

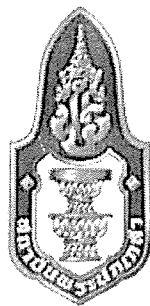
แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุน
ด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ

นางนิโรบล มุลจันที

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่อง
ร้องเรียนของคณะกรรมการ

โดย

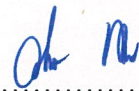
นางนิโรบล มุลจันที

รหัสประจำตัว 59-09-020

สถาบันพระปกเกล้า

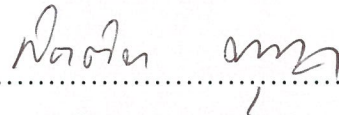
รายงานวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
สนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ
คณะกรรมการธิการ

อาจารย์ที่ปรึกษา :



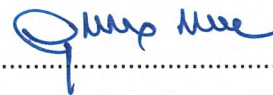
(อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม :



(อาจารย์กิตติมา บุญนาค)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9



(ศาสตราจารย์วุฒิสาร ตันไชย)

เลขธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

ผู้จัดทำ : นางนิโรบล มุลจันที นักศึกษาสถาบันพระปกเกล้า หลักสูตรการพัฒนา
นักบริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภา รุ่นที่ 9

ชื่อหัวข้อเอกสาร : แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณา
เรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์วิฑูรย์ ชัยภาคภูมิ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์กิตติมา นูนนาค

การจัดทำเอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ โดยในการดำเนินการสนับสนุนภารกิจให้แก่คณะกรรมการที่ผ่านมาพบว่า การสนับสนุนงานวิชาการด้านการจัดทำข้อมูล เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการพิจารณาศึกษาเรื่องใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการหรือเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้คณะกรรมการใช้ประกอบการพิจารณายังมีข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนหลายประการ โดยเฉพาะการจัดทำข้อมูลข้อเสนอแนะในการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียนเพื่อประกอบการพิจารณาให้แก่คณะกรรมการ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังไม่สามารถสรุป จัดทำข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และข้อเสนอแนะได้ครอบคลุม ส่งผลให้การดำเนินการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียนยังไม่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเท่าที่ควร ด้วยเหตุดังกล่าวผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษา วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนหนึ่งขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ และปัญหาจากบุคลากรยังไม่ได้รับการพัฒนาเพื่อรองรับกระบวนการนิติบัญญัติ (การสนับสนุนงานด้านการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียน) อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทำให้ขาดองค์ความรู้ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมศาสตร์ การคุ้มครองสิทธิประชาชน หลักการสืบสวนสอบสวน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้การจัดทำความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการเป็นไปด้วยความล่าช้าและยังขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ข้อมูล ข้อกฎหมาย ส่งผลให้การเสนอความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาขาดความน่าเชื่อถือ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการจัดทำรูปแบบแนวทางการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ เพื่อให้บุคลากรของกลุ่มงานมีคู่มือแนวทางปฏิบัติงานด้านการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ

ที่ชัดเจนขึ้นและมีมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาศึกษา เรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ โดยยึดระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือ เรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นหลักในการปฏิบัติงาน และการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และจำเป็น จะต้องมีความรอบรู้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ กฎหมายข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับ การพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียน และควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับแจ้ง เรื่องร้องเรียนทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคองค์กรเอกชนให้มากขึ้น รวมทั้งในการพัฒนาองค์ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ควรจัดหลักสูตรการเรียนการสอนหรือการสร้างองค์ความรู้เฉพาะทางของหน่วยงานรัฐสภาเอง เป็นการเฉพาะ เพื่อพัฒนาองค์ ความรู้ด้านกฎหมาย การสืบสวนสอบสวน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการให้มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายงานวิชาการ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ ตามหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญฉบับนี้ เกิดขึ้นด้วยแรงบันดาลใจในการที่จะพัฒนาปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานคณะกรรมการเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม ด้วยผู้ศึกษาคำร่ำตำแหน่งผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน และผู้ช่วยเลขานุการฯ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในการหาแนวทางการพัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานฯ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการกิจการด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สถาบันพระปกเกล้า เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า อาจารย์วิวัฒน์ ชัยภาคภูมิ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์กิตติมา บุนนาค อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทความรู้และให้โอกาสเข้ารับการศึกษอบรมหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงนี้ สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าเอกสารรายงานวิชาการฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และผู้สนใจทั่วไป

นางนิโรบล มุตจันทิ

นักศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9

สถาบันพระปกเกล้า

พฤษภาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
1.3 แนวทางการศึกษา	2
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี	4
2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	4
2.2 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534	4
2.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552	5
2.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532	10
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	10
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการตีความกฎหมาย	12
บทที่ 3 สภาพทั่วไปและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	17
3.1 สภาพทั่วไป	17
3.2 ลักษณะการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ	18
3.3 กลุ่มงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้แก่คณะกรรมการการพาณิชย์ฯ	19
3.4 การปฏิบัติงานของกลุ่มงานฯ ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ	21
3.5 การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียนฯ	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข	24
4.1 วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	24
4.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	25
บทที่ 5 แนวทางและขั้นตอนการดำเนินงาน	27
5.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ	27
เรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ	
5.2 การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	31
5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	33
5.4 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำรูปแบบหนังสือเสนอความเห็นประธาน	36
คณะกรรมการเบื้องต้นเพื่อบรรจุระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการ	
5.5 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำรูปแบบหนังสือแจ้งการพิจารณา	37
ของคณะกรรมการ	
5.6 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำรูปแบบหนังสือแจ้งผลการพิจารณา	38
ให้ผู้ร้องทราบ	
5.7 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำรูปแบบรายงานผลการพิจารณา	39
เรื่องร้องเรียน	
5.8 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานเดิมและการปฏิบัติงานใหม่	41
บทที่ 6 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	42
6.1 บทสรุป	42
6.2 ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	53
- ข้อมูลสถิติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและสรุปผลการพิจารณา	
- สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนใหม่	
- การจัดทำรูปแบบหนังสือต่าง ๆ	
- สรุปการรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	
ประวัติผู้ศึกษา	59

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	31
ตารางที่ 2 การรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	33
ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบการปฏิบัติงานเดิมและการปฏิบัติงานใหม่	41

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างกรอบอัตราค่าจ้างและสายการบังคับบัญชากลุ่มงานฯ ภายใต้สังกัดสำนักกรรมการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	20

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

คณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน คณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ เป็นคณะกรรมการสามัญประจำสภาคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่พิจารณา ร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ การพิจารณาศึกษา หรือสอบสวนเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการค้า การบริการ การส่งออก ดุลการค้า ลิขสิทธิ์ ตราสาร ทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การส่งเสริมและพัฒนา การพาณิชย์และอุตสาหกรรม ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาการพาณิชย์และอุตสาหกรรมของไทย รวมทั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษและการแรงงานตามข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 ข้อ 84 (15)

ผู้ศึกษาในฐานะผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงานและผู้ช่วยเลขานุการตามข้อบังคับการประชุม ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้แก่คณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ มีภารกิจหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทุกด้าน ทั้งงานด้านการประชุมประจำสัปดาห์ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ การจัดสัมมนา/เสวนา การรับรองแขกต่างประเทศ การจัดทำรายงาน การพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ การเดินทางไปศึกษาดูงานของคณะกรรมการ และกิจกรรมอื่น ๆ ของคณะกรรมการ

โดยในการดำเนินงานสนับสนุนภารกิจให้แก่คณะกรรมการด้านการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ที่ผ่านมาพบว่า ยังมีข้อบกพร่องหรือจุดอ่อนหลายประการ โดยเฉพาะการจัดทำข้อมูล ข้อเสนอแนะในการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียนเพื่อประกอบการพิจารณาให้แก่คณะกรรมการ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังไม่สามารถสรุป จัดทำข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และข้อเสนอแนะได้ครอบคลุม รวมทั้งการจัดทำหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ รวมทั้งการจัดเก็บข้อมูลที่มีการจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร ดังนั้นเมื่อเอกสารมีจำนวนมากทำให้ต้องใช้ระยะเวลาการค้นหาค้นหา ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเท่าที่ควรจะเป็น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นควรศึกษา วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ

1.3 แนวทางการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้จะศึกษาสภาพปัญหา และรูปแบบหรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ

ประชากรในการศึกษา

1. บุคคลที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานของคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

2. นิติกรที่จัดทำข้อมูลสนับสนุนงานด้านวิชาการให้แก่คณะกรรมการการ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการศึกษา โดยพิจารณาบุคคลที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานของคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน และนิติกรที่จัดทำข้อมูลสนับสนุนงานด้านวิชาการให้แก่คณะกรรมการ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน

ระยะเวลาในการศึกษา

เดือนกุมภาพันธ์ - เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำราวิชาการ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2. การสอบถามความคิดเห็น (สัมภาษณ์) และแบบสังเกตการณ์จากบุคคลที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานของคณะกรรมการการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาที่มีการกำหนดประเด็นต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อนำไปสัมภาษณ์ ซักถาม พูดยุควิถีต่อตัวระหว่างผู้ศึกษากับผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ครบตามประเด็นที่กำหนดไว้

- การสังเกตการณ์ เป็นการเข้าร่วมประชุม สัมมนา ร่วมกับคณะกรรมการการ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบสภาพปัญหา และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ
2. มีรูปแบบแนวทางการจัดทำข้อมูลที่ชัดเจนเสมือนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งจะช่วยให้นิติกรกลุ่มงานสามารถสนับสนุนการจัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี

บทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนและร้องทุกข์ รวมทั้งหลักการปฏิบัติเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานของส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนและร้องทุกข์นั้นได้ยึดถือและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งบทบัญญัติและแนวทางดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ให้ความสำคัญคุ้มครองสิทธิของบุคคลเพื่อเป็นการประกันว่าการดำเนินการของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองจะต้อง ไม่กระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของประชาชน โดยมาตรา 59 ซึ่งเป็นบทบัญญัติที่อยู่ในหมวด 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ได้มีการบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียนไว้ในส่วนที่ 10 โดยมีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการประกันสิทธิของประชาชนว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

เมื่อพิจารณาบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแล้วเห็นได้ว่า เป็นการบัญญัติถึงหลักประกันในการให้สิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์ในรัฐธรรมนูญเป็นครั้งแรก อันเป็นการประกันว่าหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว ทั้งนี้ สำหรับระยะเวลาที่กำหนดตามรัฐธรรมนูญนั้นไม่ได้มีการบัญญัติไว้อย่างชัดเจน เพียงแต่ใช้คำว่า “ภายในเวลาอันรวดเร็ว” ซึ่งมีประเด็นที่จะต้องพิจารณาว่าระยะเวลานานน้อยเพียงใดเป็นเกณฑ์ว่าหน่วยงานนั้นไม่แจ้งผลการพิจารณาในเวลาอันรวดเร็วตามมาตรา 59 โดยประเด็นดังกล่าวจะต้องพิจารณาว่าเป็นการร้องเรียนตามประเด็นของบทบัญญัติภายใต้กฎหมายใด หากกฎหมายดังกล่าวกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาไว้อย่างไรแล้ว หากการดำเนินการล่วงเลยจากระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ก็เป็นเหตุอันจะดำเนินการทางศาลได้

2.2 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

มาตรา 11 (8) ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 เป็นบทบัญญัติที่ให้อำนาจนายกรัฐมนตรีดำเนินการวางระเบียบปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปโดยรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือกฎหมายอื่น ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยราชการเป็นไปตามเป้าหมายหรือภารกิจของ

หน่วยงานของรัฐ ลดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ดังนั้น อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 11 (8) ดังกล่าวนายกรัฐมนตรีจึงได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ขึ้น เพื่อเป็นระเบียบกลางในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ อันจะเป็นการแก้ไขเยียวยาปัญหาให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

2.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

2.3.1 เหตุผลและความจำเป็นในการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี การจัดทำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เป็นผลมาจากมาตรา 59 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น สำนักนายกรัฐมนตรีจึงอาศัยอำนาจตามมาตรา 11 (8) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี ซึ่งกำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

2.3.2 รูปแบบการดำเนินการ การดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เป็นการดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการ นอกจากนั้นยังกำหนดให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวงโดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.3.3 คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

1) คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย (1) รองนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ (2) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นรองประธานกรรมการ (3) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการ กฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ (4) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน โดยมีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัด

สำนักนายกรัฐมนตรีและผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการ และเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี และในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว เมื่อครบกำหนดตามวาระสี่ปีแล้ว หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

2) **อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ** อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ตามความในข้อ 9 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้ (1) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี (2) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ (3) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด (4) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้นมาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นในประกอบการพิจารณาได้ (5) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล (6) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว (7) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (8) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย (9) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้ (10) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้ และ (11) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

3) **ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ** ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2552 กำหนดให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

2.3.4 การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

1) การเสนอคำร้องทุกข์

(1) ผู้มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ คือ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ผู้มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้ และในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

2) แบบคำร้องทุกข์

- การทำเป็นหนังสือ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ คณะผู้ตั้งข้อหา (ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้มอบฉันทะหรือผู้จัดการแทน และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย ในกรณีที่คำร้องทุกข์มีรายการไม่ครบ หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ตามระเบียบกำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการต้องให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

- การร้องทุกข์ด้วยวิธีอื่น กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้ การแจ้งด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการรับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบเช่นเดียวกัน การร้องทุกข์เป็นหนังสือ พร้อมทั้งวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ โดยให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้ออกใบรับรองการร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน ในกรณีที่เป็นการรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

3) วิธีการส่งคำร้องทุกข์ การเสนอคำร้องทุกข์มีวิธีการจัดส่งคำร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

(1) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ (2) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ (3) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

2.3.5 การรับคำร้องทุกข์

การรับคำร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์นั้นเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการรับเรื่องร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์แล้ว สำหรับรูปแบบใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับคำร้องทุกข์ กรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาโดยการส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์กำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

2.3.6 การพิจารณา

1) การพิจารณาของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือคณะกรรมการประจำกระทรวง กรณีที่คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมายไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไขตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

2) การถอนคำร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

3) ผลการถอนคำร้องทุกข์ เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะหรือคำร้องทุกข์ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

4) การดำเนินการในกรณีที่เห็นว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจของส่วนราชการอื่น กรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป กรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกันให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่ปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกันให้คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นผู้ชี้ขาด

5) การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

(1) เมื่อคำร้องทุกข์ได้เสนอต่อส่วนราชการเพื่อพิจารณาแล้ว ตามระเบียบกำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในระบบการพิจารณาแล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าการแก้ไขนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

(2) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการและความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้กระทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

(3) การพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในกรณีนี้ให้รวมถึงการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ก. แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

ข. รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือยหรือเป็นการประวิงเวลา

ค. ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ง. ออกไปตรวจสอบสถานที่

(4) ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยการหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากระบบการพิจารณาเสียก็ได้

(5) เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์ และรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

ก. สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

ข. เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจัยในกรณีคำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

2.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 เป็นแนวคิดที่ต้องการให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน และเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นส่วนรวม จึงได้กำหนดเป็นระเบียบนี้ไว้ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ได้กล่าวถึงวิธีการยื่นคำร้องเรียนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

2.4.1 ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสมสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

2.4.2 ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการแก้ไขปัญหาหรือต้องการการวินิจัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน ถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้นและส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 มาตรา 78 ที่กำหนดไว้ว่า “รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายในด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 ได้อธิบายคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ว่าได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย คือ เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี¹ ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงาน และระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงการติดตาม ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและความแตกต่าง

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ เสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง คิดแนวทาง การแก้ไขปัญหา มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนพัฒนา

7. หลักการกระจาย (Decentralization) หมายถึง การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ การมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างพลังพื่อใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

¹ สำนักงาน ก.พ.ร., การจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) หมายถึง การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชาย/หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา และอื่น ๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) หมายถึง การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการ เพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการตีความกฎหมาย

การใช้กฎหมายและการตีความของคู่กันเสมอ ผู้ที่ใช้กฎหมายจะใช้ถูกต้องก็ต่อเมื่อรู้และเข้าใจความหมายแห่งบทกฎหมายนั้น บทกฎหมายใดเมื่อนำมาปรับเข้ากับกรณีที่เกิดขึ้นและมีข้อสงสัยว่าไม่สามารถจะใช้ปรับแก้คดีได้หรืออาจมีถ้อยคำไม่ชัดเจน ก็จำเป็นต้องตีความบทกฎหมายนั้น ตัวอย่างเช่น ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 358 บัญญัติว่า “ผู้ใดทำให้เสียหาย ทำลาย ทำให้เสื่อมค่าหรือไร้ประโยชน์ ซึ่งทรัพย์สินของผู้อื่นหรือผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย ผู้นั้นกระทำความผิดฐานทำให้เสียทรัพย์...” ถ้าพิจารณาบทบัญญัติมาตรานี้จะเห็นว่าการกระทำต่างๆ อาจเข้าข่ายมาตรานี้ได้ เช่น ขว้างก้อนหินโดนกระจกบ้านผู้อื่นแตก ปลอมลายยางรถยนต์ของผู้อื่น เป็นต้น

2.6.1 ผู้ตีความกฎหมาย

ผู้ใดเป็นผู้ใช้กฎหมาย ผู้นั้นย่อมเป็นผู้ตีความกฎหมายนั้น ได้แก่

- **ประชาชน** เมื่อประชาชนใช้กฎหมาย ก็ย่อมต้องตีความกฎหมายเพื่อประโยชน์ของตนเอง ตัวอย่างเช่น ในการทำนิติกรรมสัญญาระหว่างกัน เพื่อให้คู่สัญญาทราบว่าตนมีสิทธิและหน้าที่ระหว่างกันอย่างไร หรืออาจมีข้อสงสัยในความหมายของกฎหมาย คู่สัญญาอาจปรึกษาผู้รู้กฎหมายหรือทนายความได้

- **เจ้าพนักงาน** เป็นผู้ใช้กฎหมายทั้งในทางแพ่งและทางอาญา รวมทั้งระเบียบวินัยทางปกครอง เจ้าพนักงานจึงเป็นผู้ตีความกฎหมายนั้นได้ การตีความของเจ้าพนักงานบางกรณีถือว่าเป็นที่สุด ไม่มีการอุทธรณ์ต่อไป เว้นแต่คู่กรณีจะเห็นว่าการตีความนั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย ก็อาจฟ้องร้องขอให้ศาลวินิจฉัยชี้ขาดให้เป็นเด็ดขาดต่อไป

- **นักนิติศาสตร์** คือ ผู้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับวิชากฎหมาย เขียนคำอธิบายบทบัญญัติของกฎหมายต่างๆ พร้อมทั้งให้ความเห็นหรือตีความบทกฎหมายนั้นๆ เพื่อความถูกต้องและให้ความยุติธรรมมากที่สุด ความเห็นของนักนิติศาสตร์ที่มีชื่อเสียง โดยเฉพาะในต่างประเทศจะมีอิทธิพลเหนือคำพิพากษาของศาลเป็นอันมาก เพราะผู้พิพากษาจะให้การยอมรับและนำการวินิจฉัยตีความของนักนิติศาสตร์เหล่านี้ไปใช้เป็นหลักในคำพิพากษาคด้วย

- **ผู้พิพากษา** ทำหน้าที่พิจารณาพิพากษาคดี ผู้พิพากษาจึงเป็นผู้ตีความกฎหมาย การตีความโดยศาลเป็นการตีความที่มีน้ำหนักมากกว่าการตีความด้วยวิธีอื่น เพราะเมื่อมีคำพิพากษาถึงที่สุดแล้วต้องบังคับคดีไปตามที่ตัดสินนั้น

ในทางกฎหมาย หากศาลสูงตัดสินชี้ขาดไว้อย่างไรย่อมถือว่าเป็นบรรทัดฐานอ้างอิงได้เสมอ ดังนั้น เมื่อศาลสูงตีความในคดีใดไว้ ต่อมาหากเกิดคดีในลักษณะเดียวกัน ผู้พิพากษาอื่นก็จะเอาคำพิพากษาเดิมของศาลสูงมาวินิจฉัยยึดถือเป็นหลักที่ถูกต้อง เพราะมีฉะนั้นอาจอุทกกลับคำพิพากษาได้เมื่อคดีถึงศาลสูง นอกจากผู้ตีความกฎหมายดังกล่าวมาแล้ว ยังมีองค์กรที่กฎหมายให้อำนาจไว้ในการตีความ เช่น การตีความเพื่อวินิจฉัยว่ากฎหมายขัดต่อรัฐธรรมนูญหรือไม่ เป็นอำนาจของศาลรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

2.6.2 หลักเกณฑ์ในการตีความกฎหมายทั่วไป

การตีความในกฎหมายทั่วไปมีหลักเกณฑ์ 2 ประการคือ

ก. การตีความกฎหมายโดยบัญญัติกฎหมายขึ้นใหม่

กรณีนี้เป็นกรณีที่ผู้บัญญัติกฎหมายหรือรัฐได้บัญญัติกฎหมายขึ้นมาใหม่อีกฉบับหนึ่งเพื่อตีความ อธิบาย หรือกำหนดความหมายที่แน่นอนของถ้อยคำบางคำในกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาก่อนหน้านี้ ซึ่งมีข้อความหรือถ้อยคำบางคำที่น่าเคลือบแคลงสงสัย หรืออาจแปลความหมายผิดไปจากเจตนารมณ์ของผู้บัญญัติกฎหมายเพื่อให้มีความหมายที่กระจ่างชัดขึ้น กฎหมายที่ออกมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการตีความหมายเช่นนี้มักบัญญัติให้มีผลย้อนหลังไปจนกระทั่งวันเริ่มใช้บังคับกฎหมายฉบับแรกด้วย เพื่อตัดปัญหาความยุ่งยากและเพื่อมิให้เกิดความลักลั่นกัน

ข. การตีความกฎหมายโดยอาศัยหลักวิชาการ

วิธีการนี้ให้ตีความกฎหมายตามตัวอักษรก่อน และถ้าได้ตีความตามตัวอักษรแล้วยังมีข้อถกเถียงในเรื่องความหมายที่แท้จริงของบทกฎหมายนั้นอยู่ให้ตีความตามความมุ่งหมายแห่งบทบัญญัติต่อไปอีกชั้นหนึ่ง จะเห็นได้จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 4 วรรค 1 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “กฎหมายนั้นต้องใช้ในบรรดากรณีซึ่งต้องด้วยบทบัญญัติใดๆ แห่งกฎหมายตามตัวอักษรหรือตามความมุ่งหมายของบทบัญญัตินั้นๆ” แสดงว่า การตีความตามหลักวิชาการนี้ มีหลักเกณฑ์ในการตีความ 2 ประการคือ

(1) การตีความตามตัวอักษร เป็นการตีความตามถ้อยคำสำนวนในตัวบทกฎหมาย บทกฎหมายใดมีข้อความชัดเจนอยู่แล้วก็ไม่จำเป็นต้องนำไปตีความอีก ซึ่งสามารถแยกพิจารณาได้ดังนี้

1) ในกรณีที่บทกฎหมายใช้ภาษาธรรมดา ก็ต้องเข้าใจว่ามีความหมายที่เข้าใจอยู่ตามภาษาธรรมดาของถ้อยคำนั้นหรือให้ถือตามพจนานุกรม ตัวอย่างเช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1288/2508 ฟ้องกล่าวว่าจำเลยบังอาจขับรถแข่งรถเมล์ โดยฝ่าฝืนป้ายห้ามแข่งของเจ้าพนักงานที่ติดตั้งไว้ เป็นเหตุให้ชนรถเมล์เสียหาย เสียหุลุคสะพานเสียหาย ดังนั้นเมื่อตามพระราชบัญญัติการจราจรทางบกไม่มีบทวิเคราะหส์ัพท์คำว่า “แข่ง” ไว้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 คำว่า “แข่ง” หมายถึง กีฬาแทรก

หรือเสียด ซึ่งหมายความว่า เบียดเข้าไปหรือเบียดไป เมื่อไม่มีกฎหมายบัญญัติความหมายไว้เป็นพิเศษ โดยเฉพาะก็ต้องตีความไปตามความหมายธรรมดา

2) ในกรณีที่บทกฎหมายใช้ภาษาทางเทคนิคหรือภาษาทางวิชาการ ต้องเข้าใจความหมายตามที่เข้าใจกันในทางเทคนิคหรือในทางวิชาการนั้นๆ เช่น ศัพท์ทางการแพทย์ ทางช่างกล ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ ก็ต้องถือตามความหมายที่เข้าใจกันในหมู่ผู้ประกอบวิชาชีพนั้น

3) ในกรณีที่บทกฎหมายประสงค์ให้ถ้อยคำบางคำมีความหมายเป็นพิเศษไปกว่าที่เข้าใจกันอยู่ในภาษาธรรมดา หรือภาษาเทคนิค หรือในทางวิชาการ กฎหมายจะได้กำหนดบทวิเคราะห์ศัพท์ บทนิยาม หรือคำอธิบายปรากฏอยู่ในมาตราแรกๆ ของกฎหมายนั้น เช่น ตามบทนิยามในมาตรา 1 (5) แห่งประมวลกฎหมายอาญา “อาวุธ” หมายความว่ารวมถึงสิ่งซึ่งไม่เป็นอาวุธโดยสภาพ แต่ซึ่งได้ใช้หรือเจตนาจะใช้ประทุษร้ายร่างกายถึงอันตรายสาหัสอย่างอาวุธ ฉะนั้น ไม่จัมพินซึ่งจำเลยใช้แทงตาโจทก์ให้บอดจึงเป็นอาวุธในความหมายของกฎหมายไปด้วย

(2) การตีความตามเจตนารมณ์ เป็นการหยั่งทราบความหมายของถ้อยคำในบท กฎหมาย จากเจตนารมณ์หรือความมุ่งหมายนั้นๆ การตีความตามเจตนารมณ์หรือความมุ่งหมายแล้วพยายามเลือกเฟ้นถ้อยคำมาใช้ก็เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์หรือความมุ่งหมายดังกล่าว โดยเหตุนี้ เมื่อเราสามารถหยั่งทราบเจตนารมณ์หรือความมุ่งหมายได้ เราก็สามารถทราบความหมายของถ้อยคำที่เขียนไว้ในกฎหมายนั้นได้ การตีความตามเจตนารมณ์นี้สำคัญมาก เพราะกฎหมายต่างๆ มีความมุ่งหมายหรือเจตนารมณ์ไม่เหมือนกัน เช่น ประมวลกฎหมายอาญามีความมุ่งหมายจะกำหนดความผิดและโทษ จึงถือว่าความชั่วของบุคคลเป็นข้อสำคัญ แต่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มุ่งหมายจะให้มีการชดใช้ค่าเสียหาย โดยไม่ได้คำนึงว่าเป็นการกระทำที่ชั่วร้ายอย่างไรหรือไม่ โดยเหตุนี้ตามกฎหมายอาญาการกระทำจะเป็นการประมาทหรือไม่ จึงพิจารณาจากความระมัดระวัง ซึ่งบุคคลในลักษณะและฐานะอย่างเดียวกับผู้กระทำว่าสามารถใช้ความระมัดระวังหรือไม่ แต่การประมาทเดินเลื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้น พิจารณาจากความระมัดระวังของวิญญูชน คือคนที่มีความรอบคอบปานกลางเป็นประมาณ

โดยปกติ การตีความตามตัวอักษรและตามเจตนารมณ์เป็นสิ่งที่ต้องประกอบกันเพื่อหยั่งทราบถึงความมุ่งหมายอันแท้จริงของกฎหมาย แต่ถ้าการตีความทั้งสองขัดแย้งกัน ต้องถือเอาการตีความตามเจตนารมณ์เป็นใหญ่ เพราะเป็นการตีความไปในทางได้ผลสมความมุ่งหมายของกฎหมาย

ในการแสวงหาเจตนารมณ์หรือความมุ่งหมายแห่งบทบัญญัติของกฎหมายนั้น มีสิ่งซึ่งจะช่วยให้เราตีความหรือแสวงหาเจตนารมณ์ที่ถูกต้องของกฎหมายอยู่หลายประการดังนี้

1) ชื่อของกฎหมายจะบอกให้ทราบได้ว่ากฎหมายนี้จะว่าด้วยเรื่องใด

2) คำขึ้นต้นของกฎหมายไม่ว่าจะเป็นพระราชปรารภหรือคำปรารภ มักแสดงเหตุผลในความเป็นมาของกฎหมายฉบับนั้น

3) หมายเหตุท้ายกฎหมาย คือข้อความที่พิมพ์อยู่ในตอนท้ายของกฎหมายขณะลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา จะแสดงเหตุผลของการมีกฎหมายฉบับนั้น

4) การพิจารณามาตราต่างๆ ในกฎหมายประกอบกัน หรือพิจารณากฎหมายอื่นในเรื่องที่คล้ายคลึงกันหลายๆ ฉบับประกอบกัน ตัวอย่างเช่น ศาลฎีกาตีความคำว่า “เคหะ” โดยพิจารณาจากกฎหมาย 3 ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติควบคุมค่าเช่าในภาวะคับขัน พ.ศ. 2486 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2488 และฉบับ พ.ศ. 2489 เป็นต้น

5) พิจารณาจากสภาพการณ์ที่เป็นไปได้หรือในขณะที่กฎหมายฉบับนั้นใช้บังคับ กล่าวคือ พิจารณาสถานการณ์นอกเหนือจากตัวบทกฎหมาย เช่น บทความทางวิชาการ คำพิพากษาของศาลหรือข่าวทางหนังสือพิมพ์

6) รายงานการประชุมในการร่างหรือพิจารณากฎหมายนั้น สามารถนำมาเป็นแนวทางสังเกตเพื่อแสวงหาเจตนารมณ์ของกฎหมายได้

7) การตีความกฎหมายจะต้องถือหลักว่าต้องตีความให้มีผลบังคับได้ ไม่ใช่ตีความเพื่อให้กฎหมายสิ้นผล เพราะอาศัยเหตุผลธรรมดาว่าผู้บัญญัติกฎหมายย่อมต้องการให้กฎหมายนั้นใช้บังคับได้

8) บทกฎหมายที่จำกัดสิทธิเสรีภาพของบุคคล ต้องตีความโดยเคร่งครัด ตัวอย่างเช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1562 ห้ามมิให้บุคคลยื่นฟ้องบุพการีของตนเรียกว่า คดีอุทุม ซึ่งเป็นข้อจำกัดการใช้สิทธิทางศาล ข้อห้ามนี้จึงต้องตีความโดยเคร่งครัด ซึ่งหมายถึงบุพการีโดยกำเนิดเท่านั้น หากประสงค์จะฟ้องพ่อตาแม่ยาย ย่อมไม่มีข้อห้ามแต่อย่างใด

ก. หลักเกณฑ์ในการตีความกฎหมายอาญา

การตีความกฎหมายอาญามีกฎเกณฑ์ที่พิเศษกว่าการตีความในกฎหมายทั่วไป ดังนี้

(1) กฎหมายอาญาจะต้องตีความโดยเคร่งครัด กฎหมายอาญาเป็นกฎหมายที่กำหนดความผิดและโทษ ฉะนั้น การกระทำการใดหรือละเว้นกระทำการใดจะถือว่าเป็นความผิดและลงโทษได้ต่อเมื่อมีกฎหมายระบุไว้โดยชัดแจ้งเท่านั้น ดังบัญญัติไว้ในมาตรา 2 แห่งประมวลกฎหมายอาญาว่า “บุคคลจักต้องรับโทษในทางอาญาต่อเมื่อได้กระทำการอันกฎหมายที่ใช้ในขณะกระทำนั้นบัญญัติเป็นความผิดและกำหนดโทษไว้ และโทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดนั้นต้องเป็นโทษที่บัญญัติไว้ในกฎหมาย” ตัวอย่างเช่น ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 288 บัญญัติว่า “ผู้ใดฆ่าผู้อื่นต้องระวางโทษ...” แต่การฆ่าตัวเอง จะนำบทกฎหมายในมาตราดังกล่าวมาลงโทษมิได้ เพราะไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยตรงว่าเป็นความผิด

(2) จะตีความกฎหมายอาญาให้เป็นผลร้ายแก่บุคคลมิได้ เช่น ในกรณีที่มีกฎหมายสองฉบับหรือกว่านั้นขึ้นไปจะนำมาใช้ปรับแก้คดีให้ถือหลักว่า กฎหมายฉบับใดที่เป็นคุณแก่จำเลย ย่อมต้องใช้กฎหมายฉบับนั้น เว้นแต่กฎหมายจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น หรือในกรณีที่กฎหมายใหม่ยกเลิกกฎหมายเก่า ให้ใช้กฎหมายในส่วนที่เป็นคุณแก่ผู้กระทำความผิดไม่ว่าในทางใด เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1031/2498 จำเลยทำผิดไว้ตามกฎหมายเก่าซึ่งมีโทษสูง แต่ถูกฟ้องเมื่อมีกฎหมายใหม่ที่กำหนดโทษต่ำลง การนับอายุความต้องถือจากอัตราโทษตามกฎหมายใหม่ เพราะเป็นการใช้กฎหมายในทางที่เป็นคุณแก่จำเลย

(3) ตัวบทกฎหมายอาญาข้อใดที่มีข้อความเคลือบแคลงสงสัย ต้องยกประโยชน์แห่งความสงสัยให้แก่จำเลย ทั้งนี้เทียบเคียงจากหลักในการพิจารณาคดีอาญา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 227 บัญญัติว่า “ให้ศาลใช้ดุลพินิจวินิจฉัยชั่งน้ำหนักพยานหลักฐานทั้งปวง อย่าพิพากษาลงโทษจนกว่าจะแน่ใจว่ามีการกระทำความผิดจริง และจำเลยเป็นผู้กระทำความผิดนั้น เมื่อมีความสงสัยตามสมควรว่าจำเลยได้กระทำความผิดหรือไม่ ให้ยกประโยชน์แห่งความสงสัยนั้นให้จำเลย” เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1840/2531 ประจักษ์พยานโจทก์ทั้งสองเป็นหญิง ซึ่งโดยปกติแล้วเมื่อมีเหตุร้ายเกิดขึ้นมักจะตื่นตกใจได้ง่าย แม้ขณะเกิดเหตุจะมีแสงไฟฟ้าขนาด 20 แรงเทียนเปิดอยู่ก็ตาม แต่ก็ได้ความว่าคนร้ายสวมหมวก ซึ่งย่อมทำให้การสังเกตจดจำใบหน้าของคนร้ายเป็นไปได้โดยไม่ง่ายนัก ทั้งการที่พยานได้ยืนยันกับเจ้าหน้าที่ตำรวจขณะนำตัวจำเลยมาที่เกิดเหตุว่าจำเลยเป็นคนร้าย แต่จำเลยได้ถามพยานว่า คนร้ายได้สวมเสื้อตัวที่จำเลยสวมอยู่หรือไม่ พยานตอบว่าจำไม่ได้จึงยังเป็นที่น่าสงสัยว่าพยานจะจำหน้าคนร้ายได้ว่าเป็นจำเลยหรือไม่ เพราะแม้แต่เสื้อคนร้ายซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเพิ่งจับมาให้พยานทั้งสองดูหลังเกิดเหตุไม่นานยังจำไม่ได้ พยานหลักฐานของโจทก์จึงยังไม่ชัดเจนที่จะฟังว่าจำเลยเป็นคนร้ายรายนี้

บทที่ 3

สภาพทั่วไปและขั้นตอนการดำเนินงาน

3.1 สภาพทั่วไป

คณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ เป็นคณะกรรมการสามัญประจำสภาคณะหนึ่ง มีอำนาจหน้าที่พิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ การพิจารณาศึกษาหรือสอบสวนเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการค้า การบริการ การส่งออก การการค้า ลิขสิทธิ์ ตราสาร ทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา การส่งเสริมและการพัฒนา การพาณิชย์และอุตสาหกรรม ตลอดจนศึกษาปัญหา อุปสรรคของการพัฒนาการพาณิชย์ และอุตสาหกรรมของไทย รวมทั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษและการแรงงาน ตามข้อบังคับการประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2559 ข้อ 84 (15) ประกอบด้วย สมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติจำนวน 30 คน ในการดำเนินงานของคณะกรรมการมีการตั้งบุคคลในวงงานของคณะกรรมการ และการตั้งคณะอนุกรรมการ คณะทำงาน ช่วยพิจารณาศึกษาเรื่องใดๆ ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ดังนี้

การแต่งตั้งบุคคลในวงงานของคณะกรรมการ

- (1) ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์
- (2) ที่ปรึกษา ผู้อำนวยการ นักวิชาการและเลขานุการประจำคณะกรรมการ

คณะกรรมการ จำนวน 5 คณะ ดังนี้

- (1) คณะอนุกรรมการการพาณิชย์ ประกอบด้วย อนุกรรมการ จำนวน 10 คน
ปรึกษาคณะอนุกรรมการ จำนวน 10 คน

- (2) คณะอนุกรรมการการอุตสาหกรรม ประกอบด้วยอนุกรรมการ จำนวน 10 คน
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ จำนวน 11 คน

- (3) คณะอนุกรรมการการแรงงาน ประกอบด้วยอนุกรรมการ จำนวน 10 คน
ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ จำนวน 21 คน

- (4) คณะอนุกรรมการศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติสถาบันชาวไร่ฮ้อย ประกอบด้วย
อนุกรรมการ จำนวน 10 คน

- (5) คณะอนุกรรมการ ศึกษา ตรวจสอบ การถ่ายลำผ่านแดน กรณีรถยนต์มือสองในประเทศไทย ประกอบด้วย อนุกรรมการ จำนวน 10 คน ที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ จำนวน 5 คน

คณะทำงาน จำนวน 8 คณะ ดังนี้

- (6) คณะทำงานศึกษารวบรวมกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วยคณะทำงาน จำนวน 10 คน

(7) คณะทำงานศึกษากรณีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการธุรกิจแข่งขันได้อย่างเสรีและเป็นธรรม ประกอบด้วย คณะทำงาน จำนวน 12 คน

(8) คณะทำงานเพื่อการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน ประกอบด้วย คณะทำงาน จำนวน 11 คน

(9) คณะทำงานศึกษาการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจแฟรนไชส์ ประกอบด้วย คณะทำงาน จำนวน 12 คน

(10) คณะทำงานพิจารณาศึกษาร่างพระราชบัญญัติสภาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ประกอบด้วย คณะทำงาน จำนวน 16 คน

(11) คณะทำงานศึกษาการจัดทำร่างพระราชบัญญัติการป้องกันและปราบปราม การทุจริต ในภาคเอกชน ประกอบด้วย คณะทำงาน จำนวน 7 คน

(12) คณะทำงานศึกษาแนวทางการผลักดันร่างพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง ประกอบด้วย คณะทำงาน จำนวน 9 คน

(13) คณะทำงานศึกษา กรณีการบริหารจัดการสินค้าเกษตรรองรับการเปิดเสรี AEC ในปี 2015 ประกอบด้วยคณะทำงาน จำนวน 11 คน

3.2 ลักษณะการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

(1) ด้านการประชุม เป็นการประชุมเกี่ยวกับการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการพิจารณาศึกษา เรื่องใด ๆ ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ

(2) ด้านการจัดสัมมนา/เสวนา เป็นการสัมมนา/เสวนาเกี่ยวกับเรื่องที่พิจารณาศึกษา เพื่อระดม ความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน สื่อมวลชน เพื่อนำข้อมูล ที่ได้รับมาสังเคราะห์ประกอบการพิจารณาศึกษา และจัดทำรายงานผลการศึกษาเสนอต่อสภาเพื่อทราบและ พิจารณาดำเนินการส่งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรี หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ คณะกรรมการการศึกษา

(3) ด้านการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียน เป็นการพิจารณาศึกษาปัญหาข้อร้องเรียนที่ผู้ร้อง ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนมาว่าได้รับความเดือดร้อนจากกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือจากนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนการร้องเรียนของภาคเอกชน ผู้ประกอบการ

(4) ด้านการเดินทางไปศึกษาดูงาน เป็นการเดินทางไปศึกษาดูงานภายในประเทศในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อรับทราบข้อมูลข้อเท็จจริง รับทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ รับทราบ ความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนการเดินทางไปเยือนและศึกษาดูงานต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูล ที่ได้รับมาประกอบการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ

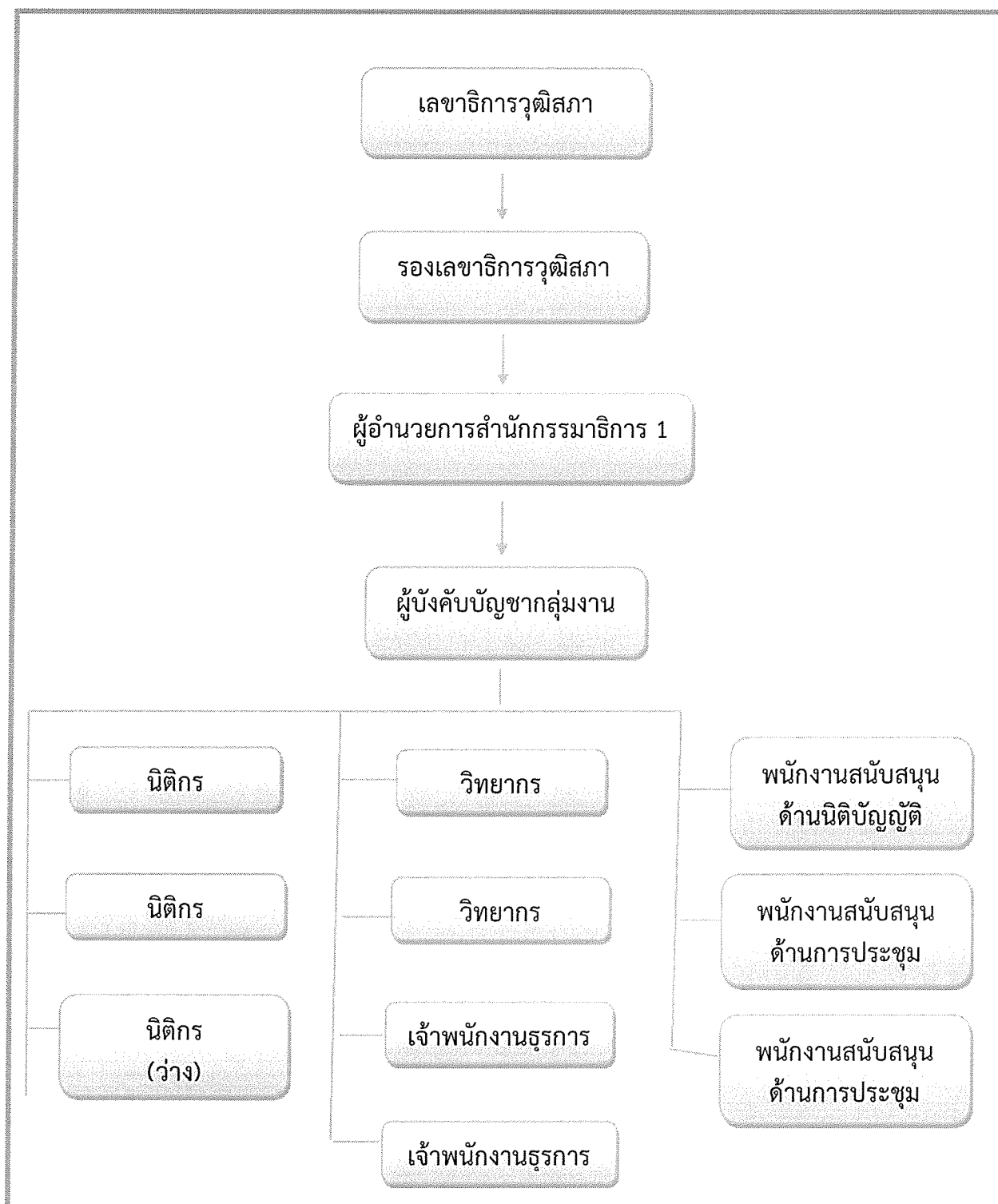
(5) ด้านการรับรองแขกต่างประเทศ

(6) กิจกรรมอื่น ๆ ของคณะกรรมการ อาทิ การแถลงข่าวต่อสื่อมวลชน เป็นต้น

3.3 กลุ่มงานที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้แก่คณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สถานิติบัญญัติแห่งชาติ

กลุ่มงานคณะกรรมการเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม สังกัด สำนักกรรมการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สถานิติบัญญัติแห่งชาติ ประกอบด้วย บุคลากรจำนวน 10 คน ดังนี้

- ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน	จำนวน 1 คน
- นิติกร	จำนวน 2 คน
- วิทยาการ	จำนวน 2 คน
- เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน 2 คน
- พนักงานสนับสนุนด้านการประชุม	จำนวน 2 คน
- พนักงานสนับสนุนด้านวิชาการ	จำนวน 1 คน



ภาพที่ 1 โครงสร้างกรอบอัตรากำลังและสายการบังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
การพาณิชย์และอุตสาหกรรม ภายใต้สังกัด สำนักการบริการ 1 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ที่มา : นิโรบล มุลจันทร์ ผู้เสนอผลงาน

3.4 ภารกิจหน้าที่ของกลุ่มงานคณะกรรมการเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการให้แก่คณะกรรมการการค้า การพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

กลุ่มงานคณะกรรมการการค้า เศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบสนับสนุนภารกิจการดำเนินงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น ทั้งด้านการประชุมประจำสัปดาห์ การจัดสัมมนา/เสวนา การพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียน การเดินทางไปศึกษาดูงาน การรับรองแขกต่างประเทศ และกิจกรรมอื่น ๆ ของคณะกรรมการ โดยสรุปการดำเนินงานดังนี้

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานเฉพาะกิจ

(2) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการและกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน

(3) ดำเนินการติดตาม ศึกษา รวบรวมผลการพิจารณาของวุฒิสภาเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม หรือญัตติต่าง ๆ ที่จะนำเข้าสู่วุฒิสภา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในชั้นของคณะกรรมการ

(4) ดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของวุฒิสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติหรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนในเรื่องต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุม และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(5) ดำเนินการจัดทำหนังสือนัดประชุม เชิญผู้เกี่ยวข้องหรือผู้แปรญัตติมาชี้แจงและมีหนังสือเรียกบุคคล หรือหน่วยงานให้จัดส่งเอกสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง เพื่อประกอบการพิจารณา ตลอดจนจัดทำบันทึกการประชุมและมติที่ประชุมของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการ

(6) ดำเนินการติดต่อประสานกับคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี ที่ปรึกษา ผู้ชำนาญการ นักวิชาการและเลขานุการ รวมทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประชาชน เพื่อเข้าร่วมประชุมและชี้แจงกับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(7) ดำเนินการยก่างรายงานการพิจารณาพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่างข้อบังคับการประชุมตามที่คณะกรรมการแก้ไขหรือมอบหมาย

(8) ดำเนินการศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะในการจัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่างข้อบังคับการประชุม และรายงานของคณะกรรมการในพิจารณาญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน เพื่อนำเสนอ สภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณา

(9) ดำเนินการศึกษา รวบรวม และประมวลเหตุผลประกอบมติคณะกรรมการ เพื่อเป็นข้อมูลให้กรรมการชี้แจงต่อที่ประชุมวุฒิสภา

(10) ดำเนินการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วิจัย เพื่อจัดทำแผนและโครงการในการจัดสัมมนา และจัดนิทรรศการของคณะกรรมการ รวมทั้งการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(11) ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและกิจกรรมของคณะกรรมการเพื่อจัดทำและเผยแพร่ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ

(12) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น การรวบรวม จัดพิมพ์ ตั้ฉบับ ประวัติ ผลงาน ผลการพิจารณาศึกษาเรื่องต่างๆ ของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ส่งให้สำนักประชาสัมพันธ์ นำไปจัดทำสรุปผลงานประจำปี เป็นต้น

(13) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ตามที่ผู้อำนวยการสำนักกรรมการฯ มอบหมาย เป็นการทำงานสนับสนุนภารกิจของผู้บริหารสำนักกรรมการฯ และหรือสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อาทิ งานด้านการจัดทำข้อมูลสนับสนุนภารกิจขององค์กร (ตามยุทธศาสตร์) เช่น งานด้านการส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักการเข้ารับการอบรมและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สื่อสารภารกิจขององค์กรของสำนักลงสู่ผู้ปฏิบัติในกลุ่มงาน การจัดทำแผนงาน การดำเนินงานของคณะกรรมการรายไตรมาส การรวบรวมเอกสารผลการพิจารณาศึกษาหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องของคณะกรรมการจัดส่งกลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิงนำไปดำเนินการต่อไป

3.5 การปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียนฯ

เมื่อคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนหรือได้รับมอบหมายให้พิจารณาเรื่องร้องเรียนจากประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติ หรือจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ กลุ่มงานคณะกรรมการเศรษฐกิจ การพาณิชย์และอุตสาหกรรม ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการการพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน จึงมีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการดังกล่าว โดยได้ปฏิบัติงาน ดังนี้

- (1) พนักงานธุรการ ลงรับเรื่องร้องเรียนในสมุดรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงาน
- (2) พนักงานธุรการ นำเรื่องร้องเรียนสำเนาถ่ายเอกสาร 3 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับประธานคณะกรรมการ ชุดที่ 2 สำหรับผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน ชุดที่ 3 สำหรับนิติกรเจ้าของเรื่อง (สำหรับต้นฉบับจัดเก็บเข้าแฟ้ม)
- (3) ผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายนิติกรจัดทำบันทึกสรุปเรื่อง โดยเนื้อหาประกอบด้วย
 - สาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน
 - ข้อเท็จจริง
 - ข้อกฎหมาย
 - ความเห็น/ข้อเสนอแนะเบื้องต้นเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการต่อไป

(4) ผู้บังคับบัญชาตรวจทานหนังสือก่อนนำเสนอประธานคณะกรรมการพิจารณา

(5) ประธานคณะกรรมการพิจารณา แล้วมีคำสั่งบรรจุระเบียบวาระการประชุม เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณาดำเนินการตามมติที่ประชุมต่อไป

(6) ฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ในแฟ้มเอกสาร เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และนำมาใช้ในการอ้างอิงสรุปผลงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการต่อไป

บทที่ 4

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

4.1 วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ

4.1.1 ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ชัดเจนทำให้ไม่สามารถเข้าใจเนื้อความได้ว่าผู้ร้องประสงค์จะให้คณะกรรมการพิจารณาประเด็นใด

สาเหตุ : ผู้ร้องเรียนลำดับเรื่องไม่เป็น ใช้ภาษาคลุ่มเครือเข้าใจยาก

4.1.2 บุคลากรขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมศาสตร์ การคุ้มครองสิทธิประชาชน หลักการสืบสวนสอบสวน ทำให้การจัดทำความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการเป็นไปด้วยความล่าช้า

สาเหตุ : บุคลากร (นิติกรผู้ปฏิบัติงาน) ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน หลักการตีความกฎหมาย ทำให้การวิเคราะห์ สังเคราะห์ ลำดับเรื่อง ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาศึกษาขาดความน่าเชื่อถือ

4.1.3 บุคลากรขาดองค์ความรู้ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บ คัดแยกประเภท เพื่อช่วยจัดเก็บ ค้นหา ให้รวดเร็ว

สาเหตุ : บุคลากร (เจ้าพนักงานธุรการทั่วไป) ขาดองค์ความรู้ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

4.1.4 ลักษณะงานของนิติกรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำสภา มีวงงานกว้างขวางเกินไป

สาเหตุ : ลักษณะงานของนิติกรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำสภา มีวงงานกว้างขวางเกินไป กล่าวคือ นิติกรส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานด้านเลขานุการให้กับคณะกรรมการเป็นหลัก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานสนับสนุนด้านกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยลักษณะงานของกลุ่มงานที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของคณะกรรมการทั้งงานด้านธุรการทั่วไป งานด้านเลขานุการ และงานด้านวิชาการ มีวงงานกว้างขวาง โดยกลุ่มงานมีอัตรากำลัง 10 คน มีสายวิชาการ 6 คน (คือ นิติกร/วิทยากร) ดังนั้นบุคลากร (นิติกรประจำกลุ่มงาน) จำนวน 3 คน นอกจากจะต้องปฏิบัติงานสนับสนุนด้านวิชาการ/กฎหมายแล้ว ยังต้องปฏิบัติงานสนับสนุนด้านเลขานุการการประชุม การเดินทางไปศึกษาดูงาน การจัดสัมมนา/เสวนาให้กับคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการชุดต่าง ๆ ซึ่งจะต้องจัดทำบันทึกการประชุม สรุปผลการประชุม หนังสือต่าง ๆ เช่น หนังสือเกี่ยวกับการจัดโครงการสัมมนา/

เสวนา หนังสือเกี่ยวกับการจัดให้มีการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ และการจัดทำรายงานการพิจารณาศึกษาเรื่องใด ๆ การรับรองแขกต่างประเทศ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้กับคณะกรรมการเป็นประจำ ประกอบกับมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลาหรือความเร่งด่วนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานด้านการวิเคราะห์ข้อกฎหมาย ยังไม่สามารถรองรับคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข

4.2.1 ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาความได้ว่าผู้ร้องประสงค์จะให้คณะกรรมการพิจารณาประเด็นใด

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข : ติดต่อประสานงานผู้ร้องทางโทรศัพท์หรืออื่น ๆ เพื่อขอทราบเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด สาเหตุ/ประเด็น และจุดประสงค์ของผู้ร้องที่ต้องการให้คณะกรรมการพิจารณาช่วยเหลือ พร้อมขอเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

4.2.2 บุคลากรขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมศาสตร์ การคุ้มครองสิทธิประชาชน หลักการสืบสวนสอบสวน ทำให้การจัดทำความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการเป็นไปด้วยความล่าช้า

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข : ควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร (นิติกรประจำกลุ่มงาน) เกี่ยวกับการจัดทำความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียนทุกระดับ และส่งบุคลากรไปร่วมอบรมฝึกปฏิบัติกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้

4.2.3 บุคลากรขาดองค์ความรู้ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บ คัดแยกประเภท เพื่อช่วยจัดเก็บ ค้นหา ให้รวดเร็ว

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข : ควรจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรให้มีความรู้ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ เพื่อช่วยจัดเก็บ ค้นหา ให้รวดเร็ว

4.2.4 ลักษณะงานของนิติกรประจำกลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำสภามีวงงานกว้างขวางเกินไป

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข : ควรให้มีบุคลากร (นิติกร) ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนด้านกฎหมาย โดยเฉพาะหรือนักกฎหมายนิติบัญญัติประจำกลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำสภา เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ในการทำความเห็นหรือให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านข้อกฎหมาย หรือการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณากฎหมายต่าง ๆ ให้แก่คณะกรรมการ ซึ่งจะทำให้คณะกรรมการเกิดความเชื่อถือ และควรให้มีบุคลากรสายวิชาการ หรือนักวิชาการนิติบัญญัติประจำกลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำสภา เพื่อรองรับการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านวิชาการประจำกลุ่มงานโดยตรง โดยลักษณะงานที่

นักกฎหมาย นิติบัญญัติประจำกลุ่มงานคณะกรรมการสามัญประจำสภาปฏิบัติ ควรเป็นการทำความเข้าใจ และให้ความเห็นทางข้อกฎหมายในการพิจารณาสอบสวนเรื่องร้องเรียนหรือศึกษาเรื่องใดๆ ที่เกี่ยวข้อง และในส่วนนักวิชาการนิติบัญญัติ ลักษณะงานควรเป็นงานด้านวิชาการโดยตรง อาทิ ยกร่างรายงานการพิจารณา ศึกษาเรื่องใด ๆ การให้ความเห็นทางวิชาการ การจัดทำรายงานทางวิชาการเพื่อประกอบการพิจารณา ตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการฯ ซึ่งแยกออกมาจากงานเลขานุการ (การจัดทำหนังสือต่าง ๆ หรือ การอำนวยความสะดวกตามที่กล่าวมาแล้ว) เพื่อให้สามารถรองรับงานด้านกฎหมายและวิชาการ อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 5

แนวทางและขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ

จากการศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ในบทที่ 4 พบปัญหาผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ชัดเจน บุคลากรขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งขาดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บ คัดแยกประเภท ประกอบกับข้อจำกัดในเรื่องอัตราค่าจ้างผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีจำนวนไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน ส่งผลให้การจัดทำความเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการเป็นไปได้ด้วยความล่าช้า ผู้เสนอผลงานได้นำหลักแนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนการสังเกตการณ์ ร่วมปฏิบัติงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานกับคณะกรรมการมาเป็นกรอบในการพิจารณาศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ โดยดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งเป็น 2 กรณี

กรณีที่ 1 กลุ่มงานได้รับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้บังคับบัญชามอบหมายเจ้าพนักงานธุรการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในสารบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของคณะกรรมการและนำไปถ่ายเอกสารเก็บต้นฉบับ และจัดทำสำเนา 2 ชุด

กรณีที่ 2 กลุ่มงานได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านมาทางประธานคณะกรรมการหรือกรรมการโดยตรง ผู้บังคับบัญชามอบหมายเจ้าพนักงานธุรการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นำเรื่องดังกล่าวส่งให้กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตรวจสอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์มีการยื่นซ้ำซ้อนให้คณะกรรมการใดพิจารณาแล้วหรือไม่

- เมื่อกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งผลตรวจสอบมาแล้ว กรณีไม่พบการเสนอเรื่องร้องเรียนซ้ำซ้อนจะส่งเรื่องร้องเรียนมายังคณะกรรมการ เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้เจ้าพนักงานธุรการผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในสารบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของคณะกรรมการและนำไปถ่ายเอกสารเก็บต้นฉบับ และจัดทำสำเนา 2 ชุด

- กรณีกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งผลตรวจสอบแจ้งว่าเป็นเรื่องซ้ำซ้อนมอบหมายให้นิติกรจัดทำหนังสือภายในแจ้งให้ประธานคณะกรรมการทราบ และดำเนินการตามที่ประธานคณะกรรมการมีคำสั่ง

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บลงระบบฐานข้อมูล

เมื่อผ่านขั้นตอนการตรวจสอบเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว ให้เจ้าพนักงานธุรการผู้รับผิดชอบเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ลงทะเบียนเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ในสารบบการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ของกลุ่มงาน โดยการบันทึกข้อมูลลงระบบฐานข้อมูล เพื่อติดตามผลการดำเนินงานและจัดทำสถิติการดำเนินงานเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนิติกร (เจ้าของเรื่อง) ตรวจสอบคำร้องทุกข์ว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่ ถ้าครบถ้วนให้รีบดำเนินการสรุปข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย เสนอต่อประธานคณะกรรมการเพื่อพิจารณาบรรจุระเบียบวาระการประชุม (ผ่านตามสายงาน) แต่หากคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้ติดต่อประสานผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อความที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวแล้วรายงานต่อประธานคณะกรรมการเพื่อมีคำสั่งให้ดำเนินการใด ๆ ต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบโดยเร็ว

บันทึกความเห็นเสนอประธานประกอบด้วย

สรุปสาระในข้อเท็จจริง รวมทั้งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเรียนดังกล่าว รวมถึงควรแสวงหาและรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ประสานผู้เรียน/ร้องทุกข์หรือพยานให้จัดส่งเอกสารหลักฐานอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี) เพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องเรียนในเบื้องต้น โดยนิติกร (เจ้าของเรื่อง) จะต้องดำเนินการ ดังนี้

(1) ศึกษาสาระสำคัญและข้อเท็จจริงของเรื่องเรียน เพื่อกำหนดประเด็นการร้องเรียน ว่ามีการเรียนประเด็นใด (ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร มีมูลเหตุจูงใจ และเกิดความเสียหายต่อผู้ใด)

(2) ศึกษาวัตถุประสงค์ในการเรียน

(3) ศึกษาข้อกฎหมาย ระเบียบ หรือนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนว่ามีกฎหมายอะไรบ้าง

(4) นำข้อเท็จจริงประกอบการพิจารณาข้อกฎหมายหมาย เพื่อพิจารณาจัดทำความเห็นเบื้องต้นต่อคณะกรรมการ หากพบว่า

(4.1) ตรวจสอบองค์ประกอบของเรื่องเรียนว่าเรื่องเรียนดังกล่าวเข้าเงื่อนไขที่คณะกรรมการจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ หากข้อเท็จจริงของเรื่องเรียนมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ เห็นควรเสนอความเห็นให้ยุติเรื่อง ตามระเบียบฯ ข้อ 27

- คำร้องที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ และลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

- เนื้อหาหรือสาระของข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เกี่ยวกับคำร้องทุกข์ไม่เพียงพอที่จะทำให้เข้าใจได้ตามสมควร

- เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว
- เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน
- เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(4.2) หากข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสิทธิ (เจ้าของเรื่อง) จัดทำความเห็นเบื้องต้นประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการ

(4.3) หากข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการสิทธิ (เจ้าของเรื่อง) จัดทำความเห็นเพื่อส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการที่มีอำนาจหน้าที่พิจารณาดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 เสนอความเห็นต่อประธานคณะกรรมการพิจารณา

(1) เมื่อนิติกร (เจ้าของเรื่อง) จัดทำบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามขั้นตอนที่ 2 เสร็จแล้ว เสนอประธานคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป ผ่านตามสายงานบังคับบัญชา

(2) เมื่อประธานคณะกรรมการทราบและเห็นชอบให้บรรจุระเบียบวาระการประชุม เพื่อให้ที่ประชุมพิจารณา ให้นำเรื่องร้องเรียนบรรจุระเบียบวาระการประชุมพร้อมบันทึกความเห็นที่นิติกร (เจ้าของเรื่อง) ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาในที่ประชุมต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 บรรจุระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการ

(1) เมื่อที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติให้เชิญผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้าชี้แจง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุม/ชี้แจง ในคราวประชุมครั้งต่อไป ฝ่ายเลขานุการดำเนินการตามที่ประชุมมอบหมาย

(2) ผู้บังคับบัญชามอบหมายนิติกรหรือวิทยากรจัดทำหนังสือเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม

ขั้นตอนที่ 6 การดำเนินงานระหว่างพิจารณาและหลังพิจารณาแล้วเสร็จ/ยุติเรื่อง

(1) เจ้าหน้าที่งานธุรการทั่วไป จัดเก็บข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล โดยต้องดำเนินงานลงข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งจนถึงการพิจารณาเสร็จแล้วหรือยุติเรื่อง เพื่อให้สามารถทราบสถานะของเรื่องตั้งแต่รับเรื่องไว้พิจารณาจนพิจารณาเสร็จแล้วหรือยุติเรื่อง รวมถึงจัดเก็บข้อมูลในเชิงตัวเลขหรือสถิติไว้ โดยจำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียน และมีการนำเสนอข้อมูลบนฐานข้อมูลในลักษณะตารางสรุป จำนวนสถิติในทุกเดือน ทุกไตรมาสและทุกปี ทั้งมีการเปรียบเทียบให้เห็นถึงการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละปี เปรียบเทียบกัน เพื่อสามารถนำข้อมูลมาจัดทำสรุปผลงานของคณะกรรมการได้สะดวกรวดเร็ว

(2) นิติกร (เจ้าของเรื่อง) จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งให้ทราบว่า คณะกรรมการได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาแล้ว

(3) นิติกร (เจ้าของเรื่อง) ยกร่างเรื่องร้องเรียน (ผลการพิจารณาศึกษา) ประกอบระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการ เพื่อเตรียมนำผลการพิจารณาใส่ในรายงานเรื่องร้องเรียนที่ยกร่างไว้ ซึ่งจะทำให้การจัดทำรายงานผลการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

(โดยจัดทำบทสรุปศึกษาวิเคราะห์พร้อมข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่อง เพื่อเสนอประกอบพิจารณา สอบสวนของคณะกรรมการการ

(4) หากการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีระยะนาน นิติกร (เจ้าของเรื่อง) แจ้งความคืบหน้า ผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบความคืบหน้าของการพิจารณา

ขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานการพิจารณา/แจ้งผลการพิจารณา

(1) เมื่อที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณาเสร็จแล้วหรือยุติเรื่อง นิติกร (เจ้าของเรื่อง) นำผลการพิจารณาใส่ในรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้เตรียมยกวางไว้ แล้วนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการ เมื่อที่ประชุมคณะกรรมการเห็นชอบรายงานแล้วจัดทำหนังสือพร้อมแนบรายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ โดยผ่านตามสายงานบังคับบัญชา

(2) นิติกร (เจ้าของเรื่อง) จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ

(3) เจ้าพนักงานธุรการ ลงระบบฐานข้อมูลผลการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปิดเรื่อง/ยุติเรื่อง

5.2 การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเพื่อติดตามความคืบหน้าการปฏิบัติงาน จึงควรกำหนดผู้ปฏิบัติงานชัดเจน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1.	การตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีที่ 1 ได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา - เจ้าพนักงานธุรการทั่วไป หรือพนักงานสนับสนุนด้านการประชุม ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในระบบการรับเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ และถ่ายสำเนา 2 ชุด กรณีที่ 2 ได้รับเรื่องจากประชาชนยื่นหนังสือร้องทุกข์ต่อประธาน/คณะกรรมการ - เจ้าพนักงานธุรการทั่วไป หรือพนักงานสนับสนุนด้านการประชุม ส่งเรื่องดังกล่าวให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	- นาย/นาง/นางสาว... เจ้าพนักงานธุรการทั่วไป/พนักงานสนับสนุนด้านการประชุม

ตารางที่ 1 การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	- เจ้าพนักงานธุรการทั่วไป หรือพนักงานสนับสนุนด้านการประชุม ลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนในระบบ (กรณีตรวจไม่พบความซ้ำซ้อน) และถ่ายสำเนา 2 ชุด - นิติกร (เจ้าของเรื่อง) จัดทำหนังสือแจ้งประธานคณะกรรมการการทราบ (ตรวจสอบพบความซ้ำซ้อน)	- นาย/นาง/นางสาว... นิติกร (เจ้าของเรื่อง)
2.	การลงระบบฐานข้อมูล - เจ้าพนักงานธุรการทั่วไป หรือพนักงานสนับสนุนด้านการประชุม บันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ (ฐานข้อมูลของกลุ่มงาน) เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการดำเนินงาน ติดตามผลการดำเนินงาน และจัดทำสถิติการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์	- นาย/นาง/นางสาว...เจ้าพนักงานธุรการทั่วไป/ พนักงานสนับสนุนด้านการประชุม
3.	การพิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ - นิติกร (เจ้าของเรื่อง) ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำร้องทุกข์ วิเคราะห์ ข้อมูล ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	- นาย/นาง/นางสาว... นิติกร (เจ้าของเรื่อง)
4.	เสนอความเห็นต่อประธานคณะกรรมการพิจารณา - นิติกร (เจ้าของเรื่อง) จัดทำหนังสือบันทึกความเห็น (ตามรูปแบบที่กำหนด)	- นาย/นาง/นางสาว... นิติกร (เจ้าของเรื่อง)
5.	บรรจุระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการ - นิติกร (เจ้าของเรื่อง) จัดทำหนังสือเชิญผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาให้ข้อมูล (กรณีคณะกรรมการต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม)	- นาย/นาง/นางสาว... นิติกร (เจ้าของเรื่อง)
6.	การดำเนินงานระหว่างพิจารณาและหลังพิจารณาเสร็จแล้ว/ยุติเรื่อง - เจ้าพนักงานธุรการหรือพนักงานสนับสนุนด้านการประชุม จัดเก็บลงในระบบฐานข้อมูลของกลุ่มงาน	- นาย/นาง/นางสาว... เจ้าพนักงานธุรการ ทั่วไป/พนักงาน สนับสนุนด้านการประชุม

ตารางที่ 1 การมอบหมายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	ลงข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งจนพิจารณาเสร็จแล้วหรือยุติเรื่อง - เจ้าพนักงานธุรการหรือพนักงานสนับสนุนด้านการประชุม จัดเก็บข้อมูลในเชิงตัวเลขหรือสถิติเปรียบเทียบ จำแนกประเภทเรื่อง (สถิติรายเดือน/รายปี) - นิติกร (เจ้าของเรื่อง) จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องคณะกรรมการการได้รับเรื่องไว้พิจารณา/แจ้งความคืบหน้าการพิจารณาของคณะกรรมการ - นิติกร ยกร่างเรื่องร้องเรียนประกอบระหว่างพิจารณา (ตามรูปแบบที่กำหนด)	นาย/นาง/นางสาว... นิติกร (เจ้าของเรื่อง)
7.	เรื่องที่พิจารณาเสร็จแล้วหรือยุติเรื่อง - นิติกร นำผลการพิจารณาใส่ในรายงานเรื่องร้องเรียนที่ยกร่างไว้แล้ว (ตามรูปแบบที่กำหนด) นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการพิจารณา เมื่อที่ประชุมเห็นชอบแล้วจัดทำหนังสือพร้อมแนบรายงานแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ - นิติกร จัดทำหนังสือภายในแจ้งสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานประธานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทราบ - เจ้าพนักงานธุรการหรือพนักงานสนับสนุนด้านการประชุม ลงระบบฐานข้อมูลผลการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียน ปิดเรื่อง	นาย/นาง/นางสาว.. นิติกร (เจ้าของเรื่อง) - นาย/นาง/นางสาว.. เจ้าพนักงานธุรการ ทั่วไป/พนักงาน สนับสนุนด้านการ ประชุม

5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาศึกษา วิเคราะห์ เปรียบเทียบ และจัดทำข้อกฎหมาย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน

ประเภทของเรื่อง	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
1. การพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการบริการ	กฎหมายด้านพาณิชย์ - กฎหมาย/ระเบียบ/มาตรฐานทางการค้า - กรมการค้าภายใน - กรมการค้าต่างประเทศ - กรมทรัพย์สินทางปัญญา - กรมพัฒนาธุรกิจการค้า - กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ - องค์การคลังสินค้า
2. การแรงงาน	- กฎหมายด้านการจัดหางาน/กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - พระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 - พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนทำงาน พ.ศ. 2558 (ปรับปรุง) - พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528 - กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน/กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง - พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 - กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานและสวัสดิการ/กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 - พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 - พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543 - กฎหมายเกี่ยวกับการประกันสังคม/กฎหมายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง - พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 - พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537
3. การเกษตร	- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 - กฎหมายเกี่ยวกับพืช - กฎหมายเกี่ยวกับสัตว์

ตารางที่ 2 การรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน (ต่อ)

ประเภทของเรื่อง	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
	- ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ - พระราชบัญญัติมาตรฐานสินค้าเกษตร พ.ศ. 2551 - กฎหมายเกี่ยวกับพืช - กฎหมายเกี่ยวกับสัตว์ - กฎหมายเกี่ยวกับการชลประทาน - กฎหมายเกี่ยวกับการประมง - กฎหมายเกี่ยวกับที่ดิน - กฎหมายเกี่ยวกับปัจจัยการผลิต - กฎหมายเกี่ยวกับเศรษฐกิจ และสถาบันเกษตรกร - สินค้าเกษตร - อนุสัญญา - กฎหมายเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง - กฎหมายด้านสหกรณ์และวิสาหกิจชุมชน
4. สิ่งแวดล้อม	กฎหมายภายในของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการใช้ทะเล มีบังคับใช้หลายฉบับ โดยแบ่งออกเป็น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางทะเลในแต่ละด้าน ได้แก่ - กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม - กฎหมายเกี่ยวกับการพาณิชย์ - กฎหมายเกี่ยวกับทรัพยากรมีชีวิต - กฎหมายเกี่ยวกับทรัพยากรที่ไม่มีชีวิต - กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิในเขตต่อเนื่อง - กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงหรือความสงบเรียบร้อยทางทะเล - กฎหมายเกี่ยวกับเกี่ยวกับกิจกรรมทางทะเลอื่นๆ - กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
5. การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ	- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
6. การคัดค้านโครงการของรัฐ	- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 แนวนโยบายแห่งรัฐ

ตารางที่ 2 การรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน (ต่อ)

ประเภทของเรื่อง	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
7. ที่ดินที่ทำกิน ที่อยู่อาศัย	- พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 - ประมวลกฎหมายที่ดิน
8. ความผิดอาญา	- ประมวลกฎหมายอาญา
9. กฎหมาย/คดีความ	- วิธีพิจารณาความอาญา - วิธีพิจารณาความแพ่ง

5.4 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำรูปแบบหนังสือเสนอความเห็นประธานคณะกรรมการเบื้องต้น เพื่อบรรจุระเบียบวาระการประชุมคณะกรรมการ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง.....

ที่.....วันที่.....

เรื่อง

เรียน ประธานคณะกรรมการ.....

ด้วยนาย...../นาง...../นางสาว..... ได้มีหนังสือร้องเรียน เรื่อง “.....” หนังสือ
ลงวันที่..... โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

ประเด็นและสรุปสาระสำคัญของเรื่องร้องเรียน

1.

2.

ความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

ขอให้ดำเนินการ.....

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อพิจารณาและข้อคิดเห็นในเบื้องต้น

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน มีประเด็นการพิจารณา ๒ ประเด็น คือ

๑. กรณีผู้ร้องขอให้คณะกรรมการดำเนินการ.....

๒. กรณีผู้ร้องขอให้เยียวยาค่าเสียหายให้กับผู้ร้อง.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นาย/นาง.....)

นิติกรชำนาญการ

(นาง.....)

ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน

5.5 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำรูปแบบหนังสือแจ้งการพิจารณาของคณะกรรมการ



ที่ สว (กมธ๒) ๐๐๑๐/.....

คณะกรรมการ.....

.....

ถนนอุทองใน กทม. ๑๐๓๐๐

.....(เดือน)..... ๒๕๕๕

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการ.....

เรียน นาย/นาง/นางสาว...../และคณะ

อ้างถึง หนังสือร้องเรียนของท่านลงวันที่.....และวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการศึกษาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เรื่อง “.....” จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ท่านได้มีหนังสือร้องเรียนไปยังคณะกรรมการ..... กรณี
เรื่องร้องเรียน เรื่อง “.....” ความ
ละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึงนั้น

ในการนี้ คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาศึกษาตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง แล้วเห็นควร
ส่งเรื่องให้กับ.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ
ต่อไป รายละเอียดปรากฏตามรายงานการศึกษาตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน เรื่อง “.....” ที่แนบมา
พร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นาย/นาง/นางสาว.....)

ประธานคณะกรรมการ.....

วุฒิสภา/สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ส่วนราชการ (เจ้าของเรื่อง) โทรศัพท์/โทรสาร

5.6 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำรูปแบบหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ



ที่ สว (กมธ๒) ๐๐๑๐/

คณะกรรมการธิการ.....

.....

ถนนอุทองใน กทม. ๑๐๓๐๐

มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง แจ้งรายงานผลการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการ.....

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....

อ้างถึง หนังสือร้องเรียนของท่านลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการศึกษาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เรื่อง “.....” จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ท่านได้มีหนังสือร้องเรียนไปยังคณะกรรมการ..... ความ
ละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึงนั้น

ในการนี้ คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาศึกษาตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และจัดทำรายงาน
เสร็จแล้ว รายละเอียดปรากฏตามรายงานการศึกษาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(พลเอก.....)

ประธานคณะกรรมการ.....

วุฒิสภา/สภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง /โทรศัพท์/โทรสาร

5.7 การเพิ่มประสิทธิภาพโดยการจัดทำรูปแบบรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
(เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเสร็จแล้ว)

รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทุกข้อ/ร้องเรียน

ของคณะกรรมการ.....

ที่/.....

เรื่อง

ตามที่ที่ประชุมคณะกรรมการ.....

ครั้งที่..... วันที่..... (หรือมอบหมายให้คณะกรรมการ.....) ได้ศึกษาตรวจสอบ
กรณีเรื่องร้องเรียน เรื่อง “.....” นั้น (หรือกรณีคณะกรรมการ
และรายงานให้คณะกรรมการฯ ทราบนั้น)

คณะกรรมการ (หรืออนุกรรมการ.....) ได้พิจารณาศึกษากรณีดังกล่าวแล้ว
ขอรายงานผลการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ความเป็นมา

ตามที่ (ผู้ร้อง).....

ได้ยื่นหนังสือลงวันที่.....เพื่อขอให้คณะกรรมการ.....

พิจารณานั้น บัดนี้คณะกรรมการได้พิจารณาเสร็จแล้วปรากฏดังนี้

๒. การดำเนินการของคณะกรรมการ (หรืออนุกรรมการ) ได้จัดให้มีการประชุมเพื่อพิจารณา
ตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และเชิญบุคคล/ผู้แทนหน่วยงานมาให้ข้อมูล

ข้อเท็จจริง

คณะ.....ได้ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ประกอบข้อมูล
ที่ผู้เข้าร่วมประชุมชี้แจงต่อคณะกรรมการฯ พอสรุปข้อเท็จจริงได้ ดังนี้

๑. ประเด็น

.....

๒. ประเด็น

.....

๔. ข้อสรุป จากการประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑.

๒.

- ๒ -

๕. ข้อพิจารณา

(ข้อเท็จจริง ถ้อยคำของผู้ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียน พยานหลักฐาน การตรวจสอบและความเห็นของเจ้าหน้าที่นั้นให้อ้างเหตุผลบทกฎหมายและมาตรา เอกสารหลักฐาน พยานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(การตรวจสอบและความเห็นของคณะกรรมการ)

.....

.....

.....

.....

.....

(คำวินิจฉัยหรือการดำเนินการเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์)

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ประธานคณะกรรมการ

..... (หน่วยงาน)

5.8 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานเดิมและการปฏิบัติงานใหม่

จากแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยการรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ศึกษาข้อกฎหมาย รวมทั้งการจัดทำรูปแบบหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และการจัดเก็บข้อมูลลงฐานข้อมูลในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (แทนการจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร) ดังที่กล่าวมาแล้ว จะช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลง โดยแสดงดังตารางดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางเปรียบเทียบการปฏิบัติงานเดิมและการปฏิบัติงานใหม่

การปฏิบัติงานเดิม	แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ
ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ไม่มีการตรวจสอบ ทำให้เกิดการพิจารณาซ้ำซ้อน	ขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ส่งตรวจสอบความซ้ำซ้อนทันทีหลังจากได้รับเรื่องดังกล่าว <u>แก้ปัญหาการพิจารณาซ้ำซ้อนได้</u>
ขั้นตอนที่ 2 จัดเก็บเป็นเอกสาร - <u>ใช้พื้นที่จัดเก็บมาก, ใช้กระดาษมาก</u>	ขั้นตอนที่ 2 จัดเก็บลงระบบฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์(รูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์) - มีการปรับปรุงข้อมูลทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (ตามรูปแบบที่กำหนด) <u>ลดกระดาษ, พื้นที่จัดเก็บ</u>
ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ นิติกร - <u>ใช้เวลาประมาณ 2-3 วัน</u>	ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ นิติกร(ตามรูปแบบที่กำหนด) - <u>ใช้เวลาประมาณ 1 วัน</u> (ลดระยะเวลาลง)
ขั้นตอนที่ 4 เสนอประธานคณะกรรมการพิจารณา - <u>ใช้เวลาประมาณ 2-3 วัน</u> ก่อนบรรจุระเบียบวาระการประชุม	ขั้นตอนที่ 4 เสนอประธานคณะกรรมการพิจารณา (ตามรูปแบบ) - <u>ใช้เวลาประมาณ 1 วัน</u> ก่อนบรรจุระเบียบวาระการประชุม
ขั้นตอนที่ 5 บรรจุระเบียบวาระการประชุม คณะกรรมการ - ปฏิบัติงานตามที่ประชุมมีมติมอบหมาย	ขั้นตอนที่ 5 บรรจุระเบียบวาระการประชุม คณะกรรมการ - ปฏิบัติงานตามที่ประชุมมีมติมอบหมาย
ขั้นตอนที่ 6 จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร (กระดาษ) - <u>ใช้เวลาคั่นนาน เอกสารอาจมีการสูญหาย ใช้กระดาษมาก</u>	ขั้นตอนที่ 6 จัดเก็บลงฐานข้อมูลในคอมพิวเตอร์ - <u>ค้นหาสะดวก รวดเร็ว ลดพื้นที่การจัดเก็บ ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้สะดวก</u>
ขั้นตอนที่ 7 ยกร่างรายงาน (ไม่มีรูปแบบกำหนด) - <u>ใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์</u>	ขั้นตอนที่ 7 ยกร่างรายงาน (ตามรูปแบบที่กำหนด) - <u>ใช้เวลาประมาณ 2 วัน</u>

บทที่ 6

บทสรุป และข้อเสนอแนะ

6.1 บทสรุป

ผลการศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ

จากการศึกษาสภาพปัญหาและสาเหตุของการปฏิบัติด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งปัญหาออกเป็น คือ

1. ปัญหาเกิดจากขั้นตอนที่ 1 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
2. ปัญหาเกิดจากขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บลงระบบฐานข้อมูล
3. ปัญหาเกิดจากขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
4. ปัญหาเกิดจากขั้นตอนที่ 6 การดำเนินงานระหว่างพิจารณาและหลังพิจารณาแล้วเสร็จ/ยุติเรื่อง
5. ปัญหาเกิดจากขั้นตอนที่ 7 การจัดทำรายงานการพิจารณาศึกษา

โดยมีสภาพปัญหาและสาเหตุ เกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 เกิดจากผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ชัดเจน และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ของฝ่ายนิติบัญญัติ คณะกรรมการ กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำให้มีการยื่นเรื่องซ้ำซ้อนหลายหน่วยงาน

เมื่อพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ และอำนาจหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2558 ดังนั้น ควรเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และขั้นตอนการดำเนินงาน ให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนและประสงค์ยื่นเรื่องร้องเรียนได้รับทราบเข้าใจมากขึ้น

ประการที่ 2 เกิดจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

1) บุคลากรขาดองค์ความรู้ในเรื่องการวิเคราะห์ข้อกฎหมาย หลักการสืบสวนสอบสวน ทำให้การสรุปความเห็นขาดความน่าเชื่อถือและเป็นไปด้วยความล่าช้า

2) บุคลากรขาดองค์ความรู้ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการจัดเก็บ คัดแยกประเภท รวมถึงจัดทำสถิติ

ประการที่ 3 เกิดจากลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนิติกร มีหลากหลาย โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการเป็นหลัก (ด้วยข้อจำกัดของอัตราค่าจ้าง) ทำให้ขาดความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย

6.2 ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการการ

ผู้เสนอผลงานได้นำหลักแนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตลอดจนการสังเกตการณ์ ร่วมปฏิบัติงาน การเข้าร่วมประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานกับคณะกรรมการมาเป็นกรอบในการพิจารณาศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ จึงได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ โดยดำเนินการดังนี้

- 1) ดำเนินการส่งตรวจสอบความเข้าใจข้อบันทึกหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนจากประธานคณะกรรมการ/กรรมการ/ประชาชน โดยตรง
- 2) ลงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 7 โดยมีการจัดเก็บ เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
- 3) รวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาศึกษา วิเคราะห์ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
- 4) จัดทำรูปแบบหนังสือต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจง่าย ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น ประกอบด้วย หนังสือเสนอความเห็นประธานคณะกรรมการเบื้องต้น หนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ รายงานผลการพิจารณาเรื่องราวยุทธคดี/ร้องเรียน (เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเสร็จแล้ว)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- การพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียดรอบคอบ และจำเป็นจะต้องมีความรอบรู้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ กฎหมายข้อมูลข่าวสาร ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาศึกษาเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการข้อมูล โดยการจัดเก็บ และค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วอย่างมีประสิทธิภาพย่อมเกิดประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรมีการรวบรวมข้อมูลซึ่งเป็นคำวินิจฉัย คำพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดี สรุปย่อคำวินิจฉัย คำพิพากษา บทความสั้นเกี่ยวกับคดีปกครอง ความเห็นของคณะกรรมการในคดีที่ผ่านมาเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาและให้ความเห็นของคณะกรรมการเป็นข้อมูลอ้างอิงให้แก่คณะกรรมการ ตลอดจนเพื่อให้นิติกรใช้ศึกษาและมีแนวทางการจัดทำความเห็น ข้อกฎหมายอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และในระยะต่อไปควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและภาคองค์กรเอกชนให้มากขึ้น

- ในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ ควรจัดหลักสูตรการเรียนการสอนหรือการสร้างองค์ความรู้เฉพาะทางของหน่วยงานของรัฐสภาเป็นการเฉพาะ อาทิ หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพิจารณาการศึกษาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการ หลักสูตรการสืบสวนสอบสวน เพื่อให้บุคลากรที่สนับสนุนงานดังกล่าว มีความรู้ความชำนาญ เชี่ยวชาญงานในวิชาชีพของตน สามารถสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของ

คณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ แม้ปัจจุบันหน่วยงานได้มีการส่งบุคลากรไปศึกษาอบรมกับหน่วยงานภายนอก อาทิ โครงการศึกษาอบรมหลักสูตรสืบสวนสอบสวนพนักงานฝ่ายปกครอง ของกรมการปกครอง ท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย โดยวิทยาลัยการปกครอง อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี บ้างแล้วก็ตาม แต่ก็จำกัดจำนวนผู้เข้าอบรม (เป็นไปตามเงื่อนไขสอบคัดเลือก) ทำให้บุคลากรส่วนหนึ่งที่ต้องปฏิบัติงานจริง ยังไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้ จึงขาดการพัฒนาองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของคณะกรรมการดังกล่าว ดังนั้นหน่วยงานจำเป็นจะต้องพัฒนาองค์ความรู้ด้านกฎหมาย การสืบสวนสอบสวน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนภารกิจด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

ข้อบังคับการประชุมสมานิติบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2557 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2559
คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี,

สำนักงาน ก.พ.ร. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2560, จาก [http://www.oic.go.th/FILEWEB/](http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER1/DRAWER022/GENERAL/DATA0001/00001028.PDF)

CABINFOCENTER1/ DRAWER022/GENERAL/DATA0001/00001028.PDF

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2558

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

ภาคผนวก

**ข้อมูลสถิติการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและสรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการ
การพาณิชย์ การอุตสาหกรรม และการแรงงาน สภานิติบัญญัติแห่งชาติ
ปี 2559**

คณะกรรมการได้รับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาทั้งหมด จำนวน 18 เรื่อง

พิจารณาเสร็จแล้ว 18 เรื่อง โดยสรุปดังนี้

1. เรื่องขอให้ตรวจสอบการทุจริตในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก)

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ จึงส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ พิจารณาตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ทั้งนี้ ทั้งนี้ คณะกรรมการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

2. เรื่องขอความช่วยเหลือนายจ้างกระทำการไม่เป็นธรรม และขอให้ตรวจสอบการกระทำของนายจ้าง

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน จึงส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวนำไปพิจารณาตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง ทั้งนี้ คณะกรรมการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

3. เรื่องไม่ได้รับความเป็นธรรมในการซื้อขายโรงงานสุราบางยี่ขัน

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล ประกอบกับระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2558 ข้อ 27 (5) ได้กำหนดให้เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้วให้ยุติเรื่อง ทั้งนี้ คณะกรรมการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

4. เรื่อง ติดตามเรื่องร้องทุกข์ และช่วยพิจารณาการปฏิบัติหน้าที่ พนักงานตรวจแรงงานของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดชลบุรี กรณีถูกนายจ้างละเมิดสิทธิทักลั่นแกล้งเลิกจ้างไม่เป็นธรรม

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลแรงงานภาค 2 จังหวัดชลบุรี ประกอบกับระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2558 ข้อ 27 (5) ได้กำหนดให้เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลให้ยุติเรื่อง ทั้งนี้ คณะกรรมการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

5. เรื่องร้องขอความเป็นธรรม กรณีกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กระทำการให้ภาคเอกชนได้รับความเดือดร้อนและใช้ความเป็นส่วนราชการแย่งพื้นที่การจัดงานแสดงสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับ

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากเรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองกลาง ประกอบกับระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2558 ข้อ 27 (5) ได้กำหนดให้เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลให้ยุติเรื่อง ทั้งนี้ คณะกรรมการการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

6. เรื่อง การทบทวนการใช้อำนาจตามกฎหมายให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลข้อตกลง WTO ว่าด้วยการอำนวยความสะดวกทางการค้าและกฎหมายรัฐธรรมนูญ

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากคณะกรรมการพิจารณาเห็นว่า

1. การจัดเก็บสินค้า ณ คลังสินค้าผ่านแดนซึ่งมีจำนวนถึง ๑๘ แห่ง อาจทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. อนุสัญญาเกียวโต ไม่ได้กำหนดบังคับเกี่ยวกับระยะเวลาพักสินค้าของผ่านแดนไว้ แต่กรมศุลกากรอาจกำหนดระยะเวลาสำหรับการส่งออกของที่ผ่านแดนได้ภายใต้เงื่อนไขให้เพียงพอเหมาะสมสำหรับการส่งของผ่านแดนออกนอกราชอาณาจักร

3. ประกาศกรมศุลกากรไม่ได้ระบุว่าของผ่านแดนที่ไม่ได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักรภายใน 90 วัน ให้เป็นของตกค้าง นั้น ย่อสอดคล้องกับหลักกฎหมายศุลกากรตามที่บัญญัติไว้ในเรื่องของตกค้างตามมาตรา 61 ซึ่งนำมาปรับใช้กับกรณีนี้ในฐานะบทกฎหมายใกล้เคียงอย่างยิ่ง

4. ควรมีการพิจารณาระยะเวลาในการพักสินค้าจากการผ่านแดนให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและไม่เกิดช่องโหว่ในการปฏิบัติ

5. การให้ผู้ประกอบการสามารถพักสินค้าได้ ๕๐ วันอาจทำให้เกิดช่องว่างในการผ่านแดนและให้บุคคลภายนอกเข้ามาเลือกซื้อสินค้า ซึ่งวิธีการดังกล่าวอาจทำให้มีสินค้าตกหล่นอยู่ในประเทศ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในประเทศ

6. ภาครัฐควรมีการกำหนดมาตรการในการตรวจสอบขั้นตอนและเอกสารให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น

7. กระทรวงพาณิชย์ได้มีการกำหนดมาตรการสินค้าห้ามนำผ่านจำนวน ๘ รายการและสินค้าบางรายการสามารถนำผ่านได้ แต่ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น รถยนต์นำเข้าเพื่อปรับสภาพแล้วส่งออก ในขณะที่กรมศุลกากรกำหนดให้สินค้าทุกชนิดสามารถนำผ่านได้โดยไม่มีข้อยกเว้น ซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งทางกฎหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีหนังสือถึงกรมศุลกากรเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ คณะกรรมการการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

7. เรื่องขอคัดค้านและขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับระเบียบคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทรายว่าด้วยการจดทะเบียนสถาบันชาวไร่อ้อยฉบับที่ 1 พ.ศ. 2558

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากอยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์ คณะกรรมการการพาณิชย์ฯ จึงได้มีมติส่งเรื่องดังกล่าวให้คณะกรรมการการเกษตรฯ พิจารณา ทั้งนี้ คณะกรรมการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

8. เรื่อง ไม่ได้รับความเป็นธรรมในระบบเกษตรพันธะสัญญา โครงการเลี้ยงไก่ไข่ประกันราคา กับบริษัท ซีพีเอฟ จำกัด (ประเทศไทย)

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องดังกล่าว จึงส่งเรื่องให้คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์ พิจารณา ทั้งนี้ คณะกรรมการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

9. เรื่อง กรณีกรมศุลกากรไม่แก้ไขปัญหาเรื่องสินค้าผ่านแดนให้ประชาชน

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากคณะกรรมการได้พิจารณาเห็นว่า

1. กรมศุลกากรต้องมีมาตรการทางกฎหมายกำกับดูแลให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำรถยนต์มือสอง เพื่อส่งออกนอกราชอาณาจักรด้วยวิธีการถ่ายลำ - ผ่านแดน ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและผลักดันรถยนต์มือสองที่ตกค้างเกินเวลาที่กฎหมายกำหนดให้เสร็จสิ้น โดยเร็ว

2. กรมศุลกากรควรทำข้อตกลงกับประเทศเจ้าของดินแดนที่จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดนั้น ๆ ตั้งอยู่ ไม่ว่าในรูปทวิภาคีหรือพหุภาคี ทั้งนี้ โดยเป็นไปตามหลักการเคารพอำนาจอธิปไตยเหนือดินแดนของภูมินั้น ๆ และอยู่ระหว่างการจัดทำรายงานของคณะกรรมการ ทั้งนี้ คณะกรรมการได้แจ้งผู้ร้องด้วยแล้ว

10. เรื่อง ผลักดันเส้นทางคมนาคม สาย 410 เขตเศรษฐกิจพิเศษในพื้นที่เบตง และยกเว้นวีซ่านักท่องเที่ยวด้วยกฎหมาย

ผลการพิจารณา ยุติเรื่อง เนื่องจากคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า เป็นเรื่องระดับนโยบายของประเทศ ซึ่งอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ไม่ได้อยู่ในเขตเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการเข้าไปดูแลเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก โครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ โดยให้งบประมาณในการพัฒนาผ่านศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) อยู่แล้ว ทั้งนี้ คณะกรรมการได้แจ้งให้กลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ และคณะกรรมการการคมนาคมทราบด้วยแล้ว

11. เรื่อง ขอให้เป็นผู้หารือกับกระทรวงแรงงานเพื่อยุติปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปิดงานตาม พ.ร.บ.แรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 ของบริษัท ไมเนอร์ อลูมิเนียม

ผลการพิจารณา ที่ประชุมส่งเรื่องให้กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการพิจารณา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน แจ้ง สรุปว่าข้อพิพาทแรงงานของทั้งสองฝ่ายเป็นอันยุติเลิกปิดงาน และถูกจ้างที่ถูกปิดงานกลับเข้าทำงานตั้งแต่วันที่ 6 ธ.ค.59 และยุติเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนจากเหตุข้อพิพาทแรงงานและปิดงาน

12. ขอเสนอให้เพิ่มการจัดสรรงบประมาณมายังจังหวัดแม่ฮ่องสอนเพื่อพัฒนาการค้าชายแดนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการพิจารณา : คณะกรรมการได้มีหนังสือสอบถามข้อมูลผู้ว่าราชการจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งทางจังหวัดได้มีหนังสือแจ้งว่าได้จัดทำโครงการพัฒนาจุดผ่อนปรนการค้าชายแดนบ้านห้วยต้นนุ่นเพื่อส่งเสริมการเปิดประตูการค้าสู่ตะวันตก Westgate Corridor เพื่อขอสนับสนุนงบประมาณจากกระทรวงคมนาคมจำนวน 50 ล้านบาทก่อสร้างถนนคอนกรีตกว้าง 6 เมตร หนา 0.20 เมตร ความยาวรวม 9,700 เมตร ไหล่ทางข้างละ 0.50 เมตรและสิ่งประกอบตั้งแต่สะพาน คสข.กม.ที่ 0+840 ถึง กม.ที่ 10+540 (จุดผ่อนปรนการค้าชายแดนบ้านห้วยต้นนุ่น) ตำบลแม่เงา อำเภอขุนยวม ซึ่งจังหวัดได้ขอให้แม่ทัพภาคที่ 3 พิจารณาสันับสนุนผลักดันโครงการดังกล่าวด้วย และขณะนี้แม่ทัพภาคที่ 3 ได้ส่งโครงการดังกล่าวให้หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (ผ่าน กกส.รล.)

12. การส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ประกอบอาชีพในด้านการค้าขายตามริมฟุตบาทหรือสถานที่ย่านชุมชนนั้นจะมีการจัดการอย่างไรเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อรายได้ของประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขายและไม่กระทบต่อการเดินทางสัญจรไปมาของประชาชน

ผลการพิจารณา : คณะกรรมการได้มีหนังสือสอบถามข้อมูลไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กรุงเทพมหานครซึ่งกรุงเทพมหานครได้มีหนังสือแจ้งว่าการทำการค้าบนฟุตบาทเป็นความผิดตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ยกเว้นเป็นการทำการค้าในพื้นที่จุดผ่อนผันที่กทม.ประกาศกำหนดให้เป็นจุดผ่อนผันให้ทำการค้าได้

13. จะมีนโยบายป้องกันอาชญากรรมจากแรงงานต่างชาติดังไร และควบคุมแรงงานต่างด้าวที่ทะลักเข้ามาในประเทศไทยอย่างไร

ผลการพิจารณา : ยุติเรื่องเนื่องจากประเด็นดังกล่าวรัฐบาลกำลังดำเนินการแก้ไขปัญหาและกำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

14. แนวทางและมาตรการในการแก้ไขปัญหาเรื่องการว่างงาน การตกงานของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือสำเร็จการศึกษาในระดับต่าง ๆ แล้วไม่มีงานทำจะดำเนินการอย่างไร

ผลการพิจารณา : ยุติเรื่อง เนื่องจากการว่างงานของผู้สำเร็จการศึกษาในระดับต่าง ๆ เป็นปัญหาการกำหนดหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการแรงงานในภาคต่าง ๆ

15. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมันสำปะหลังของสมาพันธ์ชาวไร่มันสำปะหลังแห่งประเทศไทย

ผลการพิจารณา : คณะกรรมการมีมติให้ส่งเรื่องไปยังคณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์เป็นผู้พิจารณาด้วยเห็นว่าเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์เป็นส่วนใหญ่

16. เรื่อง ขอให้ยกเลิกการไต่สวนการทุบตลาดสินค้าเหล็กถลุงคาร์บอนต่ำ รวมถึงเหล็กถลุงคาร์บอนต่ำที่เจอปนธาตุอื่นที่มีแหล่งกำเนิดจากสาธารณรัฐประชาชนจีน

ผลการพิจารณา : คณะกรรมาธิการได้ทำหนังสือสอบถามข้อมูลไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งกระทรวงพาณิชย์ได้แจ้งว่าการไต่สวนกรณีนี้กรมการค้าต่างประเทศได้ดำเนินการตามบทบัญญัติของกฎหมายภายใต้ พ.ร.บ. การตอบโต้การทุ่มตลาดและการอุดหนุนซึ่งสินค้าจากต่างประเทศ พ.ศ. 2542 ทั้งนี้ กรมการค้าต่างประเทศได้จัดให้มีการประชุมเพื่อพิจารณาเรื่องดังกล่าวและเชิญผู้ร้อง (ชมรมเหล็กถลุงคาร์บอนต่ำ) เข้าร่วมประชุมเพื่อรับฟังและให้ความเห็น โดยจะแจ้งผลการประชุมให้คณะกรรมาธิการทราบต่อไป

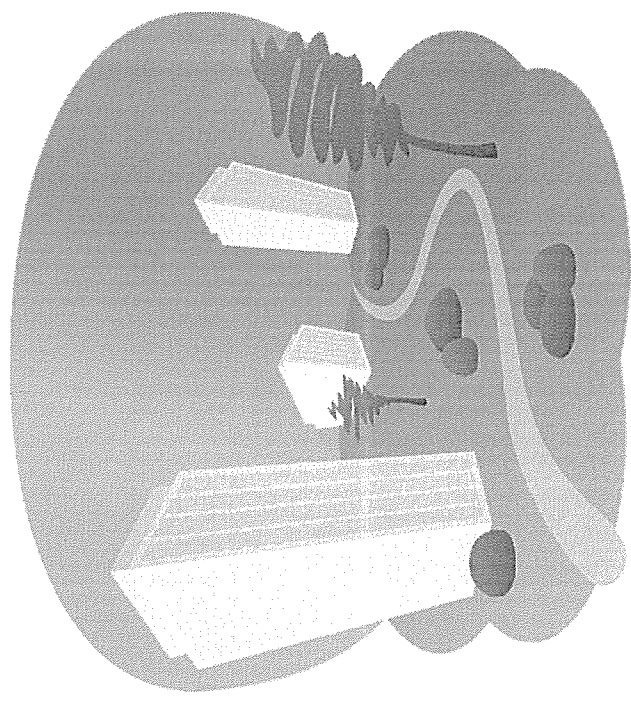
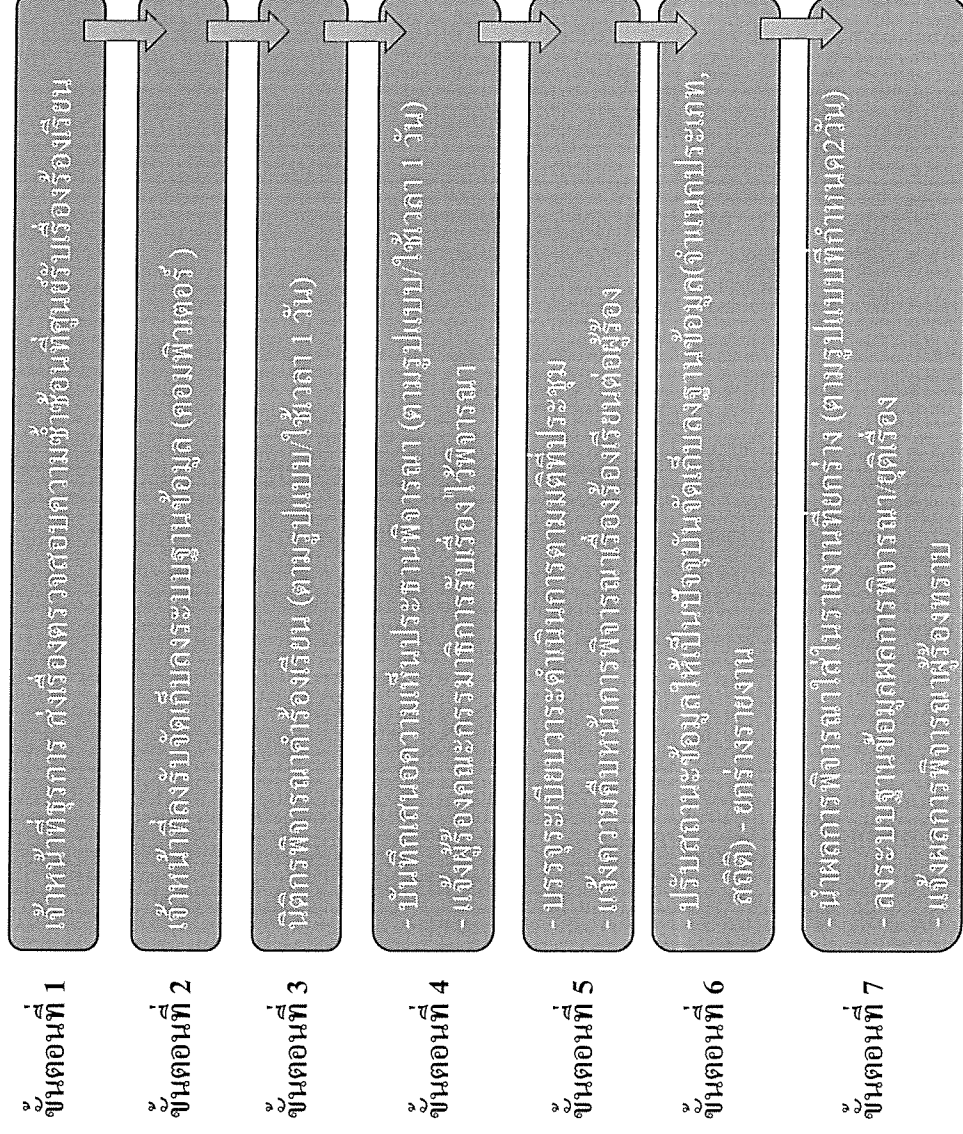
17. ผู้ประกอบอาชีพทำสวนยางพาราและปาล์มน้ำมันประสบปัญหาเรื่องราคาคงต่ำจะมีแนวทางช่วยเหลืออย่างไร

ผลการพิจารณา : จากการศึกษาคณะเห็นว่าแนวทางแก้ไข ระยะสั้น รัฐควรให้การช่วยเหลือเกษตรกรด้วยการช่วยลดต้นทุน เช่น ช่วยหาปุ๋ยและยาราคาถูก ชดเชยค่าครองชีพช่วยควบคุมกลไกส่วนต่างราคาจากเกษตรกรถึงพ่อค้าคนกลางและจากพ่อค้าคนกลางถึงผู้ใช้ เป็นต้น ระยะปานกลาง เร่งเจรจาจากกลุ่มประเทศผู้ปลูกยางและปาล์มให้ร่วมมือกันบริหารจัดการทั้งห่วงโซ่คุณค่า ส่วนระยะยาว เร่งส่งเสริมอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ที่ต้องใช้ยางดิบและน้ำมันปาล์มเป็นวัตถุดิบภายในประเทศ และต้องส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (Innovative) ที่ทำจากยางดิบและน้ำมันปาล์ม เพื่อเพิ่มอุปสงค์และเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ และปัจจุบันสถานิติบัญญัติแห่งชาติได้รับหลักการร่างพระราชบัญญัติการยางแห่งประเทศไทย พ.ศ. แล้ว

18. เรื่อง ขอให้ชะลอการนำร่างพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. ฉบับกระทรวงแรงงานเข้าสู่การพิจารณาของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ผลการพิจารณา : พิจารณาเสร็จแล้ว โดยส่งเรื่องให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน เพื่อพิจารณาร่างพระราชบัญญัติดังกล่าวอีกครั้ง โดยให้กระทรวงแรงงานเชิญ สภาองค์การลูกจ้าง สภาองค์การนายจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องร่วมประชุมหาข้อยุติเพื่อให้กฎหมายออกมาเกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงานสนับสนุนด้านการพิจารณาเรื่องร้องเรียนใหม่ซึ่งใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานลดลง



สรุปประมวลกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เพื่อศึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอันจะทำให้เกิดความรวดเร็วในขั้นตอนการจัดทำความเห็น

ประเภทของเรื่อง	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
1. การพาณิชย์ การอุตสาหกรรมและการบริการ	กฎหมายด้านพาณิชย์ - กฎหมายระเบียบมาตรการผูกพันการค้า การค้าเสรีอาเซียน กฎหมายจัดตั้งบริษัท กรมทรัพย์สินทางปัญญา กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ องค์การคลังสินค้า

(ต่อ)

ประเภทของเรื่อง	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. การแรงงาน	- กฎหมายคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2551 - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2551 - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2558 (แก้ไข) - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2528 - กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานที่ออกโดยกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2545 - กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานที่ออกโดยกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 - พระราชบัญญัติแรงงาน พ.ศ. 2518 - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 - พระราชบัญญัติแรงงาน พ.ศ. 2553 - กฎหมายเกี่ยวกับแรงงานที่ออกโดยกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 - พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2553 - พระราชบัญญัติแรงงาน พ.ศ. 2537

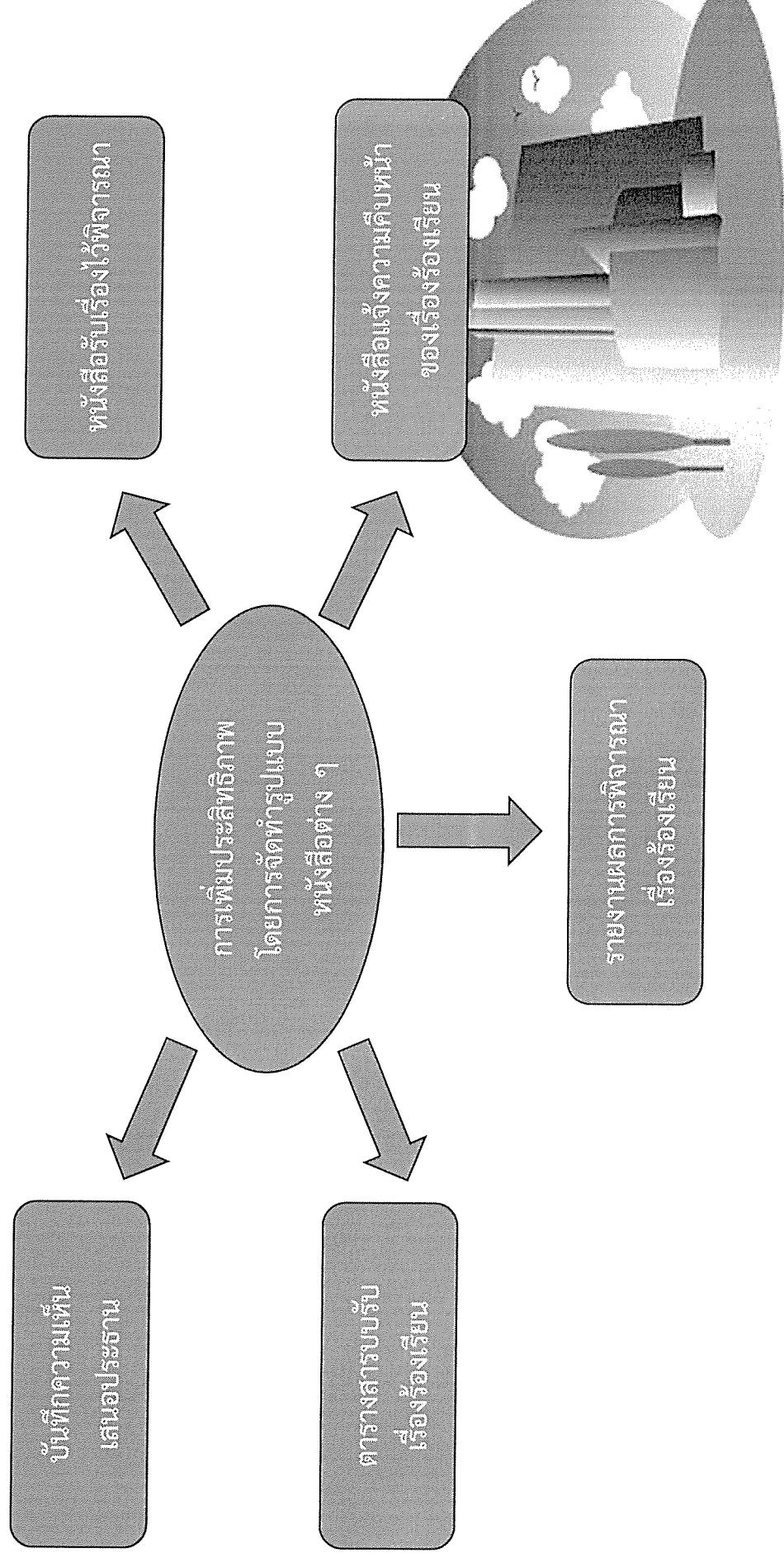
(ต่อ)

ประเภทของเรื่อง	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. สิ่งแวดล้อม	กฎหมายภายในของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการใช้ทะเล มีทั้งที่ใช้หลายฉบับ โดยแบ่งออกเป็น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางทะเลในแต่ละด้าน ได้แก่ -กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม -กฎหมายเกี่ยวกับทรัพยากรพืชน้ำ -กฎหมายเกี่ยวกับทรัพยากรสัตว์ -กฎหมายเกี่ยวกับทรัพยากรที่ไม่ใช่วัตถุ -กฎหมายเกี่ยวกับสิทธิในเขตต่อเนื่อง -กฎหมายเกี่ยวกับความมั่นคงหรือความสงบเรียบร้อยทางทะเล -กฎหมายเกี่ยวกับเกี่ยวกับกิจกรรมทางทะเลอื่นๆ -กฎหมายเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

ภาพที่ 2 รวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
เพื่อศึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอันจะทำให้เกิดความรวดเร็วในขั้นตอนการจัดทำความเห็น (ต่อ)

ประเภทของเรื่อง	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
5. การได้เบ็ดหน้าหรือกระบวนปฏิบัติหน้าก่อนเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐ	- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
6. การคัดค้านโครงการของรัฐ	- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 แผนนโยบายแห่งรัฐ
7. ที่ดินที่กิน ย่อยอาศัย	- พระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 - ประมวลกฎหมายที่ดิน - ประมวลกฎหมายอาญา
8. ความผิดอาญา	- ประมวลกฎหมายอาญา
9. กฎหมาย/คดีอาญา	- วิธีพิจารณาความอาญา - วิธีพิจารณาความแพ่ง

การจัดทำรูปแบบหนังสือต่าง ๆ
เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว/ลดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ – สกุล	นางนิโรบล มูลจันทิรหัตถ์ประจำตัว 59-09-20
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานคณะกรรมการการเศรษฐกิจ การพาณิชย์ และอุตสาหกรรม
คุณวุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อหน่วยงาน	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
สถานที่ติดต่อ	499 อาคารสุขประพฤติ ถนนประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
หมายเลขโทรศัพท์	0 2831 9160

