็ต้องใช้ความระมัดระวังในการลงไปรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นอย่างมาก ซึ่งต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ บางครั้งประชาชนผู้มาร้องทุกข์มิได้มีหนังสือมายื่น กลุ่มงานฯ หรือศูนย์ฯ ต้องมีแบบฟอร์มร้องทุกข์ให้ประชาชนกรอกข้อมูลเพื่อความสะดวกต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นแบบฟอร์มที่คล้ายกับแบบฟอร์มของสำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ หรือสำนักงาน ป.ป.ช. ดังที่มีปรากฏแล้วในบทว่าด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เปรียบเทียบเกี่ยวข้องข้างต้น ทั้งนี้เพื่อให้การร้องทุกข์ของประชาชนมีความสะดวกสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องมีการดำเนินการยกวางให้ทั้งฉบับซึ่งถือว่าเป็นการลกระยะเวลาในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ลงได้

### 1.3 ด้านนโยบาย โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ไม่ชัดเจน

ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า ควรแยกศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ออกจากกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการบริหารจัดการและการ

ดำเนินการ ตัดปัญหางานซ้ำซ้อนตัดปัญหาปริมาณคนไม่สมดุลกับปริมาณงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น โดยให้ยกฐานะของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้มีฐานะเทียบเท่าระดับสำนัก เพื่อให้มีผู้ใช้อำนาจบริหารงานมีอำนาจแบบเบ็ดเสร็จในตัว เหมือนศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี อันจะเป็นการลดขั้นตอนต่าง ๆ ที่มากมายลงได้ รวมทั้งให้เป็นศูนย์กลางในการดูแลเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนโดยตรงแต่เพียงอย่างเดียว รวมทั้งทำหน้าที่ติดต่อประสานงานติดตามผลการดำเนินการกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพที่ครบวงจรอันเป็นการลดขั้นตอนต่าง ๆ โดยอย่างมีประสิทธิภาพ ดังแผนภูมिนี้



นอกจากนั้น ด้านการจัดทำคู่มือสรุปแบบหนังสือเสนอความเห็นและหนังสือแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องแจกจ่ายให้กับนิติกรและวิทยากรเพื่อให้ดำเนินการเสนอความเห็นได้อย่างรวดเร็ว ผู้ทำการศึกษาวิจัยเห็นว่าต้องมีคู่มือนี้ไว้เพื่อสะดวกในการทำงานอย่างเป็นระบบและรวดเร็ว เพื่อป้องกันลักษณะหลากหลายของแบบหนังสือที่ต่างคนต่างเสนอ ทั้งนี้ เพื่อขจัดความยุ่งยากและความล่าช้าในการแก้ไขเอกสาร โดยต้องมีการจัดพิมพ์รูปแบบหนังสือที่ถูกต้องชัดเจนที่ผ่านการลงนามของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร แล้วเพื่อใช้เป็นคู่มือหรือเป็นแบบอย่างที่ดีซึ่งจะสะดวกต่อการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป

## 2. การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ฯ ในระดับมหภาค

เพื่อให้ศูนย์ฯ มีการดำเนินการที่รวดเร็วและเป็นที่พึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องมองให้ไกลออกไปจากระดับจุลภาคในส่วนของผู้ปฏิบัติ และมองแบบ SWOT โดยใช้ทฤษฎี 5 M คือ มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ด้านบุคลากร (Man) ด้านการเงิน (Money) ด้านวิธีการ (Method) การมีคุณธรรมและจริยธรรม (Moral) ขององค์กร ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ต้องพัฒนาทั้งระบบ มิใช่เน้นพัฒนาจุดใดจุดหนึ่ง โดยมองภาพรวมทั้งระบบ ดังนี้

### 2.1 ด้านองค์กร

ต้องพัฒนาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้เป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้มุ่งสู่นาคตที่ดี” โดยมองเห็นความสำคัญของศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้ความสำคัญอย่างแท้จริงว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่จะใช้เป็นฐานข้อมูลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยส่วนรวมได้ โดยใช้หลัก TQM 14 ประการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นแนวทางรวมทั้งให้ความสำคัญในด้านทรัพยากรที่เป็นปัจจัยหลักขององค์กร 4 ประเภท ไม่ว่าจะเป็นคน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารจัดการ (Management) ที่เรียกว่า 4M ซึ่งถือว่าการพัฒนาระบบปัจเจกภาพ ซึ่งจะมีผลต่อระบบโดยรวมคือพัฒนาโดยระบบ TQM (Total Quality Management) และอาจจะเพิ่มอีก 1M คือ M ที่ 5 คือ Morale คือสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญเช่นกันต่อการบริหารองค์กร

ความสำคัญของระบบ TQM อยู่ที่ภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) การมีกลยุทธ์ (Strategy) การมีวิสัยทัศน์ (vision) ขององค์กร รวมทั้งความรู้ความเข้าใจและความร่วมมือกันทำงานกันเป็นทีม (Teamwork) ไม่สร้าง ความขัดแย้งในองค์กร และมีเป้าหมายเดียวกันในการพัฒนาศูนย์ฯ ศูนย์ฯ จึงจะสามารถแข่งขันและยืนหยัดเคียงคู่ประชาชนได้ตลอดไป

นอกจากนี้ การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างศูนย์ฯ ก็เป็นพลังสำคัญของระบบ TQM ได้ กำหนดเอาไว้ คือการทำลายสิ่งกีดขวางที่จะสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ ให้หมดไป ให้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นรัฐสภา องค์กรอิสระ และองค์กรรัฐบาลให้ตระหนักในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันแม้กระทั่งหน่วยงานภายในของรัฐสภาเอง หากขจัดความเห็นตนหรือองค์กรของตนออกไป แล้วมาร่วมประสานประโยชน์และแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนให้กับประชาชนในประเทศชาติร่วมกัน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ก็จะลดลง การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ก็ราบรื่นขึ้นไปได้ ซึ่งก็สามารถแก้ไขปัญหาโดยภาพรวมของระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการ

บริหารจัดการด้านบุคลากรและด้านรับเรื่องร้องทุกข์ ต้องมุ่งเน้นยึดหลักระบบคุณธรรม (merit system) มุ่งเน้นที่สมรรถนะ (Competency-based) และผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Performance-based) เป็นเกณฑ์ควบคู่กันไปโดยยึดหลักการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ (Result Based Management-RBM)

ส่วนในของการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้น ควรมุ่งเน้นภาวะผู้นำ (Leadership) และส่งเสริมให้ทำงานกันเป็นทีม (Teamwork) ซึ่งการสร้างทีมงานให้เข้มแข็งต้องจัดอคติให้สั้น และการบริหารทีมงานต้องนึกอยู่เสมอว่า “ทีมงานที่มีค่าคือทีมงานที่เห็นคุณค่าของคนทุกคนในทีม” ซึ่งอาจจะมีปัญหาบ้างในด้านการเรียนรู้หรือการพัฒนาระบบงาน แต่ทุกคนก็ได้ให้ความสนใจและเรียนรู้ร่วมกันที่จะแก้ไขปัญหาและมีการประชุมเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯและกลุ่มงานกันเป็นประจำ บุคลากรในกลุ่มงานได้ร่วมมือร่วมใจกันเป็นอย่างดี โดยผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ในฐานะหัวหน้าในการดูแลศูนย์ฯ ต้องกำกับดูแลและเอาใจใส่ในการทำงาน รวมทั้งให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างใกล้ชิด อันเป็นการสร้างความเรียนรู้ร่วมกันและสร้างความเข้าใจในเป้าหมายและจุดหมายขององค์กรในแนวเดียวกันเพื่อเดินสู่เป้าหมายได้เร็วและง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งการสร้างความสำเร็จร่วมกันเป็นเครื่องมือสำคัญของการพัฒนาระบบงานตามที่กล่าวไว้ ในระบบ TQM ของ Deming รวมทั้งฝึกฝนและอบรมทักษะงานอย่างต่อเนื่อง (Training for a Skill) และสร้างความกล้าและภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) ให้เกิดขึ้นเป็นกลุ่มงาน โดยส่งข้าราชการเข้าฝึกอบรมกับองค์กรต่าง ๆ ที่จัดอบรม เช่น สำนักพัฒนาบุคลากรและสถาบันฝึกอบรมอื่นบ้าง โดยให้บุคลากรหมุนเวียนกันเข้าฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ เพื่อมิให้กระทบต่อระบบงานโดยรวมกลุ่มงาน รวมทั้งมีการจัดชุมชนนักปฏิบัติ (COPs) เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และมีความพร้อมอยู่เสมอ เพื่อรองรับงานและการแข่งขัน เปรียบเทียบประยูคต์ระบบงานกับองค์กรอื่นอยู่เสมอ (Benchmarking) เพราะกลุ่มงานนี้เน้นเรื่องการพัฒนากระบวนการและทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ ซึ่งถือว่า “ระบบงานและทรัพยากรบุคคลคือหัวใจขององค์กร” เพื่อให้สอดคล้องกับ ปรัชญาที่ว่า “เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้” อยู่เสมอ

## 2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของศูนย์ฯ

เรื่องนี้ เห็นว่า ต้องให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น เพราะเป็นวิธีการที่สามารถจะให้ความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนได้อย่างกว้างขวาง รวมทั้งเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับประชาชนในการรับรู้ถึงช่องทางในการแก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของตนได้อีกทางหนึ่งด้วย กลุ่มงานฯ หรือศูนย์ฯ โดยผู้ขอรับการประเมินคิดว่า จะต้องจัดทำเอกสารเผยแพร่ให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น คู่มือร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน กฎหมายเบื้องต้นสำหรับประชาชน หรือจัดทำสื่อโฆษณา เช่น เสื่อ พวงกุญแจ เป็นต้น รวมทั้ง

สพต โฆษณาทางวิทยุและโทรทัศน์เกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างกว้างขวางให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศ โดยส่วนรวม ซึ่งปัจจุบันมีการเผยแพร่ความรู้เรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านทางรายการ “สภาปริทัศน์” สถานีวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา คลื่นความถี่ 87.5 MHz เวลา 20.00 – 21.00 น. ทุกวันเสาร์ และวันอาทิตย์

นอกจากนี้ควรมีบทเพลงเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยนักร้องที่มีชื่อเสียงและสามารถเข้าถึงผู้ฟังระดับชาวบ้านได้ดี ในที่นี้ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการแต่งบทเพลงขึ้นมา 1 เพลง โดยขอเสนอเนื้อหาของบทเพลงดังนี้

**“เมื่อเธอมีทุกข์ บอกข่าวเล่าขานกันมา ออย่ามัวเหน้อยล้า ให้มาหาทางแก้ไข เรื่องไม่เป็นธรรม หรือมีปัญหาใดๆ บอกมาจะช่วยแก้ไข ให้ดียิ่งกว่าวันนี้ หากเธอเดือดร้อน หรือเธอถูกเอารัดเอาเปรียบ หากไม่ร้องทำเนียบ ให้มาร้องที่แห่งนี้ ศูนย์รับร้องทุกข์ สภาผู้แทนฯ ที่มี เรามีความยินดี เปรมปรีดีช่วยเหลือทุกข์คน บอกมาเลยว่าทุกข์เดือดร้อน จะเขียนมาก่อน หรืออีเมลมาเล่าให้ฟัง จะส่งไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์ดัง ๆ อยากจะเติมความหวัง ให้ได้ดังที่ตั้งใจ ออย่าบอกเลยว่าหมดทางสู้ ขอให้เธออยู่ สู้จนตราบฟ้าสลาย ณ ศูนย์ฯแห่งนี้ ยินดีช่วยเหลือทุกราย อยากให้เธอสบาย คลายไปเรื่องทุกข์ระทม วอน ขอวอนไพร่ฟ้าประชาชน ทุกหมู่ทุกคน มีทุกข์อย่าหนีปัญหา หากเธอเดือดร้อน ให้ร้องทุกข์เข้ามา เราจะช่วยนำพา เยียวยารักษาแผลใจ”** ทั้งนี้เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง

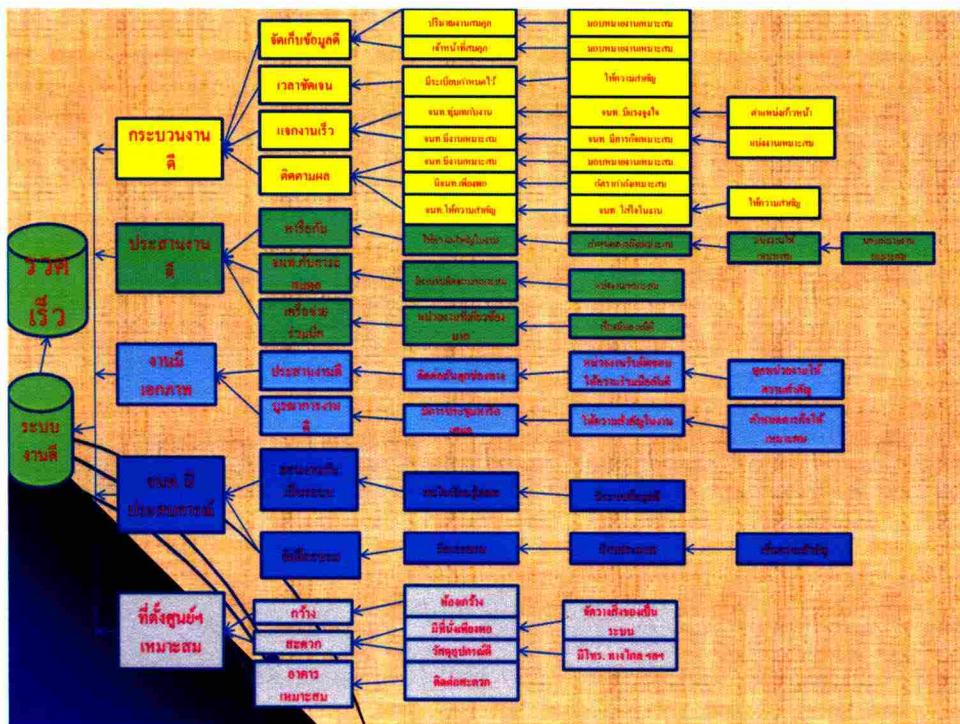
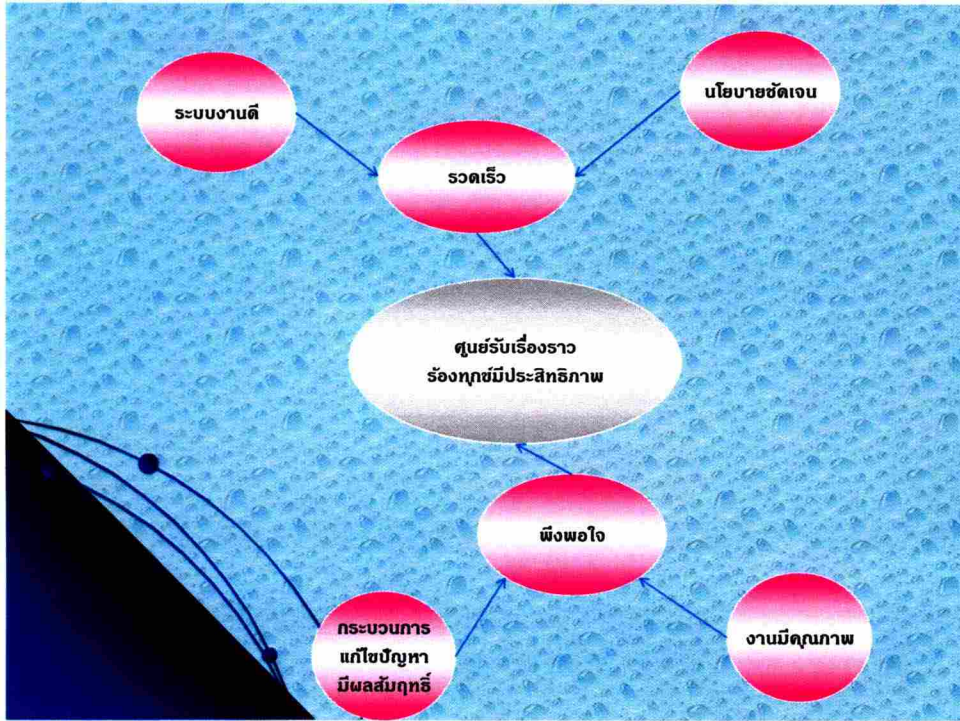
### 2.3 ด้านอำนาจในการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า ควรมีกฎหมายหรือระเบียบให้อำนาจไว้ให้ชัดเจนเพื่อความมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ ที่ผ่านมามีการตรวจสอบข้อมูลจะตรวจสอบข้อมูลเฉพาะในเอกสารที่ประชาชนยื่นร้องทุกข์เข้ามา รวมทั้งมีการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไปยังผู้ร้องบ้างบางเรื่อง เพื่อให้ได้รายละเอียดเพียงพอที่จะเสนอความเห็นต่อประธานรัฐสภา หรือประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อพิจารณาและมีดำริดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ต่อไป ซึ่งกระบวนการตรวจสอบดังกล่าวไม่อาจทราบข้อเท็จจริงที่แท้จริงได้อย่างชัดเจน ข้อเท็จจริงเป็นเพียงศึกษาและตรวจสอบเพียงเท่าที่มีในเอกสารเท่านั้น แต่บางเรื่องเป็นเรื่องเกี่ยวกับสถานการณ์ เหตุการณ์ หรือสถานที่เกิดเหตุ องค์กรประกอบการเกิดเหตุ หากจะทราบข้อมูลที่แท้จริงชัดเจนและถูกต้อง จำเป็นต้องลงไปดูพื้นที่เกิดเหตุ เช่น หากมีการร้องเรียนเรื่องน้ำเสีย ร้องเรียนว่าถูกกั้นแก๊สให้ออกจากพื้นที่ ร้องเรียนบุกรุกที่ดิน เป็นต้น เรื่องเหล่านี้จำเป็นจะต้องออกไปหรือลงไปสำรวจตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาของประธานรัฐสภา ประธานและรองประธานสภาผู้แทนราษฎรทั้งสิ้น ผู้ทำการศึกษาเห็นว่าน่าจะลงไปดูพื้นที่หรือออกไปตรวจสอบ

ข้อเท็จจริงในบางกรณี หากมีอำนาจดำเนินการตามข้อเสนอได้ ย่อมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้

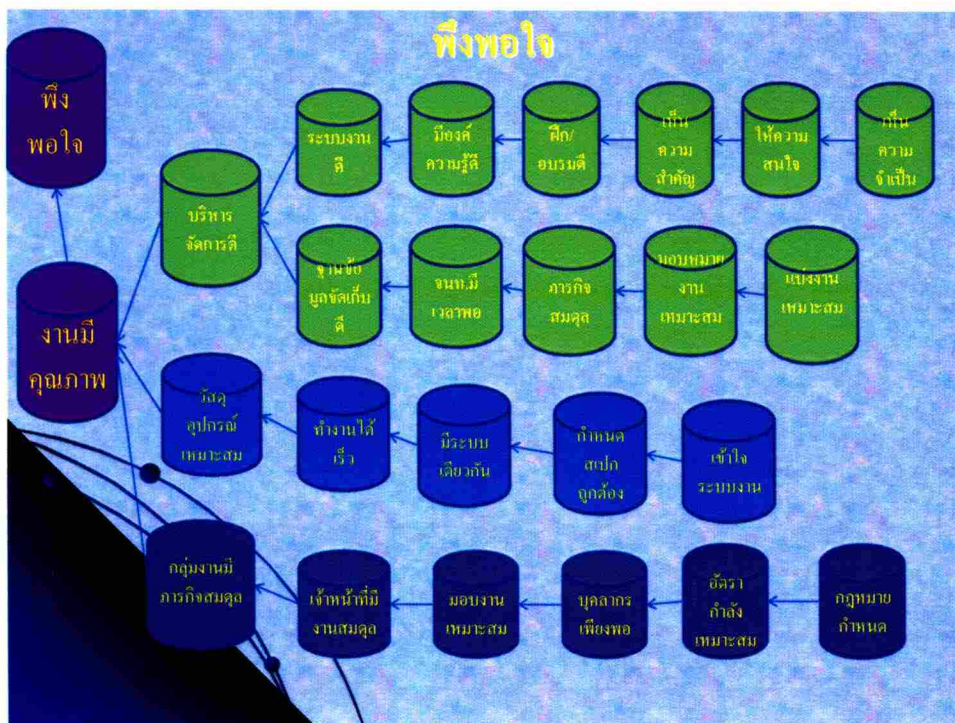
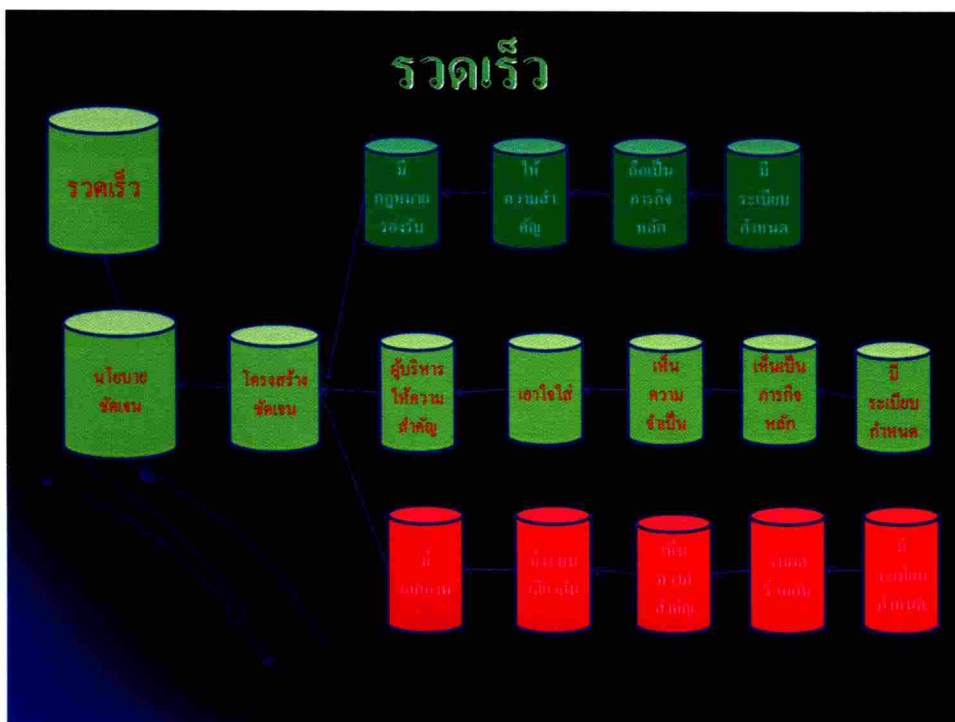
โดยสรุป แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยภาพรวม ต้องนำระบบ TQM มาใช้ในการพัฒนาด้านคุณภาพของระบบงาน โดยดำเนินการตามวงล้อ PDCA คือวางแผนงานให้ดี เริ่มลงมือทำ ตรวจสอบความถูกต้อง และติดตามประเมินผล ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศูนย์ บุคลากร หรือพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพอย่างไม่หยุดยั้ง นั้นหมายความว่า พัฒนาสู่ “องค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ” โดยเน้นการทำงานเป็นทีม (Teamwork) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ให้กับบุคลากรสมำเสมอ ประสานงานอย่างเป็นระบบ เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างเป็นมิตรภาพ (Friendship) เน้นความสำคัญของขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานด้วยระบบ 4'M แม้งานจะหนักเพียงใดหากจิตใจไม่ท้อถอยและมีพลังแล้ว ย่อมได้รับชัยชนะ และประสบผลสำเร็จตลอดกาลอย่างแน่นอน นอกจากนี้ ต้องเร่งดำเนินการให้มีกฎหมายรองรับโครงสร้างและอำนาจของศูนย์ฯ และควรมีระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบในการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ และเป็นการคัดกรองเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ทำตัวเป็นนักร้อง (ทุกข์) ส่งไปทุกช่องทางทุกหน่วยงาน ทำให้เป็นภาระหนักของหน่วยงานของรัฐ การแก้ไขปัญหาอาจขาดประสิทธิภาพได้ การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จึงควรยึดหลักการที่ว่า “งานร้อนไหล คนมีไฟแรง แข็งแกร่ง มั่นคง และองอาจ” ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

Linkloop การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์



หลักสูตร "การพัฒนาผู้บริหารระดับสูง" รุ่นที่ 5  
ระหว่างวันที่ 25 พฤษภาคม - 28 กันยายน 2553

"นี่เอกสารทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น"





## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวข้องกับ 8 สำนักในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 1 สำนักกรรมการ 2 สำนักกรรมการ 3 สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ซึ่งทั้ง 8 สำนักได้ทำข้อตกลงร่วมกัน โดยความเห็นชอบของเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2549 เพื่อดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นบูรณาการและเป็นเอกภาพ โดยข้อตกลงดังกล่าวมอบหมายให้กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้กำกับดูแลและเจ้าภาพหลักโดยตรง ซึ่งทั้ง 8 สำนักต้องรายงานผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อรวบรวมและเก็บสถิติข้อมูลของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้รวมทั้งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ อันเป็นการอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ผู้ที่รับผิดชอบศูนย์ฯ ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการดำเนินการ รวมทั้งใช้หลักธรรมคำสอนในทางศาสนามาร่วมดำเนินการด้วย เช่น หลักพรหมวิหารธรรม มีเมตตาและกรุณา เป็นต้น และต้องมีความหนักแน่น อดทนและมีความใจกว้างในการรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนมาเล่าให้ฟังเพื่อให้ช่วยหาทางแก้ไข จึงจะเห็นได้ว่าประชาชนผู้ที่มาติดต่อกับกลุ่มงานนี้ ส่วนมากเป็นผู้ที่มีความทุกข์ใจร้อนใจในปัญหาต่าง ๆ ทั้งสิ้น จึงนับเป็นภารกิจที่หนักอย่างยิ่ง

### บทสรุป

การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำเป็นต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน เช่น ปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่กับงานให้มีความสอดคล้องกัน สร้างทัศนคติที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สร้างทีมงานให้เข้มแข็งและยึดหลักการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่มีคุณภาพในการดำเนินการรับเรื่อง สร้างระบบ IT รับ – ส่งและติดตามเรื่องที่รวดเร็ว มีแนวเสนอความเห็นที่เป็นระบบ มีกฎหมายหรือระเบียบที่ชัดเจนรองรับ โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของศูนย์ฯ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ชัดเจนเหมือนกับศูนย์บริการประชาชน ของสำนักงานปลัดสำนัก

นายกรัฐมนตรี ควรสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ควรมีคู่มือศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ควรเป็นศูนย์กลางรับเรื่องและประสานงานในการแก้ไขปัญหารับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยมีระเบียบกำหนดให้ศูนย์ฯ มีอำนาจหน้าที่ประสานงานตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ติดตามผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมสถิติการรับเรื่องราวร้องทุกข์และศึกษาวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรายงานเสนอต่อประธานรัฐสภาหรือประธานสภาผู้แทนราษฎรเพื่อประกอบการพิจารณาในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญอย่างจริงจัง โดยมีคณะกรรมการดำเนินการเพื่อให้มีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ แนวทางทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีของฝ่ายรัฐบาล หรือศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทย

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน โดยมีการยกระดับศูนย์ฯ ให้เป็นสำนัก อาจตั้งชื่อว่า “สำนักเรื่องราวร้องทุกข์และการมีส่วนร่วมของประชาชน” โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนมาสังกัด เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นบูรณาการและมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (โดยเฉพาะ 8 สำนัก) ให้มีระบบงานรับ - ส่งเรื่องเป็นระบบเดียวกัน และสามารถออนไลน์ (online) ถึงกันหมดครอบคลุมทุกองค์กร สามารถตรวจสอบ ติดตามความคืบหน้าและแจ้งผลการดำเนินการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน แนะนำเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ และจัดทำคู่มือร้องทุกข์สำหรับประชาชน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและเผยแพร่แก่ประชาชน
2. ควรรวบรวม ประมวลความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนมักจะประสบปัญหาบ่อย ๆ มาจัดทำเป็นคู่มือปลดทุกข์ เพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนอันเป็นการทำงานในเชิงรุก โดยเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำซากของประชาชน เช่น กฎหมายที่ดิน กฎหมายเกี่ยวกับทรัพย์สิน เป็นต้น
3. ควรมีการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ และโครงการลงไปในพื้นที่เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว คือเริ่มตั้งแต่ในทุกจังหวัด ในทุกอำเภอ ในทุกตำบล ในทุกหมู่บ้าน อาจจะร่วมกับคณะกรรมการก็ได้

## 3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกัน 8 สำนัก ซึ่งแต่ละสำนักได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการเสนอความเห็นและแก้ไขปัญหาแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละสำนักมีอิสระในการดำเนินการ การศึกษาวิจัยในเอกสารวิชาการฉบับนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะในส่วนที่ศูนย์ฯและกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรดำเนินการเท่านั้น มิได้ศึกษาถึงระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของอีก 7 สำนักอย่างชัดเจน หรือการศึกษาเปรียบเทียบระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในประเทศและต่างประเทศ จึงขอฝากให้ผู้สนใจดำเนินการศึกษาวิจัยต่อไป

## บรรณานุกรม

Amstrong.H. Management Processes and Function , 1996 , London. CIPD. ISBN 0-85292-4380

ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2551

ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551

ชลวิทย์ เจียรจิตต์,ดร.. เอกสารประกอบการบรรยายการสร้างและบริหารทีมงาน. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการเตรียมความพร้อมเพื่อเลื่อนระดับสูงปี 2551 ระหว่างวันที่ 8 – 11 เมษายน 2551 ณ โรงแรมแกรนด์ทาวเวอร์อินท์ กรุงเทพฯ

ชาญชัย แสวงศักดิ์,ดร.. คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์และคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค พร้อมด้วยกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด,2540

ณัฐวัฒน์ นิปภากร,ดร.. เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการเตรียมความพร้อมเพื่อเลื่อนระดับสูงขึ้นปี 2551 สำนักพัฒนาบุคลากรจัดขึ้นเมื่อวันที่ 8 – 11 เมษายน 2551 ณ โรงแรมแกรนด์ทาวเวอร์อินท์ กรุงเทพฯ

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) . ทุกข์สำหรับเห็น แต่สุขสำหรับเป็น. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์สวย จำกัด, 2552

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ก. วันที่ 9 ตุลาคม 2546)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

วิจิตร อวกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8, กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์, 2542

วิทยา อ่อนช้อย. ประชาสัมพันธ์. สุรินทร์. สหวิทยาลัยอีสานใต้สุรินทร์, 2531

สำนักประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. รายงานการสัมมนาโครงการสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน และร้องขอความเป็นธรรม. ไม่ปรากฏแหล่งที่พิมพ์และ โรงพิมพ์, 2549

อนงค์รัตน์ สุขุม, ผศ., บริการที่ประทับใจ. โครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง” รุ่นที่ 5 สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8 ที่มีคุณสมบัติอยู่ในเกณฑ์ที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9 ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ วันที่ 23 กรกฎาคม 2553

อมรศักดิ์ กิจชนานันท์, ดร. Dsocsci ( policy studies) . E – mail: amornsak \_ k @ yahoo.com

อรรถวุฒิ ศัญชนาวิทย์. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544  
 อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ. ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์. กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ พี พรินท์, 2540 หน้า 3

## ภาคผนวก

## ทิศทางการพัฒนา

### ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖

ทิศทางการพัฒนาและการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๖ มีดังนี้

#### อำนาจหน้าที่ (Authority)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา

#### วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของปวงชน

#### พันธกิจ (Mission)

๑. สนับสนุนการตรากฎหมายของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา
๒. สนับสนุนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน
๓. สนับสนุนงานรัฐสภาต่างประเทศ
๔. ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
๕. เสริมสร้างและพัฒนางานด้านการบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพ

ตามมาตรฐานสากล

#### เป้าหมายองค์กร (Organization Goal)

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ และประชาชนได้รับการบริการด้านนิติบัญญัติที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

#### ค่านิยมร่วม (Shared Values)

การปฏิบัติราชการไปสู่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนาองค์กรดังกล่าวข้างต้น บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะต้องมีค่านิยมร่วม (Shared Values) ๑๒ ประการ ตามแนวทางมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการและลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประกอบด้วย จงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ภักดีต่อองค์กร มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ ซื่อสัตย์สุจริต กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีจิตให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพซึ่งกันและกัน เสียสละ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ และ ประหยัด

#### ผลผลิต (Output)

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในฐานะหน่วยงานหลักทำหน้าที่ให้บริการและสนับสนุนงานของสภาผู้แทนราษฎรและรัฐสภา มุ่งมั่นปฏิบัติราชการเพื่อนำส่งผลผลิตไปสู่ผู้รับบริการและสาธารณชน ดังนี้

ผลผลิตที่ ๑ : การสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสภาผู้แทนราษฎร และรัฐสภาทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ผลผลิตที่ ๒ : การพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนกระบวนการด้านนิติบัญญัติ

ผลผลิตที่ ๓ : การส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เพื่อพัฒนาระบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

### **ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)**

๑. ยกระดับขีดความสามารถในการสนับสนุนกระบวนการนิติบัญญัติ และการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. เสริมสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งสู่การเป็นศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ และรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e - Parliament)

๓. เพิ่มศักยภาพงานรัฐสภาต่างประเทศตามมาตรฐานสากล

๔. เสริมสร้างองค์ความรู้ประชาธิปไตย และผลักดันให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง

๕. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลและสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานควบคู่กับหลักคุณธรรม

### **เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)**

๑. สมาชิกรัฐสภาได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. สมาชิกรัฐสภา ประชาชน และผู้รับบริการได้รับการบริการข้อมูลและสารสนเทศ ที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

๓. งานรัฐสภาต่างประเทศได้มาตรฐานสากล สมาชิกรัฐสภาและคณะผู้แทนรัฐสภาไทยได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้เข้าไปมีบทบาทสำคัญในการประสานความร่วมมือ และผลักดันมาตรการต่าง ๆ ในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศ

๔. ประชาชนและกลุ่มเครือข่ายประชาธิปไตยของรัฐสภา มีองค์ความรู้ประชาธิปไตย และมีส่วนร่วมทางการเมืองและกระบวนการนิติบัญญัติเพิ่มขึ้น

๕. บุคลากรขององค์กร มีขีดความสามารถตามหลักสมรรถนะ (Competency) มีหลักคุณธรรม และสามารถสนับสนุนงานของฝ่ายนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล



## บันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ

เรื่องศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
 เกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการตอบสนองต่อคำร้องเรียน และความคิดเห็นของผู้รับบริการ  
 และสาธารณะ (ตัวชี้วัดระดับองค์กร รับผิดชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงานประธานสภาผู้  
 แทนราษฎร สำนักกรรมการ ๑, ๒ และ ๓ สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ  
 สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา)

ตามที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้ดำเนินการตามโครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
 สังกัดรัฐสภา ตามมาตรการปรับค่าตอบแทนพิเศษ ปีงบประมาณ ๒๕๔๙ ซึ่งในส่วนของกรรับเรื่องราว  
 ร้องทุกข์ของประชาชนมีหน่วยงานที่จะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกันเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์  
 ของประชาชน ซึ่งจะนำมากำหนดระดับความสำเร็จในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนและความคิดเห็น  
 ของผู้รับบริการและสาธารณะ (ตัวชี้วัดระดับองค์กร) โดยมีหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบร่วมกันในการกิจ  
 ดังกล่าว จำนวน ๔ หน่วยงาน คือ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ ๑, ๒  
 และ ๓ สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุกระจายเสียง  
 และวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ตามด้าน B.๒ ระดับความสำเร็จในการตอบสนองต่อคำร้องเรียนและ  
 ความคิดเห็นของผู้รับบริการและสาธารณะนั้น

ในการนี้ เพื่อให้มีแนวทางในการดำเนินงานร่วมกันที่ชัดเจน จึงได้มีการประชุมร่วมกันระหว่าง  
 รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (นายจรูญ พันธุ์เป็รื่อง) ผู้อำนวยการสำนักงานประธานสภาผู้แทน  
 ราษฎร ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๑ ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒ ผู้อำนวยการสำนัก  
 กรรมการ ๓ ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานกลาง ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศ ผู้อำนวยการ  
 สำนักประชาสัมพันธ์ และผู้อำนวยการสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา โดยในการ  
 ประชุมได้มีมติให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สรุประเด็นและ  
 สาระสำคัญของการประชุมได้ดังนี้

### ๑. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. เมื่อมีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมายังสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่ว่าจะเป็นการ  
 ส่งมาทางไปรษณีย์ หรือมีผู้นำมาส่ง ทั้งเป็นเรื่องร้องเรียนในระบบราชการ หรือเรื่องตามบทบัญญัติตาม  
 กฎหมาย หรือเรื่องร้องเรียนสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะมีการยื่นเรื่องทีกลุ่มงานบริหาร  
 ทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง

๒. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ภายในระยะเวลา ๓๐ นาที ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ จะพิจารณานำส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา ๓๐ นาที

๓. กรณีของสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎรจะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์จะดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ กรณีการร้องเรียนที่เป็นเรื่องในระบบราชการ หรือเรื่องตามบทบัญญัติของกฎหมาย จะดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และเสนอความเห็นตามสายการบังคับบัญชาจนถึงเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก็จะพิจารณา โดยอาจจะให้ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการฯ หรือนำเสนอประธานสภาผู้แทนราษฎรเพื่อลงนามแจ้งผู้เกี่ยวข้องต่อไป

๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนของบุคคลทั่วไป จะดำเนินการนำเสนอเลขานุการประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เพื่อนำเสนอประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือรองประธานสภาผู้แทนราษฎร เมื่อเสร็จสิ้นการพิจารณา เลขานุการประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือเลขานุการรองประธานสภาผู้แทนราษฎรลงนามแจ้งผู้เกี่ยวข้องหรือร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีของสำนักกรรมการ ๑, ๒ และ ๓ เมื่อมีผู้ร้องเรียนส่งเรื่องมายังสำนักกรรมการ ไม่ว่าจะส่งมาทางไปรษณีย์ที่สำนักบริหารงานกลางนำมาส่ง เรื่องที่มีผู้นำมาส่งด้วยตนเอง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรนำมาส่ง หรือทางเว็บไซต์ของรัฐสภา เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้วให้แจ้งเรื่องพร้อมทั้งรายละเอียดและชื่อคณะกรรมการที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้นให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ลงรับในสารบบ แล้วดำเนินการนำเสนอประธานคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา หากมีคำริเป็นเช่นไรก็ให้ดำเนินการไปตามนั้น เมื่อเรื่องยุติให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ร้องทุกข์และศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ทราบเพื่อลงในสารบบด้วย

๕. กรณีของสำนักบริหารงานกลางเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หรือเรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักบริหารงานกลาง จะดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แล้วแจ้งความคืนหน้าในการดำเนินการให้ศูนย์ฯ ทราบ

๖. กรณีของสำนักสารสนเทศ มีหน้าที่สร้างระบบและพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และรองรับการใช้บริการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเข้าใจได้ง่ายเมื่อใช้บริการระบบดังกล่าว และเชื่อมโยงระบบดังกล่าว

เข้ากับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐและศูนย์บริการประชาชนของทำเนียบรัฐบาล รวมทั้งมีหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ทาง Internet

๗. เมื่อสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ ๑, ๒ และ ๓ และสำนักบริหารงานกลาง ดำเนินการแล้วเสร็จ ก็ส่งเรื่องให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ โดยจะดำเนินการจัดส่งภายใน ๓๐ นาที ทั้งนี้ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์แจ้งเรื่องการจัดส่งผลการพิจารณาดังกล่าวไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ภายใน ๑ วัน เพื่อบันทึกในสารบบต่อไป

๘. กรณีสำนักประชาสัมพันธ์ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ call center ๑๗๔๓ จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ภายในระยะเวลา ๓๐ นาที เพื่อศูนย์ฯ จะได้พิจารณาส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้สำนักประชาสัมพันธ์ยังมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์แก่สื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ ด้วย

๙. กรณีสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา เมื่อผู้ร้องทุกข์ได้ร้องเรียนผ่านทางรายการวิทยุกระจายเสียงรัฐสภา ทางโทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์ จะดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ ภายในระยะเวลา ๑ วัน เพื่อศูนย์ฯ จะได้พิจารณาส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากผู้จัดรายการ หรือผู้รับโทรศัพท์สามารถตอบคำถามในเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ก็จะตอบคำถามทันที นอกจากนี้ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ยังมีหน้าที่เผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางสถานีวิทยุ และโทรทัศน์ด้วย

๑๐. การทำงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะมีเจ้าหน้าที่จากกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ไม่น้อยกว่า ๒ คน อยู่ประจำศูนย์ฯ โดยเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งวิทยากร/นิตกร อย่างน้อย ๑ คน เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราว/ติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ และตอบปัญหาเบื้องต้น แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล อย่างน้อย ๑ คน เพื่อลงสารบบและค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์

นอกจากนั้น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรจะมีหน้าที่เป็นศูนย์รายงานสถิติข้อมูลของเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่มีมาถึงสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตัวชี้วัด/รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสและประจำปี พร้อมจัดทำรายงานประจำปีผลการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## ๒. ภารกิจของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และช่องทางสำหรับผู้รับบริการและสาธารณะ

### ภารกิจ

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จะเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ จัดทำสารบบ ติดตามเรื่องร้องทุกข์ให้กับประชาชนและตอบปัญหาเบื้องต้น นอกจากนี้ จะทำหน้าที่เป็นศูนย์ในการรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำรายงานสถิติข้อมูลของเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดที่มีมาถึงสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดตัวชี้วัด/รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสและประจำปี พร้อมจัดทำรายงานประจำปีผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นอกจากประชาชนจะสามารถใช้บริการส่งเรื่องร้องทุกข์ให้กับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ได้โดยตรงแล้ว สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ยังจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้รับบริการและสาธารณะในการร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นได้ คือ

#### ๑. สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

ประชาชนสามารถใช้ช่องทางในการร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น โดยส่งเรื่องร้องทุกข์ ได้ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ที่ กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร อาคารทิปโก้ ชั้น ๑๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐ หรืออาคารรัฐสภา ๑ ถนนอุทองใน ดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

#### ๒. สำนักกรรมการ ๑, ๒ และ ๓

ประชาชนสามารถใช้ช่องทางในการร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น โดยส่งเรื่องร้องทุกข์ ได้ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักกรรมการ ๑, ๒ และ ๓ อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

#### ๓. สำนักบริหารงานกลาง

ประชาชนสามารถใช้ช่องทางในการร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น โดยส่งเรื่องร้องทุกข์ ได้ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ที่ กลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง หรือทางไปรษณีย์ หรือส่งเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเอง ที่กลุ่มงานบริหารงานบุคคล สำนักบริหารงานกลาง อาคารทิปโก้ ชั้น ๑๖ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐

#### ๔. สำนักสารสนเทศ

ประชาชนสามารถใช้ช่องทางในการร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น โดยสามารถส่งเรื่องได้ทางเว็บไซต์รัฐสภา ที่ [www.parliament.go.th](http://www.parliament.go.th) ช่องรับเรื่องร้องทุกข์

#### ๕. สำนักประชาสัมพันธ์

ประชาชนสามารถใช้ช่องทางในการร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น โดยสามารถร้องทุกข์ได้ทาง call center ๑๗๔๓

#### ๖. สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์

ประชาชนสามารถใช้ช่องทางในการร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็น โดยสามารถร้องทุกข์ได้ทางรายการสถานีวิทยุรัฐสภา ทางโทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์ที่ สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา ถนนอุทองใน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๔๔ ๒๒๖๘-๗๔

#### ๓. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่หน่วยงานตาม ข้อ ๒. ได้รับเรื่องร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นจากประชาชน ตามช่องทางที่กำหนดไว้ ให้ส่งข้อมูลพร้อมรายละเอียด และผู้รับผิดชอบมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ เพื่อลงรับในระบบและติดตามผล และในกรณีที่แต่ละหน่วยงานสามารถดำเนินการตามภารกิจประจำของหน่วยงานได้ก็ให้ดำเนินการได้เลย โดยให้แจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบด้วย

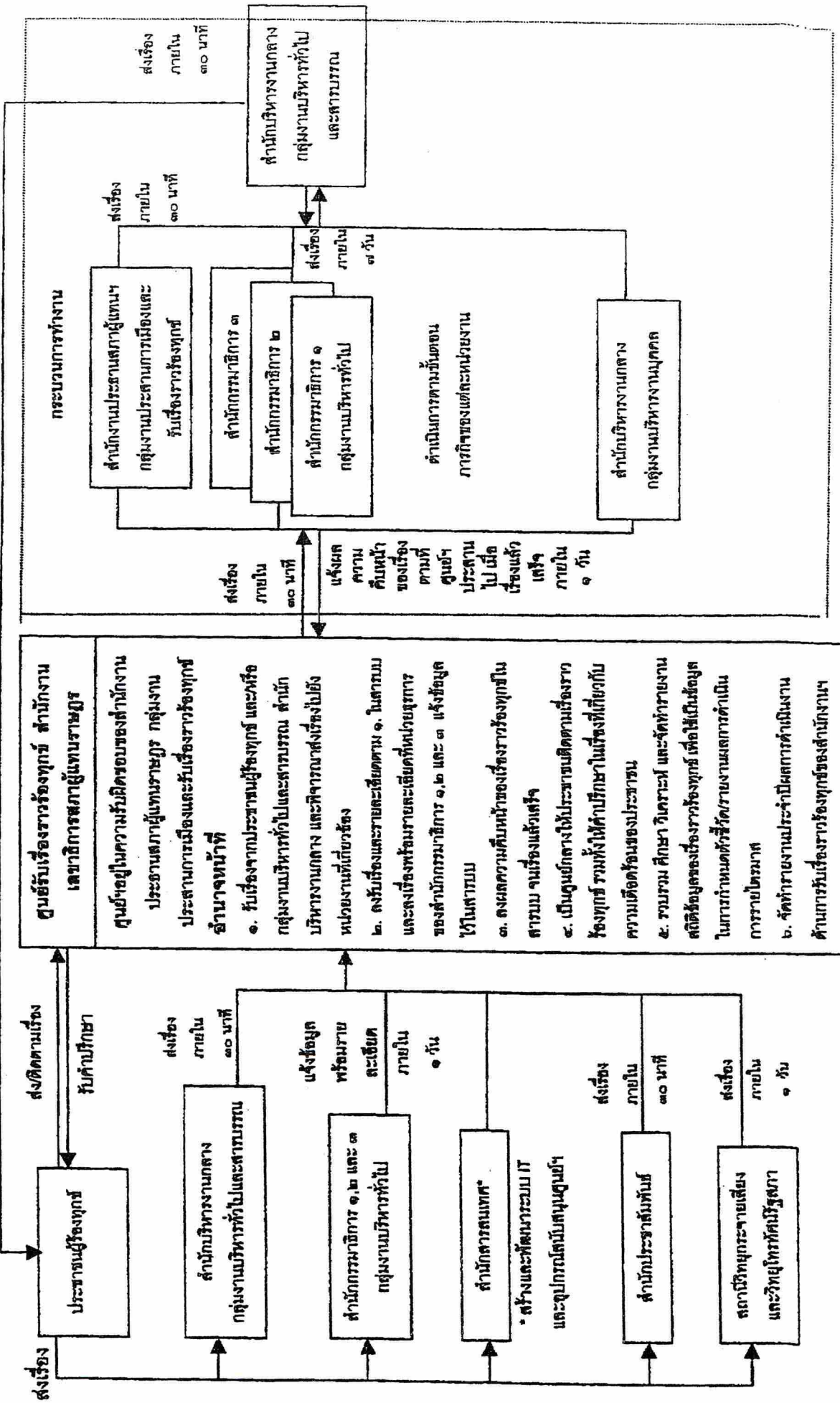
#### ๔. หน่วยงานรับผิดชอบศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

#### ๕. ระยะเวลาในการแจ้งผลการพิจารณา

โดยสำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ ๑ สำนักกรรมการ ๒ สำนักกรรมการ ๓ สำนักบริหารงานกลาง สำนักสารสนเทศ สำนักประชาสัมพันธ์และสถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา มีขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังนี้

**ระบบการทำงานของผู้รับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**





เรียน คณะกรรมการสมัชชาประชาชาติ

เพื่อโปรดทราบ แผนปฏิบัติงาน

ซึ่งมีเรื่องราวดังกล่าว และแผน  
ปฏิบัติงานที่แนบมาของศูนย์

ดร. พันธุ์เบ็ญจ

(นายจเร พันธุ์เบ็ญจ) ๖๖๓๑๕  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ทราบ

๑๖ ๕ ๑๓๓.๑.๕๕.

(นางอุบลศรี สอาดเยี่ยม)

รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รักษาการแทน  
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ขั้นตอนการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

แจ้งภายใน 30 นาที

ประชาชนร้องเรียน / ร้องทุกข์

กลุ่มงานบริหารทั่วไปและสารบรรณ สำนักบริหารงานกลาง

30 นาที

แจ้งภายใน 1 วัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

30 นาที

เรื่องเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยของข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ในสำนักงาน เลขานุการสภาผู้แทนราษฎร

เรื่องร้องเรียนของบุคคลทั่วไป / เรื่องในระบบราชการ

สำนักบริหารงานกลาง

ดำเนินการตามขั้นตอนภายในของแต่ละสำนัก

สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร

สำนักกรรมการ 3  
สำนักกรรมการ 2  
สำนักกรรมการ 1

กลุ่มงานบริหารงานบุคคล

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

ประธานคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

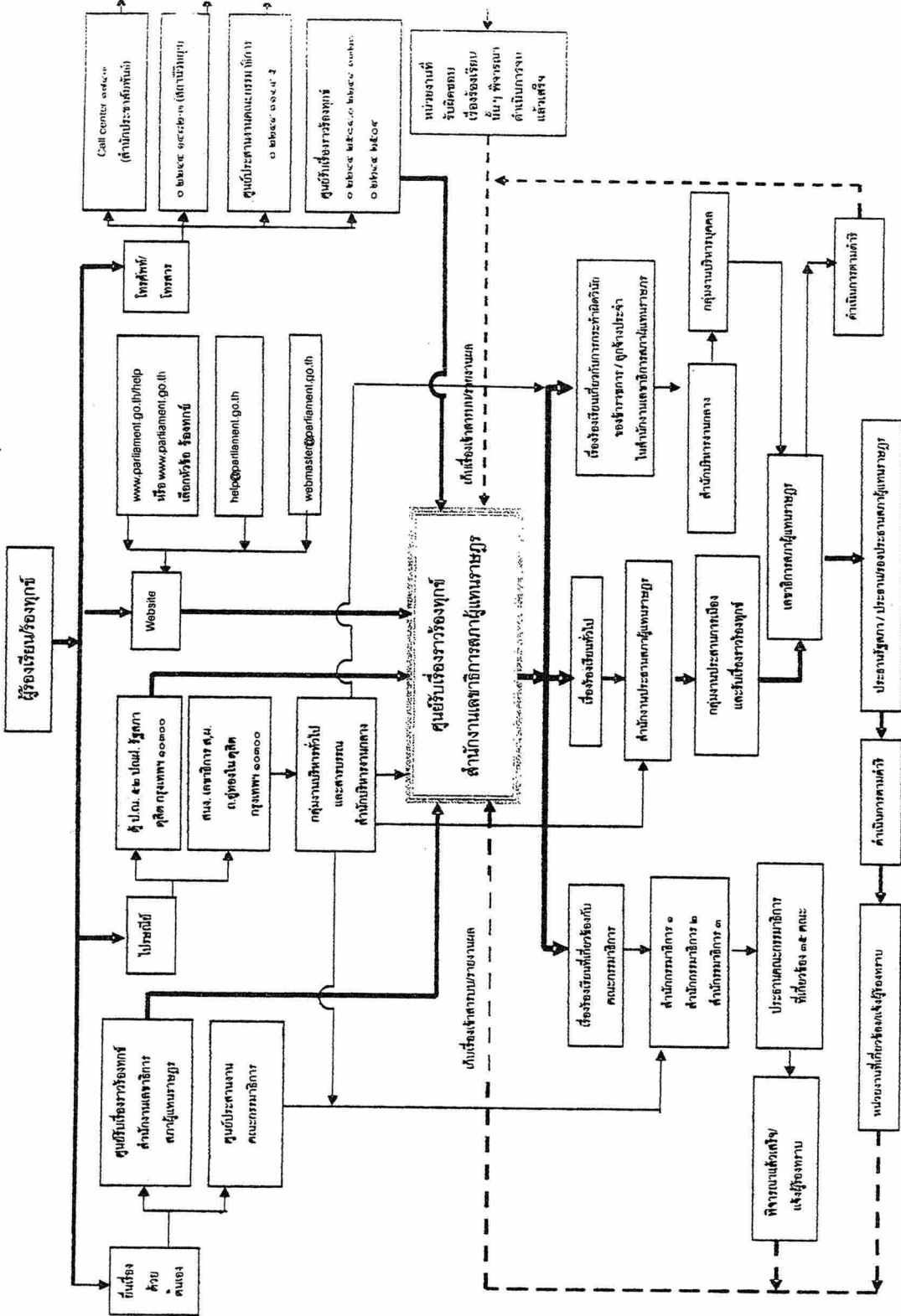
เลขานุการสภาผู้แทนราษฎร (กรณีเรื่องในระบบราชการ)

เลขานุการประธาน/รองประธานสภาฯ (กรณีเรื่องร้องเรียนของบุคคลทั่วไป)

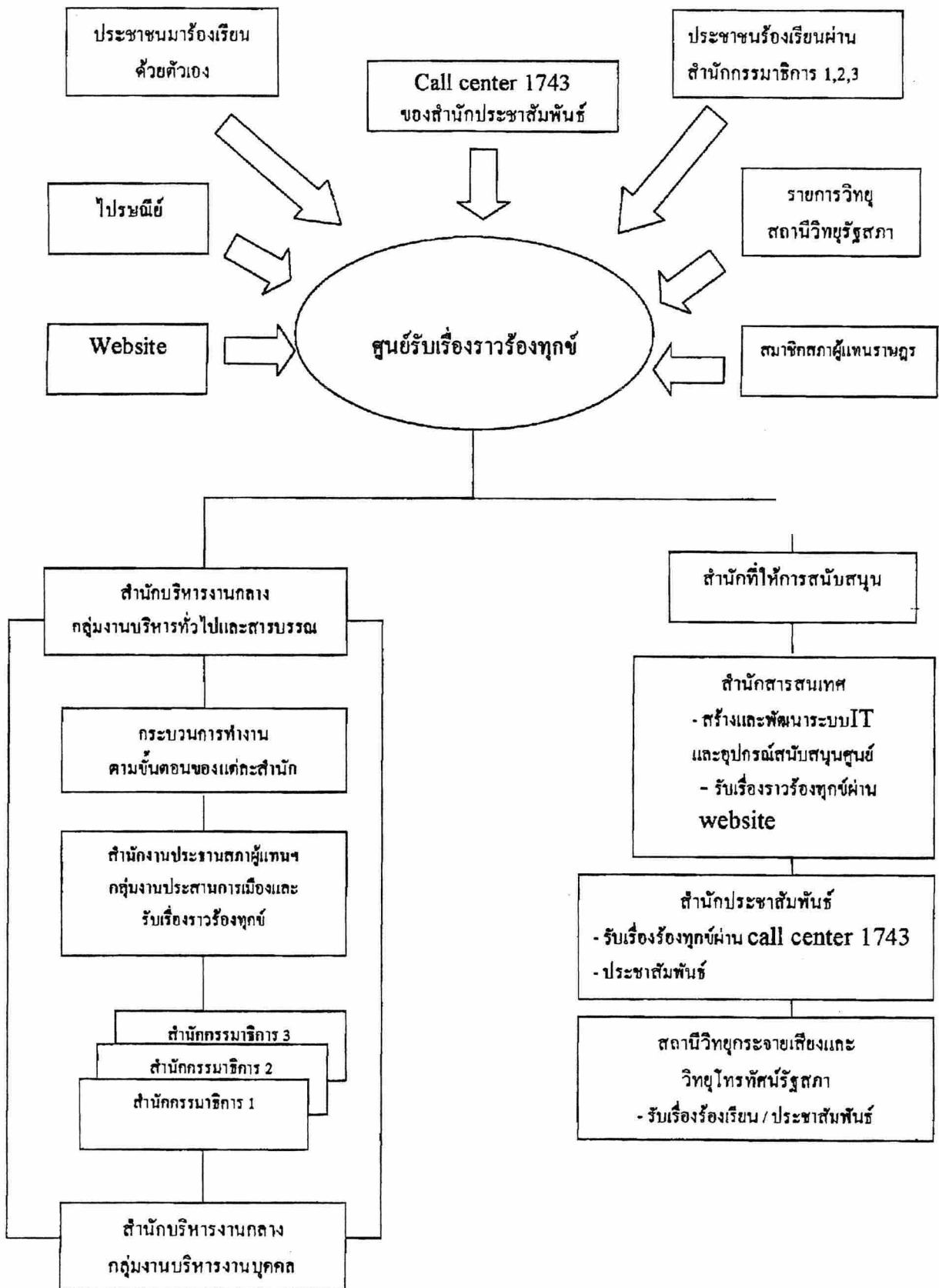
ประธานรัฐสภา  
ประธาน/รองประธานสภาผู้แทนราษฎร

เมื่อแล้วเสร็จแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / ผู้ร้องทราบ

ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์



ช่องทางและสำนักที่เกี่ยวข้องกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์





## แบบบันทึกเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง (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 .....

ตำบล ..... อำเภอ..... จังหวัด .....

รหัสไปรษณีย์ ..... โทร. .... e-mail : .....

ขอร้องทุกข์ดังนี้.....

ความประสงค์ .....

การร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่นและผลการดำเนินการ (ถ้ามี) .....

เอกสารประกอบคำร้อง .....

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง/ผู้ร้องแทน

(.....)

ศูนย์รับเรื่องราวจ้างทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

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



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

109

สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

โทร. 0 2244 - 1328 , 0 2244 - 2584

โทรสาร. 0 2244 - 2504

Website : <http://www.parliament.go.th/help>

e-mail : [help@parliament.go.th](mailto:help@parliament.go.th)

วันที่ ..... / 2554

เวลาที่ ..... นาฬิกา

ประสงค์  ขอคำแนะนำ/สอบถามข้อมูล  เสนอแนะ/แสดงความเห็น  แจ้งเบาะแส/ร้องเรียนร้องทุกข์

ผู้อำนวยความสะดวก .....

สรุปประเด็น .....

- ช่องทาง
- ยื่นเรื่องด้วยตัวเอง
  - ไปรษณีย์ (ตู้ ป.ณ.52 ปณศ.รัฐสภา  
ดุสิต กรุงเทพฯ 10300)
  - สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Website/  
e-mail/โทรศัพท์/โทรสาร)
  - อื่น ๆ .....

กรณีนี้เห็นว่า .....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

กรณีนี้เห็นว่าเกี่ยวข้องกับ .....

ส่งเรื่องมายังท่าน เพื่อ  รับทราบเป็นข้อมูล  พิจารณาคำเนินการ และหากผลเป็นประการใด กรุณาแจ้งให้ศูนย์ฯ ทราบด้วย  
ขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรด  ทราบ  พิจารณาคำเนินการต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์  
สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

สำนักกรรมการ 1  สำนักกรรมการ 2

สำนักกรรมการ 3

อื่น ๆ .....

(.....)

ตำแหน่ง นิติกร/วิทยากร .....

กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

(.....)

ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราวร้องทุกข์

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

หน้าที่ผู้ส่ง .....

(.....)

...../...../..... เวลา ..... นาฬิกา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับ .....

(.....)

วันที่...../...../..... เวลา ..... นาฬิกา

## ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

#### หมวด ๑

#### คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับความเสียหายจากคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นับวาระหนึ่ง วาระสอง และวาระสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๕ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

## หมวด ๒

### การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

#### ส่วนที่ ๑

#### การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้อ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมทั้งให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

## หน้า ๘

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

## ส่วนที่ ๒

## การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้ เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทาง ไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

## หมวด ๓

## การพิจารณาคำร้องทุกข์

## ส่วนที่ ๑

## บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

## ส่วนที่ ๒

### การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในกรณีนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อภัยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

## ประวัติผู้ศึกษาวิจัย

- ชื่อ-ชื่อสกุล : นายเศรษฐพงษ์ ศรีเลิศ
- วันเดือนปีเกิด : 5 พฤษภาคม 2509
- สถานที่เกิด : จังหวัด สุรินทร์
- วุฒิการศึกษา : นักธรรมชั้นเอก, เปรียญธรรม 6 ประโยค วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร  
ประกาศนียบัตรพิเศษวิชาการศึกษา (พ.กศ.) กระทรวงศึกษาธิการ  
ประกาศนียบัตรประโยคครูพิเศษมัธยม (พ.ม.) กระทรวงศึกษาธิการ  
พุทธศาสตรบัณฑิต (พธ.บ.) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
นิติศาสตรบัณฑิต (น.บ.) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ตำแหน่ง : วิทยากร 8 ว.  
กลุ่มงานประสานการเมืองและรับเรื่องราร้องทุกข์  
สำนักงานประสานสภาผู้แทนราษฎร

