

คู่มือ

การดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงมหาดไทย ที่มีภารกิจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ รวมทั้ง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สิงหาคม ๒๕๕๓

สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
๑. บทนำ	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. ขอบเขต	๒
๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	๖
๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๗. แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕
๘. ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๖
๙. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ	๓๔
เอกสารอ้างอิง	
ภาคผนวก	

๑. บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆเพิ่มขึ้น

กระทรวงมหาดไทยในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้แก่ประชาชน ได้เปิด “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๖ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับทราบความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง ให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานของกระทรวงมหาดไทย ต่อมา บทบาทของ “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุง “ศูนย์บริการข่าวสารกระทรวงมหาดไทย” ให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย” ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗

กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายการปรับบทบาทการทำงานของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยให้เป็นไปในเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงทำให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างจริงจัง มีลักษณะการทำงานที่เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ทำให้ประชาชนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอย่างแพร่หลายและสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ได้ทุกเรื่องตลอดเวลา โดยให้องค์กรภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเสริมในด้านส่งเสริมสงเคราะห์ ยกย่องเชิดชูพลเมืองดีที่เสียสละ กล้าหาญ เสียสละชีวิตเข้าช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในภาวะคับขัน อันตรายด้วยคุณธรรม และเพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” แก่ประชาชนอย่างจริงจัง บังเกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงได้ปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยจัดให้มีสถานที่ตั้งอย่างชัดเจน และเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือสื่อสารที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว และมีพิธีเปิดศูนย์ดำรงธรรมในมิติใหม่อย่างเป็นทางการพร้อมกันทั่วประเทศ ในวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๕ ซึ่งตรงกับวันดำรงราชานุภาพ

ศูนย์ดำรงธรรมที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

อย่างไรก็ตาม ในสภาวะการณ์ปัจจุบันประเทศประสบปัญหาทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความแตกแยกทางความคิด นำไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาครอบครัว ปัญหายาเสพติด ปัญหาการพนัน ปัญหาหนี้สิน ฯลฯ ส่งผลให้ปริมาณและความสลับซับซ้อนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวคิดในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถอำนวยความสะดวก ขจัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ รวมถึง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

๔. แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๘๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้
ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

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

(๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติคนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐: ๓) การร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายนั้น หรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐: ๑๓-๑๔) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่างๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือ คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามกฎหมายลักษณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมจะรับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

(๒) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมจะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์ดำรงธรรมและผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

(๓) เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์ดำรงธรรมอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์ดำรงธรรมจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑๕ เรื่องราวร้องทุกข์ที่จะรับไว้พิจารณาจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และ

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบ

ต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

มาตรา ๒๑ ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร

เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบ

ฉันทะให้ผู้ร้องด้วย

๔.๓ วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. (๒๕๔๑: ๒๐-๒๑) กล่าวถึง วิธีการยื่นคำร้องเรียน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

(๑) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีนี้จะเหมาะสำหรับเรื่องที่มีปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการการแก้ไขในทันที

(๒) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับการร้องเรียนทั่วไปในทุกเรื่องที่ต้องการการแก้ไขปัญหา หรือต้องการการวินิจฉัยชี้ขาดโดยองค์กรที่เหนือกว่า ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ต้องทำโดยเขียนหนังสือ (หรือพิมพ์) เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนถ้ามีเอกสารหรือหลักฐานควรส่งไปพร้อมกันด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นไปได้อย่างรวดเร็วขึ้น และส่งคำร้องเรียนนั้นไปยังสถานที่ทำการของหน่วยงานของรัฐนั้น

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๒ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ หากผู้ใดประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ ดังนี้

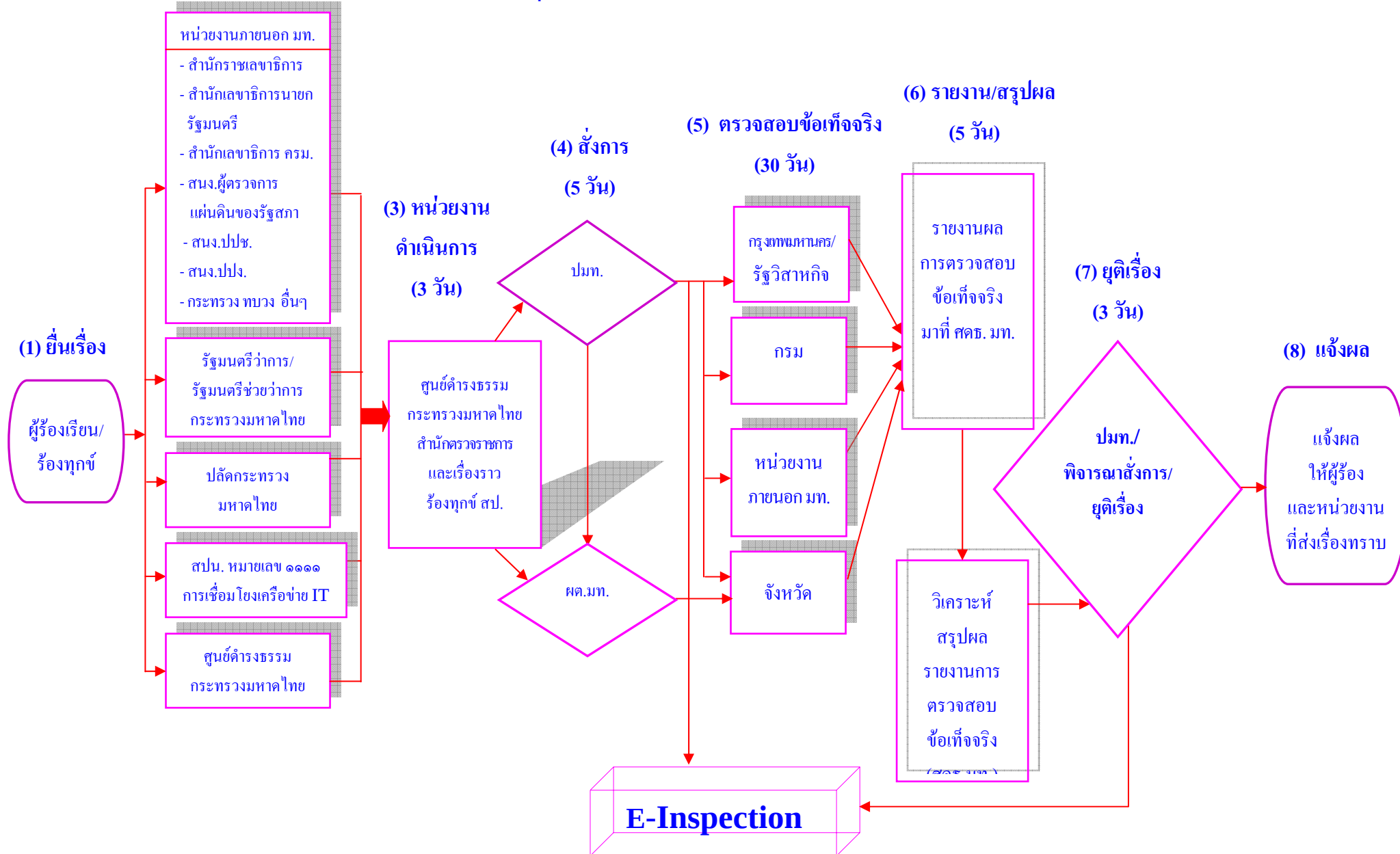
(๑) ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นแทน ซึ่งผู้นั้นจะต้องอยู่ในฐานะที่จะทราบข้อเท็จจริงอันเป็นสาเหตุแห่งการร้องทุกข์ร้องเรียน

(๒) ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

(2) หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



๕.๑ ยื่นเรื่อง

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง และจากหน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย

๕.๒ หน่วยงานที่รับและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๒.๑ หน่วยงานภายนอกกระทรวงมหาดไทย รัฐมนตรีว่าการ/รัฐมนตรีช่วยว่าการ กระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.

๕.๒.๒ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราว ร้องทุกข์ สป. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทาง Internet ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หรือมาร้องเรียนด้วย ตนเอง

หลังจากที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราว ร้องทุกข์ สป. ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๓ หน่วยงานดำเนินการ

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย มอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา

๕.๔ การสั่งการ

๕.๔.๑ ปลัดกระทรวงมหาดไทย/หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย แจ้งให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และหน่วยงานอื่น ตรวจสอบข้อเท็จจริง มอบหมายผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบ/สอบสวนและสับดับรับฟัง ข้อเท็จจริงตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงและเสนอแนะ แนวทางแก้ไข ประกอบด้วยผู้แทนส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๔.๒ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย สั่งการให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๕ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๕.๑ กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/ จังหวัด และหน่วยงานอื่นดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๕.๕.๒ ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยไปตรวจสอบ/สอบสวนและสับ ดับรับฟังข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

๕.๕.๓ คณะกรรมการฯ ไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไข

เมื่อมีการแจ้งให้กรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/ จังหวัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ยังไม่ได้รายงานผล ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่ กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนี้

(๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๑๖ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

๕.๖ การรายงาน/สรุปผล

เมื่อกรุงเทพมหานคร/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย/จังหวัด และหน่วยงานอื่น รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปผลมายังกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยผ่านผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทยที่รับผิดชอบทราบและพิจารณาสั่งการ หรือยุติเรื่อง กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนต่อ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จะนำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดทราบ ส่วนเรื่องที่ยุติ แล้วจะแจ้งให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้กระทรวงมหาดไทยและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๕.๗ ระบบ E-Inspection

บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในแต่ละเขต ตรวจราชการลงในระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูล ในการตรวจสอบและติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ของจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย

๖. แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

(๑) เจ้าหน้าที่ต้องอ่านหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อมูล รวมทั้ง เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา หากเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อประกอบการ พิจารณาด้วย

(๓) หนังสือที่ส่งถึงหน่วยงาน หากมีความเห็นหรือข้อสังเกตเพื่อเป็นการ เพิ่มประสิทธิภาพหรือการเอาใจใส่ของหน่วยงานก็ควรใส่ความเห็นหรือข้อสังเกตนั้นๆ ด้วย

(๔) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องคุ้มครอง ความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และ ประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือผู้มีอิทธิพลซึ่งน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่หากเป็นการกล่าวหาในเรื่องที่เป็นภัยร้ายแรงและน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ก็ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ควรใช้วิธีคัดย่อคำร้องแล้วพิมพ์ขึ้นใหม่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

(๖) เมื่ออ่านคำร้องแล้วต้องประเมินด้วยว่า เรื่องน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์มาด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องโดยขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จริง เพราะบางครั้งอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง วิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน ควรถามว่า ท่านได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาจริงหรือไม่ ในลักษณะใดหากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วรีบจบการสนทนา

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่า สามารถดำเนินการได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันที
- (๕) ถ้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่สามารถประสานหน่วยงานทางโทรศัพท์ได้ทันที ให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในระบบสารสนเทศ และสามารถส่งเรื่องร้องเรียนไปให้หน่วยงานทางโทรสาร หรือ E-mail ก็ได้

(๖) ถ้าผู้ร้องพูดด้วยอารมณ์รุนแรงควรรับฟังให้จบก่อนแล้วจึงชี้แจงว่าได้ประสานงานอย่างสุดความสามารถแล้วบอกเหตุผลว่า ทำไมเรื่องร้องเรียนจึงไม่ได้รับการดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการ หรืออาจถามเพิ่มเติมว่า ผู้ร้องมีความเดือดร้อนด้านอื่นที่ประสงค์จะขอความช่วยเหลือหรือไม่

๓.๑.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์

- (๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียดและหลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามกฎหมายคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว
- (๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน หรือเป็นบัตรสนเท่ห์ตามกฎหมายคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น ขอดถนน

แจ้งเบาะแสการค้ายาเสพติด หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ก็ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

(๓) ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ชัดเจน แต่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการกล่าวหาผู้อื่น โดยปราศจากรายละเอียดไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ให้โทรศัพท์ติดต่อผู้ร้อง เพื่อขอข้อมูลผู้ร้องหรือให้ผู้ร้องยืนยันเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ก่อนที่จะพิจารณาดำเนินการต่อไป

(๔) ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เมื่อพิจารณาคำร้องแล้วเห็นว่า สามารถดำเนินการได้ ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาขอทราบข้อเท็จจริงต่อไป

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดเป็นประเด็นที่ปรากฏข้อเท็จจริงในหนังสือพิมพ์ หรือสื่อต่างๆ ก็สามารถนำมาตอบผู้ร้องได้โดยตรง โดยไม่ต้องส่งหน่วยงานพิจารณาดำเนินการอีกครั้ง

๓.๑.๔ คำแนะนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แต่ละกรณี

(๑) กรณีผู้ร้องระบุประเด็นปัญหาเพียงประเด็นเดียว แต่จากการวิเคราะห์ สามารถช่วยเหลือผู้ร้องในด้านอื่นๆ ให้แจ้งผู้ร้องทราบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

(๒) กรณีบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด แต่มีรายละเอียดชัดเจนน่าเชื่อถือสามารถตรวจสอบได้และเป็นปัญหาส่วนรวม ในกรณีนี้ ควรส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาได้

(๓) เรื่องสำคัญมาก ควรกำหนดชั้นความลับโดยให้หน่วยงานพิจารณาตรวจสอบในทางลับ

(๔) กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหที่ผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นนั้นได้ ควรโทรศัพท์แจ้งผู้ร้องและสอบถามความต้องการว่าจะให้ช่วยเหลือในประเด็นอื่นอีกหรือไม่ หากผู้ร้องต้องการให้ช่วยเหลือเพิ่มเติมในประเด็นอื่นก็ให้ทำคำร้องเป็นหนังสือมาอีกครั้งหนึ่ง

(๕) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อาจดำเนินการช่วยเหลือได้ ก็ควรชี้แจงทำความเข้าใจ โดยไม่ให้ความหวังแต่ไม่ทำลายกำลังใจ โดยบอกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้ว แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องได้และถามว่า ผู้ร้องประสงค์จะขอความช่วยเหลือด้านอื่นหรือไม่ หากเรื่องนั้นอยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการได้

(๖) กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเหนือธรรมชาติ ก็ให้พยายามชวนคุยปกติแล้วเสนอทางเลือกอื่นๆ

๖.๒ เทคนิคการรับและเจรจากับผู้ร้องรายบุคคลและแบบกลุ่ม

๖.๒.๑ ผู้ร้องรายบุคคล แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

(๑) ผู้ร้องที่มีลักษณะนักวิชาการ เป็นบุคคลที่ชอบแสดงความคิดเห็น มีเหตุ มีผล กล้าแสดงออกและต้องการแนวร่วม เจ้าหน้าที่ที่รับผู้ร้องประเภทนี้ จะต้องยินดีและตั้งใจที่จะรับข้อคิดเห็น ซึ่งอาจต้องใช้เวลาในการรับฟังและที่พบบ่อยผู้ร้องจะให้แสดงความคิดเห็นร่วม ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องไม่แสดงความ

คิดเห็นไปในทางเข้าข้าง แต่ใช้เป็นลักษณะชมเชยยกย่องว่า เรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่เราไม่เคยได้รับรู้เลย เป็นสิ่งที่มีเหตุผล และจะส่งไปให้หน่วยงานพิจารณาต่อไป

(๒) ผู้ร้องที่มีลักษณะชาวบ้าน เป็นบุคคลที่เข้าใจง่ายและปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาหนี้สิน ที่ดิน อธิปไตย ผู้ร้องจะเข้ามาแจ้งพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งจะมีการเกรงกลัวกับผู้มีอธิปไตยในพื้นที่ ซึ่งบางครั้งจะต้องมีการประสานไปยังหน่วยงานเบื้องต้นโดยใช้โทรศัพท์ สอบถามถึงรายละเอียดและสุดท้ายก็ให้ทำเป็นหนังสือ แต่ถ้าหากผู้ร้องเรียนเขียนหนังสือไม่ได้เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เขียนให้ แต่ที่สำคัญต้องอธิบายให้ผู้ร้องทราบถึงความสามารถและอำนาจที่ถูกกำหนดไว้ว่าทำได้มากน้อยแค่ไหน อย่างน้อยเจ้าหน้าที่อาจจะช่วยเหลือไม่ได้เลย แต่ก็ได้ดำเนินการไปบ้าง ซึ่งดีกว่าเขามาพบเจ้าหน้าที่แล้วเพียงแต่ทำหนังสือแล้วให้กลับบ้าน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของราษฎร เพราะบางรายเดินทางมาเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อจะมาร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) ผู้ร้องที่มีลักษณะอารมณ์ร้อน เป็นบุคคลที่เก็บกดมาจากที่อื่นหรือมาจากที่ที่มีปัญหาเกิดขึ้นและหาที่ระบายอารมณ์ ลักษณะนี้เจ้าหน้าที่ต้องพยายามที่จะเตือนตัวเองว่า ตนเองมีอาชีพเป็นข้าราชการ ต้องมีสมาธิ มีสติ ในบางลักษณะของผู้ร้องหากมีอาการโดยพูดไม่เข้าใจ ต้องใช้ความนุ่มนวลพยายามอดทนและตีสอนให้ได้ แม้กระทั่งบางครั้งผู้ร้องก็ทราบดีว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์ เจ้าหน้าที่ก็ต้องยอมรับว่า มีความต้องการให้เขาสงบสติอารมณ์จริงๆ แต่ต้องเจรจา แต่ถ้าหากผู้ร้องไม่เข้าใจจริงๆ จะต้องบอกให้ทราบว่าเชิญเจ้าหน้าที่ตำรวจนำตัวออกไป หากไม่มีเจตนาที่จะคุยคงต้องสอบถามว่าผู้ร้องไม่ยินดียะร้องทุกข์ก็คงต้องดำเนินการตามเจตนารมณ์ของผู้ร้องเป็นหลัก

(๔) ผู้ร้องที่มีลักษณะนุ่มนวล เป็นบุคคลที่มีลักษณะไม่ยอมเข้าใจ หัวข้อลักษณะนี้เป็นลักษณะที่สร้างปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่มากเพราะตอนแรกเข้ามาจะมีอารมณ์สงบ ไม่มีปฏิกิริยา แต่เมื่อเข้ามาพบก็จะแสดงเจตนาและความต้องการของตัวเองในการถูกรังแกและจะไม่ยอมที่จะถูกรังแกโดยเด็ดขาด

(๕) ผู้ร้องที่มีลักษณะจิตไม่ปกติ เป็นบุคคลที่ลักษณะนี้ เมื่อผู้ร้องเดินทางมาร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ต้องทำความเข้าใจว่า ผู้ร้องมีความต้องการอะไร ซึ่งคงจะต้องคล้อยตามไปก่อน พยายามให้ผู้ร้องมีการผ่อนคลายอารมณ์ให้ดีขึ้น บางครั้งไม่จำเป็นต้องทำคำร้องเป็นหนังสือ แต่อาจจะต้องประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาภาระการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันที

(๖) ผู้ร้องที่มีลักษณะป่วยเป็นโรคติดต่อ เป็นบุคคลที่เจ้าหน้าที่จะแสดงความรังเกียจหรือไม่พอใจไม่ได้ ต้องคำนึงเสมอว่าเป็นหน้าที่และอาชีพของข้าราชการทุกคน บางครั้งผู้ร้องอาจแสดงความคุ้นเคย หรือต้องการความสนใจ อาจจะมีการสัมผัสเนื้อตัวก็ให้คำนึงถึงหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงประเภทของโรคด้วย เพราะชีวิตใคร ใครก็เป็นห่วง เช่น กรณีผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อน

๖.๒.๒ ผู้ร้องแบบกลุ่ม

มีลักษณะผู้ร้องตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ คือ ต้องการพบผู้บังคับบัญชาระดับสูง เช่น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเจ้าหน้าที่ต้องอธิบายให้ทราบว่า มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรง ซึ่งเป็นเสมือนตัวแทนของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น จึงให้อื่นหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไว้กับเจ้าหน้าที่ได้เลย แต่ถ้าหากกลุ่มได้ประสานกับทางเจ้าหน้าที่ระดับสูงไว้ก่อน ก็คงต้องรีบประสานเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบและรับคำสั่งที่จะดำเนินการต่อไป

๖.๓ การพิจารณากำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้อง

๖.๓.๑ พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือไม่ โดยพิจารณาว่า หากส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณาแล้ว ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อนหรือไม่ เช่น เรื่องที่มีลักษณะกล่าวหาข้าราชการ แจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ ก็จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความคุ้มครอง

๖.๓.๒ กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้องจะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้

๖.๓.๓ กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำลายมือชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง เพราะหน่วยงานผู้ถูกร้องอาจทราบได้และทำให้ผู้ร้องจะได้รับความเดือดร้อน

๖.๓.๔ หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงหรือกระหอบสิทธิของผู้ร้องโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูล ผู้ร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ ก็ต้องขออนุญาตจากผู้ร้องก่อนและแจ้งให้หน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้ร้อง

๖.๔ หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๖.๔.๑ เมื่อได้รับเรื่องจะต้องอ่านและวิเคราะห์ว่า มีประเด็นอะไรบ้าง มีบุคคลและมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง มีการกำหนดเวลาชั้นความเร็ว (ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด) มีความสำคัญหรือชั้นความลับ (ลับ ลับมาก ลับที่สุด) หรือไม่ เพื่อนำไปสู่การพิจารณา

๖.๔.๒ พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าเป็นเรื่องประเภทใด และควรมอบหมายบุคคลและเจ้าหน้าที่คนใดดำเนินการ โดยพิจารณาจาก

(๑) เรื่องไม่ซับซ้อน เช่น เรื่องเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภค เช่น ขอไฟฟ้า

(๒) เรื่องที่ซับซ้อนต้องใช้การวิเคราะห์และมีขั้นตอนที่ยูกยาก

(๒.๑) การของบประมาณ ขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ที่ดินทำกิน ที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

(๒.๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน กรณีต้อง
ดำเนินงานแล้วมีผลกระทบต่อบุคคล/ประชาชนให้ได้รับความเดือดร้อนถึงขั้นต้องร้องเรียนขอความเป็นธรรม

(๒.๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พฤติกรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ประพฤติตนไม่
เหมาะสม

(๒.๔) ปัญหาหนี้ในระบบ

(๓) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย เป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์แต่มีส่วน
เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ได้แก่ การได้รับความเดือดร้อนจาก

(๓.๑) การทำนิติกรรม/สัญญา/ข้อตกลง

(๓.๒) การกู้ยืม/ถูกหลอกลวง/ข่มเหงรังแก

(๔) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากและ
ต้อง ลงตรวจพื้นที่หาข้อมูล ข้อเท็จจริงในพื้นที่ประกอบการพิจารณา มีลักษณะเดียวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อ
กฎหมาย แต่มีขั้นตอนวิธีและใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า ต้องใช้หลักกฎหมายในการพิจารณาได้แก่

(๔.๑) ข้อพิพาทต่างๆ

(๔.๒) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

(๔.๓) การขอกรรมสิทธิ์/ลิขสิทธิ์

การพิจารณาเรื่องว่าเป็นประเภใด มองในภาพรวมถึงขั้นความเร็ว
ความลับและสาระแล้ว จะต้องพิจารณาถึงตัวเจ้าหน้าที่จะมอบให้ดำเนินการด้วย โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับความละเอียดอ่อนในส่วนลึกในใจของผู้ร้อง เช่น กรณีประสบปัญหาชี้ชะตาความเป็นอยู่และ
ความอยู่รอด โดยมีเวลาเร่งด่วนกำหนดบังคับ ความรู้สึกที่ต้องการความเข้าใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทร
และให้ความช่วยเหลือโดยเร็ว ซึ่งพิจารณาวิเคราะห์ได้จากสาระในหนังสือของผู้ร้อง ผู้รายงานต้องวิเคราะห์
ว่า เจ้าหน้าที่คนใดมีความเหมาะสมที่จะดำเนินการในเรื่องประเภทนี้มากที่สุด เมื่อประธานผู้ร้องแล้วผู้ร้อง
รู้สึกสบายใจ ยินดีร่วมมือในการให้ข้อมูลและดำเนินการต่างๆ ตามที่เจ้าหน้าที่ร้องขอ โดยไม่ให้เกิด
ผลกระทบทางจิตใจและกระทำในสิ่งที่ตั้งใจแฝงไว้ในสาระหนังสือร้องเรียน อาทิเช่น จะฆ่าตัวตาย หรือร้องเรียน
กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในภายหลัง

๖.๕ เทคนิคการประสานงานกับผู้ร้อง

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (๒๕๕๒:๑๕) กล่าวถึง เทคนิค
การประสานงานกับผู้ร้องไว้ ดังนี้

๖.๕.๑ คุณสมบัติของผู้เจรจา

(๑) ควรเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น กฎหมายทั่วไป นโยบาย
ของรัฐบาล และได้ติดตามข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะเป็น
ประโยชน์กับการดำเนินงานร้องเรียน เช่น โครงการต่างๆ ของรัฐบาลที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือ
ประชาชน

(๒) มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเป็นกันเอง และแสดงออกให้ผู้อื่นเห็นว่า เจ้าหน้าที่เป็นพวกเดียวกันกับผู้ร้อง

(๓) มีความจริงใจในการให้บริการด้วยหัวใจ สร้างความรู้สึกว่า ผู้ร้องเป็นญาติมิตรของเจ้าหน้าที่เอง

(๔) มีความเห็นอกเห็นใจผู้ร้อง เห็นว่าปัญหาของผู้ร้องเป็นเสมือนปัญหาของตนเองและคิดว่าหากเจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาเช่นเดียวกับผู้ร้อง เจ้าหน้าที่ก็ต้องขอความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ร้อง

(๕) ตำนิก และตระหนักถึงหน้าที่ว่า เราปฏิบัติงานในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องจึงต้องมีความอดทน อดกลั้น ระมัดระวังในการเจรจากับผู้ร้อง ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นที่พึ่ง เป็นความหวังของผู้ร้อง และสมัครใจมาทำหน้าที่นี้เอง ไม่มีผู้ใดบังคับเจ้าหน้าที่

(๖) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษาท้องถิ่นได้ทุกภูมิภาค เช่น ภาษาอีสาน ภาษาเหนือ ใต้ เพื่อความสะดวกในการสื่อสารกับผู้ร้องและทำให้ผู้ร้องรู้สึกอบอุ่น เนื่องจากได้พบปะพูดคุยกับคนบ้านเดียวกัน ไม่รู้สึกอ้างว้างหรือหวาดระแวง และควรมีผู้ที่สามารถสื่อสารภาษาสากลไว้เจรจากับผู้ร้องที่เป็นชาวต่างชาติ

๖.๕.๒ เทคนิคในการเจรจา

(๑) กรณีผู้ร้องทั่วไป

(๑.๑) กรณีที่เป็นผู้ร้องรายเดิม ก่อนการเจรจาให้ศึกษาข้อมูลลักษณะนิสัยของผู้ร้อง เพื่อใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรงก็พยายามชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ ก่อน จนกระทั่งผู้ร้องรู้สึกผ่อนคลายหรืออารมณ์ดีขึ้น จึงเจรจาประเด็นข้อร้องเรียน รวมทั้งศึกษาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของผู้ร้องก่อนว่า อยู่ระหว่างขั้นตอนใด หากยังไม่มีข้อยุติให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ในเบื้องต้นเพื่อติดตามความคืบหน้า และนำผลไปแจ้งผู้ร้องเพื่อบรรเทาสถานการณ์ ความตึงเครียด และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่า เรามีความเอาใจใส่ในเรื่องของผู้ร้องเป็นอย่างดี

(๑.๒) จัดเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมในการเจรจากับผู้ร้อง เช่น หากผู้ร้องพูดภาษาท้องถิ่นใดก็ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่สามารถพูดภาษานั้นเป็นผู้ร่วมเจรจาเพื่อความสะดวกในการสื่อสาร และเพื่อสร้างความอบอุ่น เป็นกันเอง หากผู้ร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องกฎหมายควรมอบให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมายเป็นผู้ร่วมเจรจา หากผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและมีความใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๑.๓) สอบถาม และวิเคราะห์ว่า ผู้ร้องต้องการขอความช่วยเหลือเรื่องใด อยู่ในวิสัยที่จะดำเนินการให้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการให้ได้ควรพยายามหาทางช่วยเหลือผู้ร้องอย่างเต็มที่แล้วและสอบถามเพิ่มเติมว่า ต้องการให้หน่วยงานช่วยเหลือเรื่องอื่นๆ หรือไม่

(๑.๔) ไม่ควรให้ความหวังกับผู้ร้องในเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้ หรืออยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน แต่ควรพูดให้กำลังใจและแนะนำว่ายังมีทางออกหรือทางแก้ไข ปัญหาอยู่ ขอให้ผู้ร้องอย่าท้อแท้หรือสิ้นหวัง

(๒) กรณีผู้ร้องที่มีปัญหา เช่น นิสยก้าวร้าว อารมณ์รุนแรง ไม่รับฟังคำชี้แจง สภาพจิตใจไม่ปกติ ควรดำเนินการดังนี้

(๒.๑) เจ้าหน้าที่ผู้เจรจากับผู้ร้องต้องมีความอดทน อดกลั้น รับฟัง ใจเย็น และควรขอให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมเจรจาด้วยเพื่อช่วยกันเกลี้ยกล่อมผู้ร้อง

(๒.๒) สังเกตบุคลิกลักษณะของผู้ร้อง เพื่อคัดเลือกระดับของผู้เจรจากับ จัดหาผู้เจรจาที่เหมาะสม เช่น ผู้ร้องมีอารมณ์รุนแรง ก้าวร้าว หรือไม่ยอมรับฟังเหตุผล ควรมอบหมาย เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการเจรจากับผู้ร้องและใจเย็นเข้าร่วมเจรจากับผู้ร้อง

(๒.๓) ปลอบให้ผู้ร้องได้ระบายอารมณ์ เมื่อระบายแล้วยังไม่ลดความตึงเครียด บางกรณีอาจต้องประวิงเวลา เช่น การนำเครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ มาให้ผู้ร้องดื่มเพื่อให้ผู้ร้องได้ผ่อนคลายลง หรือ อาจชวนพูดคุยเรื่องอื่นๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจและเพื่อประมวลข้อมูลในส่วนของผู้ร้องกับเพื่อให้มีความเป็นกันเองมากขึ้น

(๒.๔) พยายามเข้าถึงจิตใจของผู้ร้องว่า กำลังได้รับความเดือดร้อนจึงมีความเครียดและควรพูดคุยอย่างเป็นกันเอง อย่าให้มีช่องว่างระหว่างผู้ร้องกับเจ้าหน้าที่

(๒.๕) ช่วยกันเจรจาเป็นทีมเพื่อร่วมกันชี้แจง เกลี้ยกล่อม โน้มน้าว ผู้ร้องเนื่องจากบางครั้งหากมีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกลี้ยกล่อมผู้ร้องได้

(๒.๖) กรณีที่ผู้ร้องมีสภาพจิตใจไม่ปกติหรืออารมณ์แปรปรวนรุนแรง อาจโทรศัพท์คุยกับครอบครัวของผู้ร้องเพื่อสอบถามข้อมูลของผู้ร้อง หรือคำขอปรึกษา หรือเพื่อให้ครอบครัวของผู้ร้องช่วยเจรจากับผู้ร้องโดยตรง

(๒.๗) หากไม่สามารถช่วยเหลือแก้ไขตามความประสงค์ของผู้ร้องได้ ไม่ควรแนะนำให้ผู้ร้องเปลี่ยนไปร้องเรียนในประเด็นอื่นซึ่งก็มีแนวโน้มที่ไม่สามารถจะช่วยเหลือได้เช่นกัน เพราะจะเป็นการสร้างความหวังให้กับผู้ร้อง ซึ่งหากไม่สามารถช่วยเหลือได้อีกจะยิ่งทำให้เกิดความตึงเครียดมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การเจรจากับผู้ร้องยากยิ่งขึ้น

(๒.๘) เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเจรจากับผู้ร้องโดยตรง เพื่อเร่งรัดการแก้ไขปัญหาและให้ผู้ร้องได้เจรจากับผู้รับผิดชอบโดยตรง และเป็นการแสดงให้ผู้ร้องเห็นว่าเรามีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้อง

(๒.๙) กรณีผู้ร้องไม่ยอมกลับอาจปล่อยให้เหนื่อยลำไปเอง หรืออาจพิจารณาแนวทางช่วยเหลือด้านอื่นที่สามารถทำได้ เช่น ประสานขอความช่วยเหลือด้านที่พักจากมูลนิธิช่วยเหลือตำรวจกลับบ้าน หากมีความจำเป็นให้ตำรวจเชิญตัวออก (เป็นทางเลือกสุดท้าย)

(๒.๑๐) กรณีผู้ร้องขู่ว่าจะทำร้ายตนเองให้ยึดถือหลักการ “กันไว้ดีกว่าแก้” ด้วยการปลีกตัวออกมา จากนั้นประสานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเพื่อแก้ไขสถานการณ์ต่อไป

๖.๖ แนวทางการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลทันทีและรวดเร็ว

๖.๖.๑ การประสานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการหาข้อมูลก่อนดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์บางเรื่องเมื่อได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้ว อาจยุติเรื่องได้ทันที

๖.๖.๒ การประสานกับหน่วยงานเป็นหนังสือ เช่น การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานโดยอาจเป็นหนังสือประทับตรา หรือเป็นหนังสือลงนาม ทั้งนี้ อาจอ้างมติคณะรัฐมนตรีแนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อขอให้หน่วยงานเร่งรัดผลการพิจารณาและรายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยอาจติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นรายเรื่องหรือทำเป็นบัญชีก็ได้ส่วนการส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอิสระนั้น เนื่องจากองค์กรอิสระต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยอิสระ ดังนั้น ในการพิจารณาส่งเรื่องจึงมักเป็นการส่งเรื่องไปเพื่อให้หน่วยงานรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบการดำเนินการ ซึ่งหากผู้ร้องติดตามเรื่องก็ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องติดตามเรื่องยังหน่วยงานนั้นๆ โดยตรงต่อไป

๖.๖.๓ การประสานหน่วยงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งในการดำเนินการนั้นจะทำเป็นหนังสือเพื่อเชิญตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้อง/ผู้ที่ได้รับผลกระทบเข้าร่วมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา โดยในหนังสือจะกำหนดวัน เวลา สถานที่ (อาจขอให้หน่วยงานในพื้นที่เป็นผู้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสม) พร้อมทั้งประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอีกทางหนึ่งด้วย

๖.๖.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

(๑) ปัญหาในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากการประสานงานในครั้งแรกมักประสบปัญหา เช่น ไม่ทราบว่าประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่กำลังประสานอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป

(๒) ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานครั้งแรก หากเป็นหมายเลขโทรศัพท์กลางและมักประสบปัญหาว่า มีการโอนสายให้กับส่วนงานภายในหน่วยงานนั้นๆ กว่าจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงก็อาจทำให้เสียเวลามาก ดังนั้น ในการประสานให้เราสอบถามว่า เราสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ท่านใดเพื่อประสานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

(๓) ในกรณีที่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว แต่ไม่รายงานผลการพิจารณาในระยะเวลาอันสมควร อาจแก้ไขปัญหาโดยวิธีประสานกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือส่งหนังสือประทับตราเร่งรัดขอทราบผลและหากหน่วยงานยังไม่แจ้งผลการพิจารณาอีก อาจทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อให้พิจารณาสั่งการ

(๔) ปัญหาความล่าช้าในการตามเรื่อง เช่น เรื่องที่ส่งให้จังหวัดพิจารณาและปรากฏว่า จังหวัดส่งต่อไปยังอำเภอ และอำเภอนั้นส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อไปยังตำบล/ท้องถิ่น ซึ่งกว่าที่ตำบล/ท้องถิ่นจะรายงานมายังจังหวัดก็ใช้ระยะเวลาหลายวันอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีนี้ให้สอบถามไปยังจังหวัดฯ โดยประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบว่าดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากจังหวัดส่งเรื่องให้หน่วยงานในพื้นที่ให้สอบถามว่า ส่งไปที่หน่วยงานใด (เลขที่หนังสือ ลงวันที่) และสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานในพื้นที่ เพื่อจะได้ประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป

๖.๓ เทคนิคในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

๖.๓.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องมีการติดตาม

(๑) เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง

(๒) เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

(๓) เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (๓๐ วัน)

(๔) เรื่องที่หน่วยงานได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อเคลือบแคลงหรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังได้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓.๒ วิธีการขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทางต่างๆ ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

(๑) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่า หน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจรู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อื่นๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่า จะติดตามจากผู้ใด ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๒) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ออกเป็นเป็นระยะๆ ดังนี้

(๒.๑) เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน

(๒.๒) เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

(๒.๓) เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

(๓) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กร หรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

(๔) การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยลงพื้นที่เพื่อทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจจะไม่ให้ความสนใจในการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือไปติดตามเรื่องก็จะรายงานว่า อยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงานที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง เช่น หน่วยงานรายงานว่าได้ประสานกับผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาแล้ว ปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว หรือผู้ร้องไม่พอใจร้องเรียนอีกต่อไป แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน ผู้ร้องก็มาติดตามเรื่องพร้อมทั้งแจ้งว่า ไม่เคยได้รับการติดต่อจากหน่วยงานดังกล่าวเลย หรือเคยได้รับการติดต่อแต่ปัญหาการร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไข หรือยังแก้ไขไม่ได้

๖.๘ การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักตรวจราชการและเรื่องราวย่อยทุกข์ สป. นำระบบการตรวจราชการแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Inspection) มาใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในโปรแกรมบริหารเรื่องราวย่อยทุกข์ ประกอบด้วย ๓ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การบันทึกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเขตตรวจราชการ ซึ่งจะทำการบันทึกข้อมูลช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๒ การบันทึกความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำเขตตรวจราชการ หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำจังหวัด ซึ่งจะทำการ
รายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ผลการดำเนินงาน

กระทำโดยผู้ใช้ประเภทผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย/ผู้ใช้
ประเภทส่วนราชการภายนอกสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะทำการดูรายละเอียดการร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ยกเว้นรายละเอียดของผู้ร้องทุกข์ รวมไปถึงดูรายงานความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงานตามเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของตน

๗. แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ แนวคิดการบริหารจัดการที่ดี

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล หรือ การบริหารจัดการที่ดี หรือ
Good governance ตามความหมายสากล หมายถึง “ระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่างๆ ที่วางกฎเกณฑ์
ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมประเทศ เพื่อที่ภาคต่างๆ ของสังคมจะพัฒนาและ
อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข”

การบริหารจัดการที่ดีหรือธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทำให้ผู้มีส่วน
ได้เสียทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ที่สมควรจะได้อย่างสมดุลและเป็นธรรม โดยธรรมาภิบาลจากความหมายนี้
จะต้องประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ตัววัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่จะต้องไปให้ถึง และส่วนที่ ๒
หลักการของธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดีที่นำมาใช้

หลักการที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ประกอบด้วย

(๑) หลักการบริหารโดยการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม (Participation) เพราะการมีส่วน
ร่วมของทุกกลุ่ม จะทำให้เกิดการโต้เถียงและต่อรอง ไปจนถึงการประสานผลประโยชน์ของทุกฝ่าย
เพื่อป้องกันการถูกครอบงำทางการบริหารโดยกลุ่มเพียงกลุ่มเดียว ซึ่งจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมได้
การมีส่วนร่วมนั้น จะนำมาซึ่งความเสมอภาค (Equity) แล้วความเสมอภาคจะนำมาซึ่งความยั่งยืน

(๒) หลักบริหารอย่างโปร่งใส (Transparency) ความโปร่งใสในกระบวนการ
พื้นฐาน หมายความว่า โปร่งใสที่จะให้เกิดผลสาธารณะอันเป็นเป้าหมาย คือ ทุกกลุ่มได้ผลประโยชน์ที่ควรได้
ฉะนั้น กระบวนการที่ไม่ปกปิดตั้งแต่เริ่ม มีกติกาแน่นอน มีความชัดเจน (Predictability) มีความแน่นอน
(Certainty) ก็จะไม่เพิ่มต้นทุนให้เกิดขึ้น

(๓) หลักความรับผิดชอบต่อ (Accountability) ต้องสามารถชี้ตัวผู้รับผิดชอบได้
มาจากภาษาอังกฤษว่า Account ที่แปลว่า บัญชี บัญชีต้องมีสินทรัพย์ หนี้สินที่ต้องสมดุลกันทุกบรรทัด จะขาด

ไปหนึ่งสแตงค์ไม่ได้ เหมือนกับการบริหารจัดการที่ดี ที่ต้องตรวจสอบได้ ทีละขั้นตอน ต้องหาตัวคนที่รับผิดชอบได้

(๔) ยึดมั่นในหลักความถูกต้อง (Integrity) ตรงกับธรรมะข้อสุดท้ายในทศพิธราชธรรม คือ คำว่า อวิโรธนะ หมายถึง ไม่คลาดธรรมดา ซึ่งมีความหมายที่กว้างและลึกกว่าคำว่า ซื่อสัตย์ เพราะความซื่อสัตย์เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล แต่อวิโรธนะหรือความยึดมั่นในหลักของความถูกต้อง หมายถึง ไม่ยอมให้สิ่งที่ผิเกิดขึ้น แม้ว่าสิ่งที่ผิคนั้นไม่ใช่ตัวเองกระทำก็ตาม

ชนะศักดิ์ ชูบุรณ์ (๒๕๔๓: ๘-๙) กล่าวถึง กลยุทธ์การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีว่า การกำหนดกลยุทธ์ของภาครัฐในการสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีให้เกิดขึ้น โดยต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานและกลไกบริหารภาครัฐ ให้เป็นกลไกการบริหารทรัพยากรของสังคมที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน มุ่งเน้นการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยม และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ถือประโยชน์เป็นจุดหมายในการทำงาน และสามารถร่วมทำงานกับประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น

สรุป การบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และยึดหลักความถูกต้อง ซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๗.๒ แนวคิดการบริหารเวลา

กุลภา วัฒนวิสุทธิ (๒๕๓๗) กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะลำดับความสำคัญ หรือความจำเป็นก่อนหลังของงาน และดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีอย่างได้ผลน่าพอใจ ตามเป้าหมายที่ระบุภายในเวลาที่กำหนดไว้

การบริหารเวลา (Hobb, ๑๙๘๗ อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยพ ธีรตยาภินันท์, ๒๕๓๗: ๗) คือ การกระทำที่มุ่งจะควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวเรา การที่เรารู้และเข้าใจว่ามีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ทำให้สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังและควบคุมการปฏิบัติได้

ชัชวาล อยู่คงศักดิ์ (๒๕๓๘) กล่าวว่า การบริหารเวลา หมายถึง การจัดการกับเวลาใช้เวลาซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดที่สุด ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการวางแผนการใช้เวลาให้เหมาะสม ปรับแผนการใช้เวลาตามสมควรกับสถานการณ์ ปรับตัวเองและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ค้นหาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ฝึกฝนการบริหารเวลา และนำเทคนิคการประหยัดเวลามาใช้เพื่อความสำเร็จของผลงานและความสมบูรณ์ของชีวิต

จิระพันธุ์ พูลพัฒน์ (๒๕๓๓: ๑๑๘-๑๒๐) กล่าวว่า วิธีการบริหารเวลาที่ดี คือ จัดระบบงาน วางแผนในการทำงาน กำหนดจุดมุ่งหมาย พิจารณาความสำคัญ ความเร่งด่วน โดยถามตัวเองว่าถ้าไม่ทำตามจุดมุ่งหมาย จะเกิดอะไรขึ้น

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (๒๕๓๘) ได้กล่าวถึงวิธีการบริหารเวลาไว้ดังนี้

วิธีที่ ๑ การกำหนดความสำคัญ เป็นการพิจารณาภารกิจต่างๆ ที่จะต้องทำว่า อะไรมีความสำคัญมากน้อยอย่างไร มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์อะไร จากนั้นจึงตัดสินใจว่างานใดควรทำก่อน และงานใดควรทำทีหลัง วิธีการพิจารณาความสำคัญก่อนหลังนี้ อาจใช้วิธี A-B-C Strategy ซึ่งจะต้องระบุงานหรือกิจกรรมที่จะต้องทำทั้งหมดในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ จากนั้นก็พิจารณาความสำคัญของกิจกรรมนั้นเป็น A,B หรือ C โดยมีความหมายดังนี้

A = มีความสำคัญมากต้องทำก่อน

B = มีความสำคัญเช่นกัน ถ้ามีเวลาก็ควรทำ

C = ถ้าไม่ทำขณะนี้คงไม่เป็นไร เมื่อทำอย่างอื่นเสร็จจึงค่อยทำก็ได้

ในกรณีที่มีการกำหนดความสำคัญของงานหรือกิจกรรมแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้เสร็จตามกำหนดได้ อาจมีความจำเป็นต้องประเมินความสำคัญของงานใหม่ มอบหมายงานให้ผู้อื่น ซึ่งรู้ความสำคัญของงานเช่นเดียวกัน ปรับเวลาการทำงานใหม่หรือขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น

วิธีที่ ๒ การวางแผนภายหลังการพิจารณาความสำคัญของงานหรือกิจกรรมที่ต้องกระทำก่อนหลังแล้ว จะต้องมีการวางแผนที่จะปฏิบัติงานหรือกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ดังนี้

(๑) ลำดับงานที่จะทำ หมายถึง การพิจารณางานที่มีความสำคัญทั้งหมดก่อนว่าจะทำงานใดก่อนและหลัง

(๒) ยึดหลัก 4 W (The Who, What, Where, and When) หมายถึง การระบุลำดับงานที่จะทำให้ชัดเจน เช่น ถ้าจะต้องเข้าประชุมเพื่อพิจารณาผลงานของหน่วยงาน ก็ต้องรู้ว่าประชุมกับใคร เรื่องอะไร ที่ไหน เวลาอะไร เป็นต้น

(๓) ทรัพยากรทางการบริหารที่ต้องการ หมายถึง การระบุทรัพยากรทางการบริหารอันได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องการในการทำงานตามแผน เช่น ใช้คนกี่คน ใช้เงินกี่บาท ใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมืออะไรบ้าง เป็นต้น

(๔) การติดตามผล หมายถึง การพิจารณาวิธีการติดตามผลเพื่อจะได้ทราบว่าการที่กำหนดไว้ตามแผนนั้น งานใดมีปัญหาหรือมีความก้าวหน้าอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปรับแผนในการทำงานได้ วิธีการติดตามผลอาจได้แก่ การดูรายงานการประชุม การสังเกต และการสัมภาษณ์ วิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีก็ได้

(๕) แผนสำรอง หมายถึง การพิจารณาเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการดำเนินงานตามแผน แล้วกำหนดเป็นแผนสำรองไว้ แผนสำรองนี้มีประโยชน์มากในการดำเนินงาน เพราะเป็นการเตรียมพร้อมจะรับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

การวางแผนนั้นจะต้องเขียนใส่ตารางแผนงานหรือแผนการปฏิบัติ เพื่อให้ช่วยต่อการทบทวน การเตือนความจำ หรือจนกระทั่งการปรับปรุงแผนและการมอบหมายงานให้คนอื่นทำ

วิธีที่ ๓ การปฏิบัติตามตารางเวลาที่กำหนด หมายถึง การปฏิบัติตามตารางการทำงานที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องรู้จักใช้คำว่า “ไม่” หรือรู้จักการปฏิเสธงานที่ไม่มี ความจำเป็นเร่งด่วนหรือไม่สำคัญ

สรุป การบริหารเวลา หมายถึง การใช้เวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ โดยมีการวางแผน จัดระบบระเบียบการใช้เวลา และจัดลำดับความสำคัญของงานตามความเร่งด่วนอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๑.๓ แนวคิดการประสานงาน

กัญญา สาร (๒๕๕๙: ๘๓) การประสานงานเป็นกระบวนการสัมพันธ์วัสดุและทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

พนัส หันนาดิษฐ์ (๒๕๑๓: ๒๘) จุดหมายสำคัญของการประสานงานคือ ความต้องการที่จะประสานงานหรือผนึกความพยายามและการกระทำต่างๆ เพื่อให้งานของหน่วยงานดำเนินไปโดยสอดคล้องต้องกันและไปในทางเดียวกัน

กมล อุดุลพันธ์ และคณะ (๒๕๒๑: ๒๕๐-๒๕๔) กล่าวว่า การประสานงานมีลักษณะสำคัญ ๓ ประการคือ

- (๑) การกำหนดแผนการหรือโครงการสำหรับทุกคนในหน่วยงานขึ้นก่อน
- (๒) ให้ทุกคนรู้และเข้าใจแผนการหรือโครงการทั้งหมด หรือบางส่วนที่จำเป็น
- (๓) ให้ทุกคนเต็มใจรับงานส่วนที่ตนได้รับมอบหมายให้ทำจริงๆ

สุภรณ์ ศรีพหล และคณะ (๒๕๒๓: ๑๔๒) การประสานงานจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ๔ ประการคือ

(๑) เงื่อนไขทางวัฒนธรรม หมายถึง การที่บุคคลทำงานร่วมกันย่อมมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน

(๒) ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง การพบปะกันเพื่อกิจกรรมทางสังคมไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องครอบครัว

(๓) กิจกรรมทางการจัดการ ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินงานซึ่งได้แก่ การตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร ฯลฯ

(๔) ลำดับชั้นของการบังคับบัญชา คือ ลักษณะขององค์การจะต้องมีสายและลำดับชั้นของการบังคับบัญชา การที่หน่วยงานรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือประชุมร่วมกัน ทำให้เกิดการประสานงานขึ้น

สรุป การประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ โดยมีการจัดระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๗.๔ แนวคิดการรายงาน

วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (๒๕๒๓: ๔๑) การรายงาน หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกทราบความเคลื่อนไหว และความคืบหน้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (๒๕๒๒: ๓๙) การรายงาน นอกจากเสนอผู้บังคับบัญชาแล้วต้องเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งเบื้องบนและเบื้องล่างให้ทราบ คือ เป็นการรายงานให้ทราบทั้งผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อสะดวกในการประสานงาน เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกัน และเป็นการบำรุงขวัญไปในตัว การเสนอรายงานต้องมีการบันทึกการประเมินผลและตรวจสอบเป็นระยะๆ จึงจะทำงานได้ถูกต้อง

กัญญา สาทร (๒๕๑๕: ๘๐-๘๑) กล่าวว่า การรายงานแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

(๑) การเสนอตามแบบ คือ การรายงานเบื้องบนทางราบและลงล่าง

(๒) การเสนอนอกแบบ คือ การเสนอรายงานที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัวความสัมพันธ์ในทางสังคมของผู้เสนอและผู้รับ โดยไม่มีระเบียบแบบแผนแต่ยึดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นที่ตั้ง ดังนั้น การรายงานจึงเป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการต่างๆ ทั้งในและนอกแบบ ทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษร

สรุป การรายงาน หมายถึง การชี้แจง การบอกให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน การแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาและผู้เกี่ยวข้องทราบ รวมทั้งการประเมินผลในขั้นสุดท้ายด้วย

๗.๕ แนวคิด Service Mind

<http://tu-r-sa.blogspot.com> การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” ต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า อุทิศตน

คำว่า Service Mind นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่า การบริหารที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความขี้มั่น ขี้ขัน มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างนี้นั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้

ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใจกว้างไพเราะ ให้คำแนะนำ ด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา

ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการของเราอีก การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ

www.npu.ac.th การมีหัวใจบริการ (Service Mind) หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการ ขี้มั่น ขี้ขัน ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

(๑) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

(๒) การขี้มั่น ขี้ขัน หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การขี้มั่น ขี้ขัน ทักทายด้วยไมตรีจิต การขี้มั่น ขี้ขัน จึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า การขี้มั่น คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

(๓) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทาย ผู้มาติดต่อด้วยการชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อดำเนินการก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียว

สามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จ หรือ ๕ นาทีเสร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริงๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

(๔) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือ การรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจ ที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(๕) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี่ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบาย ในสิ่งที่ผู้มารับบริการ ไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและ ให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

(๖) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การคิดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้าง น้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้อง ช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Website ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ในด้านข้อมูล ข่าวสารจะช่วยเสริมการให้บริการเป็นไปด้วยดี

(๗) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการ ควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและ ผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนด มาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและ ตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

สรุป Service Mind หมายถึง การให้บริการด้วยไมตรีจิตที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ โดยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๘. ความรู้ทั่วไปสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ ความรู้เกี่ยวกับเอกสารสิทธิ

www.land.co.th เอกสารสิทธิประเภทต่างๆ ได้แก่

๘.๑.๑ **แบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ค.๑)** คือใบแจ้งการครอบครองที่ดินเป็นหลักฐานว่าผู้ครอบครองเป็นผู้แจ้งว่า ตนครอบครองที่ดินแปลงใดอยู่ (แต่ปัจจุบันไม่มีการแจ้ง ส.ค.๑ อีกแล้ว) ส.ค.๑ ไม่ใช่หนังสือแสดงสิทธิที่ดิน เพราะไม่ใช่หลักฐานที่ทางราชการออกให้เพียงแต่เป็นการแจ้งการครอบครองที่ดินของราษฎรเท่านั้น ดังนั้นตามกฎหมาย ที่ดินที่มี ส.ค.๑ จึงทำการโอนกันได้เพียงแค่แสดงเจตนาสละการครอบครองและไม่ยึดถือพร้อมส่งมอบให้ผู้รับโอนไปเท่านั้น ก็ถือว่าเป็นการโอนกันโดยชอบแล้ว ผู้มี ส.ค.๑ มีสิทธินำมาขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข) ได้ 2 กรณี คือ

กรณีที่ ๑ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดินตามโครงการเดินสำรวจออกโฉนดที่ดินทั่วประเทศ กรณีนี้ทางราชการจะเป็นผู้ออกให้เป็นท้องที่ไป โดยจะมีการประกาศให้ทราบก่อนล่วงหน้า

กรณีที่ ๒ นำมาเป็นหลักฐานในการขอออกโฉนดที่ดิน หรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข.) เฉพาะราย คือกรณีที่เจ้าของที่ดินมีความประสงค์จะขอออกโฉนดที่ดินหรือหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ก็ให้ไปยื่นคำขอ ณ สำนักงานที่ดินที่ที่ดินตั้งอยู่เฉพาะการออกโฉนดที่ดินนี้ จะออกได้ในพื้นที่ที่ได้สร้างระวางแผนที่สำหรับออกโฉนดที่ดินไว้แล้วเท่านั้น

๘.๑.๒ **ใบจอง (น.ส. ๒)** คือ หนังสือที่ทางราชการออกให้เพื่อเป็นการแสดงความยินยอมให้ครอบครองทำประโยชน์ในที่ดินเป็นการชั่วคราว ซึ่งใบจองนี้จะออกให้แก่ราษฎรที่ทางราชการได้จัดที่ดินให้ทำกินตามประมวลกฎหมายที่ดิน ซึ่งทางราชการจะมีประกาศเปิดโอกาสให้จับจองเป็นคราวๆ ในแต่ละท้องที่และผู้ต้องการจับจองควรคอยฟังข่าวของทางราชการ

ผู้มีใบจองจะต้องเริ่มทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๖ เดือนต้องทำประโยชน์ในที่ดินให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบจองและจะต้องทำประโยชน์ให้ได้อย่างน้อยร้อยละ ๑๕ ของที่ดินที่จัดให้ ที่ดินที่มีใบจองนี้จะโอนให้แก่บุคคลอื่นไม่ได้ เว้นแต่จะตกทอดทางมรดก เมื่อทำประโยชน์ตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้ว ก็มีสิทธินำใบจองนั้นมาขอออกหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. หรือ น.ส.๓ ข.) หรือโฉนดที่ดินได้แต่หนังสือรับรองการทำประโยชน์หรือโฉนดที่ดินนั้นจะต้องตกอยู่ในบังคับห้ามโอนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

๘.๑.๓ **หนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส.๓ ก. และ น.ส.๓ ข.)** หมายความว่า หนังสือรับรองจากพนักงานเจ้าหน้าที่ว่าได้ทำประโยชน์ในที่ดินแล้ว

น.ส. ๓ ออกให้แก่ผู้ครอบครองที่ดินทั่วๆ ไป ในพื้นที่ที่ไม่มีระวาง มีลักษณะเป็นแผนที่รูปลอย ไม่มีการกำหนดตำแหน่งที่ดินแน่นอน หรือออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ

ซึ่งรัฐมนตรียังไม่ได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอ หรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออก)

น.ส. ๓ ก. ออกในท้องที่ที่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่ดินในระวางรูปถ่ายทางอากาศ (นายอำเภอท้องที่เป็นผู้ออกให้)

น.ส. ๓ ข. ออกในท้องที่ที่ไม่มีระวางรูปถ่ายทางอากาศ และรัฐมนตรีได้ประกาศยกเลิกอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติการตามประมวลกฎหมายที่ดินของหัวหน้าเขต นายอำเภอหรือปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอแล้ว (เจ้าพนักงานที่ดินเป็นผู้ออก)

๘.๑.๔ ใบได้สวน (น.ส. ๕) คือ หนังสือแสดงการสอบสวนเพื่อออกโฉนดที่ดินเป็นหนังสือแสดงให้ทราบว่าได้มีการสอบสวนสิทธิในที่ดินแล้ว สามารถจดทะเบียนตามประมวลกฎหมายที่ดินได้ ใบได้สวนไม่ใช่หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ แต่สามารถจดทะเบียนโอนให้กันได้

ถ้าที่ดินมีใบได้สวนและมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์แสดงว่าที่ดินนั้น นายอำเภอได้รับรองการทำประโยชน์แล้ว เมื่อจดทะเบียนโอนจะต้องจดทะเบียนในหนังสือรับรองการทำประโยชน์ก่อน แล้วจึงมาจดทะเบียนใบได้สวน แต่ถ้าใบได้สวนมีแบบแจ้งการครอบครองที่ดิน (ส.ก. ๑) หรือไม่มีหลักฐานที่ดินใด ๆ และเป็นที่ดินที่นายอำเภอยังไม่รับรองการทำประโยชน์ จะจดทะเบียนโอนกันไม่ได้ เว้นแต่เป็นการจดทะเบียนโอนมรดก

๘.๑.๕ โฉนดที่ดิน คือ หนังสือสำคัญแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน ซึ่งออกให้ตามประมวลกฎหมายที่ดินปัจจุบัน นอกจากนี้ยังรวมถึงโฉนดแผนที่ โฉนดตราจอง และตราจองที่ว่า "ได้ทำประโยชน์แล้ว" ซึ่งออกให้ตามกฎหมายเก่า แต่ก็ถือว่ามีความสัมพันธ์กัน

ผู้เป็นเจ้าของที่ดิน ถือว่ามีกรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นอย่างสมบูรณ์ เช่น มีสิทธิใช้ประโยชน์จากที่ดิน มีสิทธิจำนอง มีสิทธิขจัดขวางไม่ให้ผู้ใดเข้ามาเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

คำเตือน

เอกสารสำคัญทั้งหมดนี้แม้จะแสดงถึงการเป็นผู้มีสิทธิดีกว่าบุคคลอื่นแล้วก็ตาม ถ้าหากปล่อยที่ดินให้เป็นที่รกร้างว่างเปล่าไม่ทำประโยชน์ในที่ดิน กล่าวคือ ถ้าเป็นที่ดินที่โฉนดที่ดิน ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๑๐ ปี และที่ดินมีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ ปล่อยทิ้งไว้นานเกิน ๕ ปี ติดต่อกัน ที่ดินดังกล่าวจะต้องตกเป็นของรัฐตามกฎหมาย หรือถ้าหากปล่อยให้บุคคลอื่นครอบครองโดยสงบเปิดเผย โดยมีเจตนาเอาเป็นเจ้าของโดยไม่เข้าขัดขวาง สำหรับที่ดินที่มีโฉนดที่ดินเป็นเวลา ๑๐ ปี ติดต่อกันบุคคลที่เข้าครอบครองนั้นก็จะมิสิทธิไปดำเนินคดีทางศาล เพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้บุคคลดังกล่าวได้กรรมสิทธิ์ในที่ดินนั้นโดยการครอบครองได้ และที่ดินที่มีหนังสือรับรองการทำประโยชน์ (น.ส.๓ น.ส. ๓ ก. น.ส.๓ ข.) ใช้เวลาแย่งการครอบครองเพียง ๑ ปีเท่านั้น ก็จะเสียสิทธิ ดังนั้น เมื่อที่ดินมีเอกสารสำคัญดังกล่าวอยู่แล้ว ก็ควรทำประโยชน์และดูแลรักษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๘.๒ ความรู้เกี่ยวกับที่สาธารณประโยชน์

www.dol.go.th ที่สาธารณประโยชน์ หมายถึง ที่ดินที่ทางราชการได้จัดให้หรือสงวนไว้เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์ร่วมกันตามสภาพแห่งพื้นที่นั้น หรือที่ดินที่ประชาชนได้ใช้หรือเคยใช้ประโยชน์ร่วมกันมาก่อนไม่ว่าปัจจุบันจะยังใช้อยู่หรือเลิกใช้แล้วก็ตาม เช่น ที่ทำเลเลี้ยงสัตว์ ป่าช้าฝางและเผาศพ ห้วย หนอง ที่ชายตลิ่ง ทางหลวง ทะเลสาบ เป็นต้น ตามกฎหมายถือว่าเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน ผู้ใดจะเข้ายึดถือครอบครองเพื่อประโยชน์แต่เฉพาะตนนั้นไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้ หากฝ่าฝืนจะมีความผิดและได้รับโทษตามประมวลกฎหมายที่ดินหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ

พนักงานเจ้าหน้าที่จะอนุญาตให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในที่สาธารณะเพื่อประโยชน์แห่งตนได้ ก็เฉพาะกรณีที่มีระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะเท่านั้น เช่น การอนุญาตขุดดินลูกรังหรือการอนุญาตคูดทราย เป็นต้น

การรังวัดเพื่อออกหนังสือสำหรับที่หลวง มีวัตถุประสงค์พอสรุปได้ ๕ ประการ คือ

(๑) เพื่อกำหนดขอบเขตหรือแนวเขต ปักหลักเขตที่ดิน ปักหลักเขตที่สาธารณประโยชน์ และปักแผ่นป้ายชื่อที่สาธารณประโยชน์

(๒) เพื่อให้ทราบตำแหน่งที่ตั้ง ขนาดรูปร่าง และเนื้อที่ดินที่ถูกต้องของที่สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ

(๓) เพื่อป้องกันการบุกรุก เข้าทำประโยชน์โดยไม่ถูกกฎหมายและลดข้อพิพาทเรื่องแนวเขตที่ดิน

(๔) เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการคุ้มครอง และดูแลรักษาให้คงอยู่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมตลอด โดยมุ่งหวังให้ประชาชนเกิดความสำนึกในการช่วยดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

(๕) เพื่อออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงไว้เป็นหลักฐาน

๘.๓ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (๒๕๔๔: ๘-๙) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๑ ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมาย ๕ ประการ ดังนี้

๘.๓.๑ สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

๘.๓.๒ สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

๘.๓.๓ สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

๘.๓.๔ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

๘.๓.๕ สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

๘.๔ ความรู้เกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

www.moph.go.th สารระคำคัญเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑

การอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ ใช้สำหรับกรณีที่ข้าราชการพลเรือนสามัญถูกลงโทษทางวินัยหรือถูกสั่งให้ออกจากราชการ ๖ กรณี แต่ถ้าเป็นกรณีอื่นๆ นอกจากเรื่องดังกล่าว ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๕๑ จะต้อง “ร้องทุกข์” สำหรับขั้นตอนของการร้องทุกข์คณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม (ก.พ.ค.) ได้ออกกฎ ก.พ.ค. ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๑ ประกาศบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๑ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๒

การร้องทุกข์เป็นวิธีการหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ระบายความคับข้องใจในการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลว่ามีการกระทำที่ไม่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสทบทวน แก้ไขหรือชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องทุกข์ได้ทราบและเข้าใจ หรือเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาหันเหื้อขึ้นไป หรือ ก.พ.ค.พิจารณาให้ความเป็นธรรมแก่ตนตามสมควร

กรณีคับข้องใจที่จะร้องทุกข์ได้มีอย่างไรบ้าง

การปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมายไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติ อันใดโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ

(๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางเรื่องอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

(๔) ไม่เป็นไปตาม หรือขัดกับระบบคุณธรรม ตามมาตรา ๔๒

จะต้องร้องทุกข์ต่อใคร

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อเป็นทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในชั้นต้น แต่ถ้าผู้มีความคับข้องใจไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจก็ให้ร้องทุกข์ ตามกฎ ก.พ.ค. ได้ ดังนี้

เหตุเกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปตามลำดับ คือ

(๑) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่ต่ำกว่าผู้ว่าราชการจังหวัด เช่น สาธารณสุขอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ให้ร้องทุกข์ต่อผู้ว่าราชการจังหวัด และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในราชการบริหารส่วนกลางที่ต่ำกว่าอธิบดี เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือผู้อำนวยการสำนัก ให้ร้องทุกข์ต่ออธิบดี และให้อธิบดีเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ สำหรับกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข นั้น ถ้าเหตุเกิดจากผู้ผู้อำนวยการวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก และผู้อำนวยการสำนักหรือหน่วยงานส่วนกลางจะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ในฐานะอธิบดี) และปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๓) กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้ว่าราชการจังหวัดหรืออธิบดี ให้ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์ และให้ปลัดกระทรวงเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อนึ่ง กรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมีคำสั่งย้ายหรือเลื่อนเงินเดือนข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ตั้งแต่ระดับชำนาญการพิเศษลงมา กฎหมายใหม่บัญญัติให้เป็นอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตรง หากจะร้องทุกข์ในเรื่องนี้ จะต้องร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เหตุเกิดจากปลัดกระทรวง รัฐมนตรีเจ้าสังกัด หรือนายกรัฐมนตรี ให้ร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ดังนั้น ถ้าเหตุร้องทุกข์ เกิดจากปลัดกระทรวงสาธารณสุข ต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. อนึ่ง คำสั่งต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น บรรจุแต่งตั้ง เลื่อน ย้าย โอน นั้น ถ้าทำให้ข้าราชการเกิดความคับข้องใจแล้ว จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ทุกกรณี สำหรับกรณีผู้ว่าราชการจังหวัดซึ่งได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้บรรจุแต่งตั้ง หรือเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการในราชการบริหารส่วนภูมิภาค แม้ว่าจะออกเป็นคำสั่งของจังหวัด ก็ต้องถือว่าเป็นการทำ

ในฐานะปลัดกระทรวงสาธารณสุข กรณีเช่นนี้จะต้องร้องทุกข์ต่อ ก.พ.ค. ไม่ใช่ร้องทุกข์ต่อปลัดกระทรวงสาธารณสุข

การร้องทุกข์ต้องทำอะไร

การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์แทนผู้อื่นไม่ได้ และต้องทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันทราบหรือถือว่าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ โดยคำร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ คือ

(๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

(๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่เป็น

จะมอบหมายให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้หรือไม่

ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนตนได้แต่เฉพาะกรณีที่มีเหตุจำเป็นเท่านั้น คือ กรณี (๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง (๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด และ (๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร ทั้งนี้ จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์ พร้อมทั้งหลักฐานแสดงเหตุจำเป็น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อรับรองอย่างน้อยสองคน

หนังสือร้องทุกข์ ต้องส่งหลักฐานใดไปบ้าง

(๑) การยื่นคำร้องทุกข์ ให้แนบหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครองของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

(๒) ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาคำร้องทุกข์และหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง ๑ ชุด แนบพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนก็ดี

กรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทนในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ก็ดี ให้แนบหลักฐานการมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้งไปด้วย

(๓) ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในคำร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

จะยื่นหนังสือร้องทุกข์ได้ที่ได้

การยื่นหนังสือร้องทุกข์ ทำได้ ๒ วิธี คือ

- (๑) ยื่นต่อพนักงานผู้รับคำร้องทุกข์ที่สำนักงาน ก.พ. (กรณีร้องทุกข์ ต่อ ก.พ.ค.) หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือตามระเบียบว่าด้วยการสารบรรณของผู้บังคับบัญชาหรือของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ หรือของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์
- (๒) ส่งหนังสือร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน โดยถือวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทาง ประทับตราวันที่ของหนังสือร้องทุกข์เป็นวันยื่นคำร้องทุกข์ โดยให้ส่งไปยังผู้บังคับบัญชา หรือส่งไปยังสำนักงาน ก.พ.(กรณีร้องทุกข์ ต่อ ก.พ.ค.)

ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชา

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ได้รับคำร้องทุกข์แล้วจะมีหนังสือแจ้งพร้อมทั้งส่งสำเนาคำร้องทุกข์ไปให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ โดยให้ผู้บังคับบัญชานั้นส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและคำชี้แจง ไปให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณา ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ สำหรับกรณีที่ยื่นคำร้องทุกข์ผ่านผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ก็ให้ปฏิบัติในทำนองเดียวกัน

(๒) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากเรื่องราวการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ ในกรณีจำเป็นและสมควร อาจจะขอเอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งคำชี้แจงจากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ ห้างหุ้นส่วน บริษัท ข้าราชการ หรือบุคคลใด ๆ มาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาได้ รวมทั้งอาจจะให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา หรือไม่ก็ได้

(๓) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณา ให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

(๔) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ นั้น อาจจะไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ประการใดแล้ว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์นั้นให้เป็นที่สุด

ขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของ ก.พ.ค.

(๑) ตรวจสอบคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าคำร้องทุกข์ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนก็จะมีคำแนะนำให้นำไปแก้ไข แต่ถ้าคำร้องทุกข์ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ก็จะเสนอให้ประธาน ก.พ.ค. พิจารณาดำเนินการต่อไป

(๒) ก.พ.ค. ตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ รวมทั้งแจ้งคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ไปให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ และผู้ร้องทุกข์อาจยื่นคำคัดค้านกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ได้

(๓) คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ แต่งตั้งกรรมการเจ้าของสำนวน และทำการพิจารณาวินิจฉัยว่าคำร้องทุกข์ อาจรับไว้พิจารณาได้หรือไม่

(๔) กรณีที่รับคำร้องทุกข์ไว้พิจารณา กรรมการเจ้าของสำนวนจะมีคำสั่งให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ (ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์) ทำคำแก้คำร้องทุกข์ หรือกำหนดประเด็นให้ทำการชี้แจง โดยกำหนดให้ส่งภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับคำสั่งหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมกับส่งสำเนาคำร้องทุกข์และสำเนาหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปให้ด้วย เว้นแต่กรรมการเจ้าของสำนวนเห็นว่า สามารถวินิจฉัยได้จากข้อเท็จจริงในคำร้องทุกข์นั้นโดยไม่ต้องดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงอีก

(๕) ให้คู่กรณีในการร้องทุกข์ทำคำแก้คำร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้โดยชัดแจ้งและครบถ้วน พร้อมส่งพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และหลักฐานการรับทราบหรือควรได้ทราบเหตุของการร้องทุกข์ โดยจัดทำสำเนาคำแก้คำร้องทุกข์ สำเนาคำชี้แจง และสำเนापยานหลักฐานตามจำนวนที่กรรมการเจ้าของสำนวนกำหนด ขึ้นภายในระยะเวลาดังกล่าว

(๖) กรรมการเจ้าของสำนวนจัดทำบันทึกสรุปสำนวนเสนอให้องค์คณะวินิจฉัยพิจารณาวินิจฉัย และองค์คณะอาจให้ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือปรับปรุง แล้วนำมาเสนอให้พิจารณาอีกครั้งหนึ่งก็ได้

(๗) กรณีองค์คณะวินิจฉัย เห็นว่าข้อเท็จจริงที่ได้มาเพียงพอต่อการวินิจฉัย ก็จะจัดให้มีการประชุมพิจารณาเรื่องร้องทุกข์อย่างน้อยหนึ่งครั้ง เพื่อให้คู่กรณีมีโอกาสมาแถลงด้วยวาจาต่อหน้าองค์คณะวินิจฉัย เว้นแต่ในกรณีที่องค์คณะวินิจฉัยเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์นั้นมีข้อเท็จจริงชัดเจนเพียงพอต่อการพิจารณาวินิจฉัยแล้วหรือมีข้อเท็จจริงและประเด็นวินิจฉัยไม่ซับซ้อน

(๘) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ อาจมีคำวินิจฉัยไม่รับเรื่องร้องทุกข์ไว้พิจารณา หรือมีคำวินิจฉัยเป็นอย่างอื่น คือ ยกคำร้องทุกข์ หรือมีคำวินิจฉัยให้แก้ไขหรือยกเลิกคำสั่ง และให้เยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ หรือให้ดำเนินการอื่นใด เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม และเมื่อได้จัดทำคำวินิจฉัยเสร็จสิ้นแล้ว ให้รายงาน ก.พ.ค. เพื่อทราบ ทั้งนี้ ให้้องค์คณะวินิจฉัยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕๐ วันนับแต่วันได้รับคำร้องทุกข์ และอาจขยายเวลาอีก ๒ ครั้งๆละไม่เกิน ๓๐ วัน

(๙) เมื่อวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการรายงาน ก.พ.ค. เพื่อทราบแล้ว ให้แจ้งให้คู่กรณีทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด และคำวินิจฉัยร้องทุกข์ให้ผูกพันคู่กรณีในการร้องทุกข์และผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติตามนับแต่วันที่กำหนดไว้ในคำวินิจฉัยร้องทุกข์นั้น

ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิอย่างไรบ้าง

(๑) ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้น ก็ได้

(๒) ผู้ร้องทุกข์มีสิทธิคัดค้านผู้ได้รับการตั้งเป็นกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อประธาน ก.พ.ค. ภายใน ๗ วัน นับแต่วันรับทราบคำสั่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัย ร้องทุกข์ ส่วนการคัดค้านผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ร้องทุกข์เหนือ ผู้ถูกคัดค้านเป็นผู้พิจารณาคัดค้าน แต่ถ้าเป็นกรณีที่ปลัดกระทรวงเป็นผู้ถูกคัดค้าน ให้ส่งคำคัดค้านไปที่ เลขาธิการ ก.พ. ในฐานะเลขานุการ ก.พ.ค. และให้ ก.พ.ค. เป็นผู้พิจารณาคัดค้าน

สำหรับเหตุคัดค้านนั้นมีดังนี้

(๒.๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ หรือเป็นผู้อยู่ได้ บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒.๒) มีส่วนได้เสียในเรื่องที่ร้องทุกข์

(๒.๓) มีสาเหตุโกรธเคืองกับผู้ร้องทุกข์

(๒.๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางสมรสกับบุคคลตาม (๒.๑)

(๒.๒) หรือ (๒.๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์

(๓) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยนั้น มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาล ปกครองชั้นต้นต่อไปได้ ภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ทราบหรือถือว่าทราบคำวินิจฉัยร้องทุกข์ ของผู้บังคับ บัญชาที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ หรือของคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์

การร้องทุกข์ตามกฎหมาย และกฎ ก.พ.ค. ใหม่ดังกล่าว จำเป็นอย่างยิ่งที่ “ข้าราชการ พลเรือนสามัญ” ทุกท่าน จะต้องศึกษาเรื่องดังกล่าวให้เข้าใจ เพราะว่าถ้าหากต้องการจะใช้สิทธิฟ้องคดีต่อ ศาลปกครองเกี่ยวกับเรื่องนี้ จะต้องทำการร้องทุกข์เสียก่อนที่จะนำเรื่องไปฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ไม่เช่นนั้นแล้วศาลก็จะสั่งจำหน่ายคดีของท่านออกจากสารบบความ

๕. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่น่าสนใจ

๕.๑ ผู้ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดแห่งหนึ่ง ได้ดำเนินการจัดสอบคัดเลือกคนงานชั่วคราว ตำแหน่ง..... และได้คัดเลือกเอาผู้ที่ ขาดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง โดยไม่มีใบรับรองหลักสูตรครบตามชั่วโมงที่กำหนด ซึ่งไม่เป็นไปตาม หลักเกณฑ์การตัดสินใจขององค์การบริหารส่วนตำบลประกาศไว้ ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับความเป็นธรรม จังหวัดได้ มอบหมายให้อำเภอพื้นที่ ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว จากผลการตรวจสอบ พบว่า การดำเนินการเกี่ยวกับการ สอบคัดเลือกในตำแหน่งดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนในการรับ สมัครทั่วไป มีการตั้งคณะกรรมการในการคัดเลือกประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล ข้าราชการจากส่วนราชการภายนอก และตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ ซึ่งผลการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงของคณะกรรมการ สรุปได้ว่า อำเภอพื้นที่ได้แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณา ยกเลิกผลการประกาศสอบคัดเลือกในตำแหน่งดังกล่าว สำหรับบุคคลที่สอบได้และมีคุณสมบัติครบถ้วน

ให้องค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้

๕.๒ ผู้ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยว่า ผู้ถูกร้องได้ขาดคุณสมบัติของการเป็นผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดแห่งหนึ่ง เนื่องจากเป็นพนักงานของโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งอำเภอพื้นที่ได้ให้ผู้ถูกร้องลาออกภายหลังได้รับการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน ต่อมามีการเลือกผู้ใหญ่บ้านอีกครั้งหนึ่ง ปรากฏว่า ผู้ถูกร้องมีชื่อเป็นผู้สมัครรับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านและได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านอีกครั้งหนึ่ง ทั้งที่ผู้ถูกร้องไม่ได้ลาออกจากการเป็นพนักงานของโรงพยาบาลของรัฐแต่อย่างใด กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า อำเภอพื้นที่ได้ประกาศให้มีการเลือกผู้ใหญ่บ้าน ในวันที่ ๒๔ พฤษภาคม ๒๕๕๒ ผลปรากฏว่า ผู้ถูกร้องได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน ต่อมาวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๒ อำเภอพื้นที่ได้จัดให้มีการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านและคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติมีมติว่ามีคุณสมบัติครบถ้วน ผลการเลือกผู้ใหญ่บ้านปรากฏว่า ผู้ถูกร้องได้รับการเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้าน จากการพิจารณาเห็นว่าการที่ผู้ใหญ่บ้านลาออกจากตำแหน่งและลงสมัครรับเลือกตั้งใหม่ไม่มีลักษณะต้องห้ามของคุณสมบัติผู้ที่จะได้รับเลือกเป็นผู้ใหญ่บ้านตามมาตรา ๑๒ แห่ง พระราชบัญญัติปกครองท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๑ แต่อย่างใด

๕.๓ ผู้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่า ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการขอสัญชาติให้มารดาของผู้ร้อง โดยขอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแก้กฎหมายของคนต่างด้าวสัญชาติเวียตนามที่มีอยู่เดิม ซึ่งมีข้อจำกัดที่ยากเกินไปให้ง่ายพอที่จะผ่านได้ และขอให้รับเฉพาะชาวเวียตนามที่ต้องการเปลี่ยนสัญชาติและคิดค่าธรรมเนียมไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งให้กรมการปกครองตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่า การขอแปลงสัญชาติเป็นไทยของคนต่างด้าว โดยเฉพาะคนต่างด้าวซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อย ทั้งนี้ รวมถึงกลุ่มคนเวียตนามอพยพด้วยนั้น ขณะนี้มีแนวคิดในการลดหย่อนคุณสมบัติเรื่องเกณฑ์รายได้ให้ต่ำกว่าเกณฑ์รายได้ของคนต่างด้าวทั่วไปที่กำหนดในหลักเกณฑ์ประกอบการใช้ดุลยพินิจการอนุญาตให้สัญชาติไทยของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ตามมาตรา ๕ และมาตรา ๑๐ แห่งพระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. ๒๕๐๘ โดยขณะนี้ อยู่ระหว่างการดำเนินการ และเมื่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้เห็นชอบแล้ว จะได้ประสานแจ้งให้ทราบเป็นการทั่วไป สำหรับเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมนั้น ปกติในทางปฏิบัติค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอแปลงสัญชาติไทยของคนต่างด้าวซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อย กำหนดครั้งละ ๕๐๐ บาท ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำกว่าอัตราค่าธรรมเนียมในการขอแปลงสัญชาติเป็นไทยของคนต่างด้าวทั่วไปที่กำหนดครั้งละ ๕,๐๐๐ บาท

๕.๔ ผู้ร้องเรียนต่อราชเลขาธิการว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดแห่งหนึ่งปลูกสร้างบ้านให้ผู้ร้องบนที่ดินของพี่สาวของสามี ต่อมาพี่สาวของสามีจะขายที่ดินให้กับบุคคลภายนอก จึงเกรงว่าจะต้องออกจากที่อยู่อาศัย และครอบครัวรายได้น้อย ทำให้ได้รับความเดือดร้อน จึงประสงค์ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่า จังหวัดแจ้งให้อำเภอพื้นที่และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดร่วมกันตรวจสอบข้อเท็จจริง พบว่า บ้านของผู้ร้องได้ปลูกอยู่บนที่ดินของพี่สาวของสามีผู้ร้องจริง โดยพี่สาวของสามีผู้ร้อง

ได้ทำหนังสือยินยอมให้ผู้ร้องสามารถอยู่อาศัยในที่ดินแปลงดังกล่าวจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้อธิบายให้ผู้ร้องทราบและเข้าใจดีแล้วว่า หนังสือดังกล่าวยินยอมให้ผู้ร้องสามารถอาศัยอยู่ได้ตลอดชีวิต รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ความช่วยเหลือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเดือนละ ๕๐๐ บาท นอกจากนี้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ยังได้ประสานอำเภอพื้นที่และศูนย์พัฒนาสังคม ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาคัดลอกปัญหาความเดือดร้อนในส่วนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วยแล้ว

๕.๕ ผู้ร้องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่า ได้ครอบครองที่ดินเกินกว่าเนื้อที่ใน ส.ค.๑ ในจังหวัดแห่งหนึ่งมาเป็นเวลานาน และได้ทำประโยชน์เต็มพื้นที่ จึงได้ขออนุญาตออกเอกสารสิทธิในที่ดินดังกล่าว ต่อมาเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด แจ้งว่าจะต้องตัดเนื้อที่ส่วนที่เกินกว่าระยะตาม ส.ค.๑ ออกทำให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน กระทรวงมหาดไทย แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่า ในการออกเอกสารสิทธิจากหลักฐานการแจ้งการครอบครอง (ส.ค.๑) ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบคณะกรรมการจัดที่ดินแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๓๒) ข้อ ๑๐ กำหนดหลักเกณฑ์การออกเอกสารสิทธิไว้ว่า “ที่ดินที่มีด้านหนึ่งด้านใดหรือหลายด้านจดที่ป่าหรือที่รกร้างว่างเปล่า และระยะที่วัดได้เกินกว่าระยะที่ปรากฏในหลักฐานการแจ้งการครอบครอง ให้ถือระยะที่ปรากฏในหลักฐานการแจ้งการครอบครองเป็นหลักในการออกโฉนดที่ดิน” เมื่อข้อเท็จจริงการออกโฉนดที่ดินของผู้ร้อง ปรากฏว่า ส.ค.๑ ระยะที่รกร้างว่างเปล่า ก็จะต้องถือปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวจึงเห็นว่าเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัด ได้ตั้งตัดระยะตามหลักฐาน ส.ค.๑ ขอบด้วยระเบียบ กฎหมาย และได้แจ้งเหตุผลข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ ซึ่งผู้ร้องได้นำผลไปฟ้องคดีต่อศาลปกครอง ผลเป็นประการใดคู่คดีจะต้องถือปฏิบัติตามข้อวินิจฉัยของศาลต่อไป

๕.๖ ผู้ร้องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยว่า ขอให้ก่อสร้างถนนและขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรในจังหวัดแห่งหนึ่ง กระทรวงมหาดไทย แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วปรากฏว่า ถนนสายดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งถนนในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นได้ทำการช่วยเหลือเรียบร้อยแล้ว และในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้นได้ขอจัดสรรงบประมาณเรียบร้อยแล้ว กรณีการขยายเขตไฟฟ้า สถานที่ขอขยายเขตไฟฟ้ามีระยะทาง ๓ กิโลเมตร บางช่วงองค์การบริหารส่วนตำบลได้ยื่นขอขยายเขตไฟฟ้าให้กลุ่มเกษตรกรแล้ว ช่วงที่เหลือประมาณ ๒.๒ กิโลเมตร ส่วนมากเป็นที่ว่างเปล่า และพื้นที่เลี้ยงสัตว์ซึ่งไม่เข้าหลักเกณฑ์ หากราษฎรต้องการทำการเกษตรในพื้นที่ดังกล่าวก็สามารถขอให้พิจารณาใหม่ได้

๕.๗ ผู้ร้องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือต่อศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยว่าเป็นราษฎรอยู่ในหมู่บ้านแห่งหนึ่ง มีราษฎร จำนวน ๒๑ ครัวเรือน ได้รับความเดือดร้อนจากการไม่มีไฟฟ้าและน้ำประปาใช้ ซึ่งราษฎรดังกล่าวได้อาศัยอยู่มากกว่า ๒๐ ปี และมีทะเบียนบ้านถูกต้อง กระทรวงมหาดไทย แจ้งให้จังหวัดตรวจสอบข้อเท็จจริง ปรากฏว่า ราษฎรทั้ง ๒๑ ครัวเรือน ได้ก่อสร้างที่พักอาศัยบริเวณดังกล่าว โดยเทศบาลตำบลพื้นที่ได้ออกทะเบียนบ้านชั่วคราว ทำให้หน่วยงานบริการไม่สามารถดำเนินการให้บริการ

ไฟฟ้า ประปาได้ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๔๖ เว้นแต่ ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่มีบ้านในทะเบียนบ้านชั่วคราวตั้งอยู่ กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่ามติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๔๖ เป็นมาตรการหนึ่งในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ และผู้ร้องกับพวกเป็นผู้รุกล้ำที่สาธารณะและไม่ได้รับความยินยอมจากหน่วยงานที่ครอบครองดูแลที่ดินดังกล่าว หน่วยงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภค จึงไม่สามารถให้บริการตามข้อร้องเรียนได้

เอกสารอ้างอิง

กมล อุดมพันธ์ และคณะ. ๒๕๒๑. การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กุดภา วัฒนวิสุทธิ ผู้บรรยาย. ๒๕๓๗. การบริหารเวลาบริหารชีวิต. (แถบเสียง). กรุงเทพฯ: ไลบรารี.

คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ สำนักงาน ก.พ. . ๒๕๔๑.

**คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ
เพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ.** บริษัท กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์) จำกัด.

จิระพันธุ์ พูลพัฒน์. ๒๕๓๓. การควบคุมความเครียดด้วยการบริหารเวลา. วารสารโมเดิร์นออฟฟิศ.

ชนะศักดิ์ ยวนบูรณ์. 2543. การปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพฯ: บริษัท บพิศการพิมพ์ จำกัด

ชาญชัย แสวงศักดิ์. ๒๕๔๐. คู่มือการร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ และคณะกรรมการ
วินิจฉัยร้องทุกข์ภูมิภาค. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ชัชวาล อยู่คงศักดิ์. ๒๕๓๘. คู่มือการบริหารเวลา. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์

ดิน ปรัชญพทธี และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. ๒๕๓๗. การใช้เวลาของนักบริหารในราชการพลเรือน.
กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยสังคม คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. ๒๕๒๒. หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (๒๕๔๖)(กันยายน-ตุลาคม). ธรรมชาติของสังคมไทย: กลไกเสริมสร้างการพัฒนา
อย่างยั่งยืน. วารสารเศรษฐกิจและสังคม.

พนัส หันนาคินทร์. ๒๕๑๓. หลักการบริหารโรงเรียน. (พิมพ์ครั้งที่ ๓). วัฒนาพานิช.

ภิญโญ สาร. ๒๕๑๕. หลักบริหารการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ ๓) วัฒนาพานิช.

ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๔๖. พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชันส์.

วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ. ๒๕๒๓. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา เล่ม ๑.
อมรินทร์การพิมพ์.

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. ๒๕๕๓. คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.

สุภรณ์ ศรีพหล และคณะ. ๒๕๒๓. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบบริหารการศึกษา เล่ม ๒.
อมรินทร์การพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. ๒๕๔๔. สคบ. กับการคุ้มครองผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ ๓).

กรุงเทพฯ: บริษัท ออฟเซ็ท ครีเอชั่น จำกัด

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ๒๕๕๒. คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. ๒๕๓๘. การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

อุกฤษ มงคลนาวิน และคณะ. ๒๕๔๐. ปัญหากฎหมายสำหรับประชาชนเกี่ยวกับการร้องทุกข์. กรุงเทพฯ:

เอส แอนด์ พี พรินท์

ภาคผนวก

คำสั่ง แนวทางปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๘๖๒

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗ ลงวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๕

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ โดยให้จังหวัดรายงานข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาฎีกาเพียงประเด็นเดียว คือ ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาเป็นผู้ที่สมควรได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ แล้วรายงานผลให้สำนักราชเลขาธิการทราบ ภายใน ๑๕ วัน และให้จังหวัดติดตามผลความก้าวหน้าของฎีกาที่ทรงรับเป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ แล้วรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการพร้อมภาพถ่ายให้สำนักราชเลขาธิการทราบทุกไตรมาส (๑ เดือน) จนกว่าโครงการจะเสร็จสมบูรณ์ นั้น

เนื่องจากการตรวจสอบและพิจารณาฎีกาบางเรื่องใช้เวลานานเป็นปีๆ สำนักราชเลขาธิการได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมหารือเพื่อพิจารณาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ เมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๓ ณ ทำเนียบองคมนตรี โดยผลประชุมสรุปได้ว่า

๑. เมื่อจังหวัดได้รับการประสานเกี่ยวกับฎีกาขอพระราชทานจากสำนักราชเลขาธิการ ให้จังหวัดตรวจสอบฎีกาในเบื้องต้นเพียง ๒ ประเด็น คือ ผู้ฎีกามีตัวตนหรือไม่ และเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือประโยชน์ส่วนรวม แล้วรายงานผลให้สำนักราชเลขาธิการทราบภายใน ๑๕ วัน ในส่วนของรายละเอียดสำนักงาน กปร. จะเป็นผู้ประสานต่อเนื่องจากที่จังหวัดได้รายงานเบื้องต้นให้สำนักราชเลขาธิการแล้ว

๒. ให้จังหวัดเป็นผู้รายงานความก้าวหน้าโครงการที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และโครงการที่หน่วยราชการรับไปดำเนินการช่วยเหลือราษฎรให้สำนักราชเลขาธิการทราบทุกไตรมาส (๑ เดือน)

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สมพร ไร่บางยาง

(นายสมพร ไร่บางยาง)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักตรวจราชการและเรื่องราວร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑๑ ๑๑๓๓

โทรสาร. ๐ ๒๒๒๒๒ ๖๘๓๘



(สำเนา)

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๔๘๕

วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน รองปลัดกระทรวงมหาดไทยทุกฝ่าย ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยทุกเขต ผู้บริหารทุกท่าน

อธิบดีทุกกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกท่าน

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๕ นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชนตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจนตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อ ชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรต่อไป

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่มีอำนาจเข้าไปก้าวกาลังใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิดอำนาจศาล ประกอบกับเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รัฐปฏิบัติตาม ทั้งนี้ ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้ที่มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

/ ๓ กรณีเป็นเรื่อง...

๓. กรณีเป็นเรื่องที่ต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัด ให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณายุติเรื่องในส่วน of เรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่ใช่ที่พอใจ หรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญ ให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพหุการณ์แห่งกรณี

๗. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๘. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของการไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการเกิดอายุความ หรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในทาง

/ส่วนทั่วทั้ง..

ส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบ
กฎหมาย

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วย
ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็
ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว
รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลาและมีผลงานเป็นที่
ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ
และในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควร
แก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจขาดการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหา หรือปล่อย
ปละละเลยจะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

มานิต วัฒนเสน

(นายมานิต วัฒนเสน)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๕๕๐

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยาศรัย กทม. ๑๐๒๐๐

๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๕

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย มาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด และหากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เพื่อให้การดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีแนวทางปฏิบัติที่ใช้เป็นบรรทัดฐาน หรือเป็นข้ออ้างอิงในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ และมีหลักประกันในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพให้กับประชาชน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กระทรวงมหาดไทยจึงวางแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับในเบื้องต้นว่า ถ้าหากมีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนดให้ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ แต่หากปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ มิใช่พิจารณาแต่เพียงว่าผู้ร้องเรียนมิได้ลงลายมือชื่อชื่อตัวและชื่อสกุลก็จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ดังกล่าว หรือหากมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ถึงแม้จะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ ให้เร่งแจ้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามเห็นสมควรต่อไป

๒. กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล หรือเป็นกรณีศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว ให้ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนหรือส่วนราชการที่แจ้งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงทราบว่า ฝ่ายบริหารไม่สามารถมีอำนาจเข้าไปก้าวก้าวใดๆ ได้ เนื่องจากอาจเป็นการละเมิด

/ อำนาจศาล...

อำนาจศาลประกอบด้วยเมื่อได้มีการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว คู่กรณีย่อมมีหลักประกันในความยุติธรรมและสิทธิในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงต่างๆ ในชั้นกระบวนการพิจารณาของศาลอย่างเพียงพอ เมื่อศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเบ็ดเสร็จเด็ดขาดประการใดย่อมส่งผลผูกพันต่อคู่กรณีและให้รัฐปฏิบัติตาม ทั้งนี้ให้รายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องใช้สิทธิทางศาลในเรื่องข้อพิพาททางแพ่งหรือทางอาญาและมิได้อยู่ในอำนาจของนายอำเภอที่จะไกล่เกลี่ยได้ หรือเป็นกรณีที่สามารถอุทธรณ์ คำพิพากษาหรือคำสั่งต่อศาลที่มีเขตอำนาจเหนือชั้นขึ้นไปก็ให้แนะนำผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ถูกต้อง โดยอาจประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด สภานายความ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ฯลฯ ให้ความช่วยเหลือตามควรแก่กรณี หากเป็นกรณีที่ต้องแจ้งความร้องทุกข์กล่าวโทษต่อพนักงานสอบสวนก็ให้ประสานงานกับพนักงานสอบสวนหรือต้นสังกัดให้คำแนะนำช่วยเหลือตามควรแก่กรณีต่อไป และบันทึกรายงานข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจทราบและพิจารณาสั่งยุติเรื่องในส่วนเรื่องราวร้องทุกข์ต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยและได้พิจารณาด้วยความรอบคอบว่า เรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ/หน่วยงานใด ให้ส่งเรื่องให้ส่วนราชการ/หน่วยงานนั้นพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควรและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง (ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ถ้ามี) พิจารณาสั่งยุติเรื่องดังกล่าวและจำหน่ายออกจากสารบบ เว้นแต่เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือผลการพิจารณาสามารถนำไปแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนความเสียหายหรือยุติข้อโต้แย้งใดๆ ในพื้นที่ก็ให้ติดตามผลจากส่วนราชการนั้นๆอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อยุติที่ชัดเจน

๕. กรณีผู้ร้องเรียนมิใช่ผู้เสียหายก็ให้พิจารณาว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนหรือไม่ หากเป็นประโยชน์ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากมิใช่ให้บันทึกรายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผลให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๖. กรณีผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามควรแก่กรณีแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่พอใจหรือเป็นกรณีการร้องเรียนซ้ำซึ่งได้วินิจฉัยสั่งการให้ยุติเรื่องแล้ว ถ้าหากไม่มีประเด็นเพิ่มเติมหรือพยานหลักฐานที่จะทำให้ข้อเท็จจริงที่ยุติแล้วเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญให้ยึดถือตามคำวินิจฉัยเดิมและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ทั้งนี้ จะต้องพิจารณาด้วยความละเอียด รอบคอบและระมัดระวังเท่าที่จำเป็นตามพฤติการณ์แห่งกรณี

๓. กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆ หากมีสาระสำคัญที่เป็นประโยชน์ก็ให้รับทราบไว้เป็นข้อมูลและพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร แต่ถ้าเป็นการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อมูลที่เลื่อนลอย ไม่มีสาระสำคัญไม่อาจเข้าใจได้หรือไม่เกิดประโยชน์ใดๆ ให้งดการพิจารณาและจำหน่ายเรื่องออกจากสารบบ

๔. ในเรื่องระยะเวลาการดำเนินการให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วให้ถือว่าความล่าช้าเป็นส่วนหนึ่งของการไม่เป็นธรรม กรณีเรื่องใดมีกำหนดระยะเวลาที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ให้ถือกำหนดระยะเวลาเป็นเรื่องสำคัญต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนด อย่าให้เกิดความเสียหายจากการเกิดอายุความหรือเกินระยะเวลาที่สามารถใช้สิทธิหรือได้สิทธิและเกิดความเสียหาย ผู้รับผิดชอบอาจต้องรับผิดชอบในส่วนตัวทั้งทางแพ่งหรือทางอาญาตามแต่กรณี เว้นแต่พิสูจน์ตนเองได้ว่ามีเหตุเพียงพอที่จะไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาทุกลำดับชั้น ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วย ด้วยการติดตาม สอดส่องและตรวจสอบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคก็ให้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขในทันที มิใช่ผลักให้เป็นภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติฝ่ายเดียว รวมทั้งควรสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อุทิศ เสียสละเวลาและมีผลงานเป็นที่ประจักษ์ชัดเจนต่องานที่ปฏิบัติ โดยพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษหรือจัดสวัสดิการในด้านต่างๆ และในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ก็ให้พิจารณาโทษอย่างเคร่งครัดตามควรแก่กรณี หากพบว่าความบกพร่องเกิดจากผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจจากการเอาใจใส่ ดูแล แก้ไขปัญหาหรือปล่อยปละละเลยจะต้องร่วมรับผิดชอบเป็นบุคคลแรก

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

มานิต วัฒนเสน

(นายมานิต วัฒนเสน)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๕๘

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง กำชับและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวจ้าง/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓

๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๒ ลงวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๕๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการเร่งรัดติดตามงานและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้จังหวัดทุกจังหวัดทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นั้น

กระทรวงมหาดไทยขอเรียนว่า การพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายเร่งด่วนของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกลยุทธ์ที่ ๕.๒ การเพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นภารกิจหลักสำคัญประการหนึ่งที่ต้องนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม เนื่องจากมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง แต่ปัจจุบันยังมีส่วนราชการที่ยังให้ความสำคัญไม่เท่าที่ควรเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวจ้าง/ร้องเรียนเป็นเหตุให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า ตลอดจนการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงยังมิได้ปฏิบัติตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดไว้ ดังนั้น จึงขอกำชับและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๑. การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กระทรวงมหาดไทยทราบหรือพิจารณาให้ทำเป็นหนังสือภายนอก สรุปเรื่องและเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาอุทธรณ์ โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ลงนามในหนังสือดังกล่าว หากไม่สามารถรายงานผลการตรวจสอบให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ให้รายงานผลความคืบหน้าในเบื้องต้นไว้ชั้นหนึ่งก่อนหรือขอขยายระยะเวลาการตรวจสอบเพื่อให้กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกิดความเคลื่อนไหวและต่อเนื่อง

๒. ให้กำชับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้ตรวจสอบงานในความรับผิดชอบเป็นระยะและเร่งรัดดำเนินการ เมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งก็ให้มีการมอบหมายงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน โดยให้ใช้ผลการปฏิบัติงานดังกล่าวประกอบการประเมินบุคคลด้วย

/ ๓. ให้จังหวัด...

๓. ให้จังหวัดรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ส่วนราชการและหรือผู้ร้องทราบตาม
ข้อสั่งการของกระทรวงมหาดไทยโดยเคร่งครัด

๔. กระทรวงมหาดไทยจะนำแนวทางปฏิบัติในการติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการตาม
หนังสือที่อ้างถึง ๑ มาใช้บังคับโดยเคร่งครัด พร้อมทั้งมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยทุกเขต
ตรวจราชการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบอีกท.างหนึ่ง
จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สมพร ใช้บางยาง

(นายสมพร ใช้บางยาง)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมาไทยใสสะอาด”

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๐๑๑



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๖ มีนาคม ๒๕๕๒

เรื่อง แนวทางการดำเนินงานเรื่องราวจังหวัด/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๒๑๕/ว๓๔๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๐

๒. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๐๗.๒/ว๒๒๖๕๖ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๕๐

๓. ยุทธศาสตร์การเคลื่อนนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ตัวอย่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวจังหวัด/ร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด

๒. แบบสอบถามการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด

๓. แบบรายงานผลการดำเนินการ จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องราวจังหวัด/ร้องเรียนของประชาชน และมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องราวจังหวัด/ร้องเรียน เพื่อให้การบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก ให้อำเภอได้แสดงบทบาทในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยความเข้าใจและสนใจ เพื่อให้ผู้ร้องได้คลายความทุกข์อย่างรวดเร็วโดยไม่ยึดติดกับรูปแบบวิธีดำเนินงานที่ซับซ้อนรายละเอียดปรากฏในหนังสือที่อ้างถึง ๑ และ ๒ นั้น

ในการนี้กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นนโยบายที่สำคัญเร่งด่วน ๕ ข้อ โดยนโยบายข้อ ๕ การให้บริการประชาชน กลยุทธ์ ๕.๒ เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ในข้อ ๕ บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ดังนี้

๑. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับตรวจสอบและติดตามเรื่องต่อไป

/ ๑.๒ กรณีประชาชน...

๑.๒ กรณีประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ชักถามปัญหาจากผู้ร้องและในกรณีที่สามารถชี้แจงแก้ไขข้อร้องเรียนจนเป็นที่น่าพอใจของผู้ร้องแล้ว ให้ยุติเรื่องได้โดยไม่ต้องนำเสนอให้คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนพิจารณา

๑.๓ ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง องค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือความเป็นธรรมในจังหวัดทั้งส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อร่วมกันทำงานแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ยังไม่ได้ข้อยุติ

๑.๔ ให้สำรวจ/ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ โดยให้ติดตั้งโทรศัพท์ไว้ที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในกรณีที่ยังไม่ได้ดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์สายด่วนให้ยื่นคำร้องขอติดตั้งโทรศัพท์หมายเลขใหม่ ๑ เลขหมาย และขอเปลี่ยนแปลงเป็นหมายเลข ๑๕๖๗ พร้อมทั้งมอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ โดยให้ประสานการปฏิบัติกับศูนย์ปฏิบัติการจังหวัด (สปก.จ.) ที่ได้กำหนดหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้แล้ว

๑.๕ ให้ใช้ระบบ E-Inspection ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านระบบ Intranet ของกระทรวงมหาดไทยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ฯ โดยระบบดังกล่าวสามารถเรียกดูข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรมซึ่งสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. จัดส่งให้จังหวัดดำเนินการ

๑.๖ ให้แต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัด เพื่อวิเคราะห์วินิจฉัยประเมินค่าและตรวจสอบติดตามเร่งรัดเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน พิจารณาตัดสินใจหรือมอบหมายให้ส่วนราชการในจังหวัดดำเนินการแก้ไขให้ยุติเรื่องโดยเร็ว ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันรับเรื่อง หากจำเป็นอาจขยายเวลาได้ครั้งละ ๑๕ วัน ไม่เกิน ๒ ครั้ง คณะทำงานฯ ประกอบด้วยรองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าคณะทำงาน หัวหน้าส่วนราชการตามความเห็นสมควร ผู้แทนองค์กรหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือความเป็นธรรมในจังหวัด เป็นคณะทำงานให้หัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นคณะทำงานและเลขานุการ รายละเอียดปรากฏตามตัวอย่างคำสั่งที่ส่งมาด้วย ๑

๑.๗ ให้รายงานผลการดำเนินงาน ส่งให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน

๒. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

ตามนโยบายข้อ ๘ กลยุทธ์ ๘.๒ ได้กำหนดแผนงาน/โครงการ ให้อำเภอนำไปปฏิบัติโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติตั้งแต่สำรวจปัญหา จัดหน่วยเคลื่อนที่ออกไปรับเรื่องในพื้นที่ จัดชุดปฏิบัติการเฉพาะกิจออกไปรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนในพื้นที่ จัดตั้งคณะทำงานแก้ไขปัญห กำหนดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยจะต้องมีการแก้ไขปัญหให้ผู้เดือดร้อนอย่างรวดเร็วและเป็นระบบ เช่น จัดตั้งคณะทำงานตรวจสอบ ติดตาม เร่งรัดระดับอำเภอ สืบสวนสอบสวนและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการแก้ไขปัญหให้ผู้เดือดร้อนทราบ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกและจัดเวทีเสวนารับฟังปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะแบบมีส่วนร่วม รายละเอียดปรากฏตามหนังสือที่อ้างถึง ๓

/ ดังนั้นจึง...

ดังนั้น จึงให้จังหวัดแจ้งให้นายอำเภอดำเนินการดังนี้

๒.๑ ตามที่กรมการปกครองได้แจ้งแนวทางการดำเนินงานเรื่องราวจ้างทุกซ์/ร้องเรียนให้อำเภอถือปฏิบัติ ตั้งแต่ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานในเชิงรุกของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ การแต่งตั้งคณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวจ้างทุกซ์ การบริหารจัดการเก็บและ การใช้ข้อมูล การเปิดเผยข้อมูลและการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ฯลฯ ให้อำเภอนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมและรายงานผลการดำเนินงานให้จังหวัดทราบทุกเดือน

๒.๒ ให้อำเภอรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายข้อ ๕ กลยุทธ์ ๕.๒ ตามแบบรายงานส่งให้จังหวัด เพื่อรวบรวมสรุปรายงานส่งให้กระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกเดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๕๒ เป็นต้นไป

๓. การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกซ์/ร้องเรียน ให้จังหวัดและอำเภอปฏิบัติงานในเชิงรุก บูรณาการความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสร้างความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

๔. ให้จังหวัดและอำเภอเร่งประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง เพื่อให้ประชาชนทราบช่องทางและสามารถยื่นเรื่องราวจ้างทุกซ์/ร้องเรียนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งช่องทางโทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ โทรศัพท์ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ โทรศัพท์ประจำตำแหน่งของผู้ว่าราชการจังหวัด โทรศัพท์ประจำตำแหน่งของนายอำเภอ ผู้รับเรื่องราวจ้างทุกซ์/ร้องเรียนที่หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัด และที่หน้าว่าการอำเภอ และตู้ ปณ. ๑๐๑ เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ ทั้งนี้ให้รายงานผลตามแบบรายงานส่งให้กระทรวงมหาดไทย ภายในวันที่ ๒๕ ของทุกเดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๕๒ เป็นต้นไป

ขอแสดงความนับถือ

วิชัย ศรีขวัญ

(นายวิชัย ศรีขวัญ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย รักษาราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจ้างทุกซ์

โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๒๖ (มท) ๕๐๔๕๗/โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๒๖

“ดำรงธรรมาไทยใสสะอาด”



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๓๑๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยาศรัย กทม. ๑๐๒๐๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และหัวหน้า
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๔๕

๒. สำเนาหนังสือสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๑๐๑/๖๐๐๑
ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้แจ้งแนวทางการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแส
การกระทำผิดกฎหมายมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ รายละเอียดตามที่แจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งเพิ่มเติมกรณี มีผู้ร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงมหาดไทยว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและได้รับผลร้าย ถูกข่มขู่จาก
ผู้ที่ตนร้องเรียนรวมทั้งนำเอาเอกสารการร้องเรียนไปฟ้องร้องดำเนินคดีในชั้นศาล ซึ่งกรณีดังกล่าวกระทรวง
มหาดไทยได้เคยกำหนดแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการไว้ โดยให้ดำเนินการ
เป็นความลับปกปิดชื่อผู้ร้องและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง รวมทั้งมิให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือ
ความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ ดังนั้น เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอีกอันจะทำให้
ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ หากพบว่าเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบนำเรื่องไปเปิดเผยแก่ผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือผู้ถูกร้องเรียนไปข่มขู่ผู้ร้องก็ให้พิจารณาโทษทาง
วินัยต่อไป รายละเอียดตามที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

พงศ์ไพยม วาสุฤติ

(นายพงศ์ไพยม วาสุฤติ)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์

โทร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๘๖๒

ศูนย์ดำรงธรรม มท.

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๔๗

ตามหนังสือที่อ้างถึง กระทรวงมหาดไทยแจ้งให้ส่วนราชการและจังหวัดทุกจังหวัดถือปฏิบัติ
ตามแนวทางเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือน
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ในปัญหาที่พบและข้อเสนอให้ปฏิบัติ นั้น

เนื่องจากปัจจุบันปรากฏว่า ยังมีส่วนราชการและจังหวัดบางจังหวัด รายงานผลการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง กรณีเรื่องที่ได้ข้อยุติแล้วไปให้กระทรวงมหาดไทยทราบ โดยหัวหน้าฝ่ายราชการระดับกรมหรือผู้ว่า
ราชการจังหวัดไม่ได้เป็นผู้ให้ความเห็นชอบในการพิจารณาเรื่อง แต่จะทำเป็นหนังสือประทับตราแทนการลง
ชื่อและรวมเอกสารส่งไปเท่านั้น ซึ่งเป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของกระทรวงมหาดไทย ดังนั้น จึงขอให้ส่วนราชการและจังหวัดทุกจังหวัด เสนอความเห็นประกอบการ
พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้ข้อยุติแล้วไปให้กระทรวงมหาดไทยทุกครั้ง โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม
หรือผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ลงนามในหนังสือแทนการใช้หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุรพล กาญจนะจิตรา

(นายสุรพล กาญจนะจิตรา)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

สำนักตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์

โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๘

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ มท ๕๐๒๖๔

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”



(สำเนา)

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร.(มท) ๕๐๕๕๑-๕

ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๗๖๐

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เรียน ผู้บริหาร ส่วนราชการและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าส่วนราชการ
ระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

ด้วยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเห็นชอบตามข้อเสนอของหัวหน้าผู้ตรวจราชการ
กระทรวงมหาดไทย เกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้มีประสิทธิภาพ
อย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน พร้อมทั้งมอบหมายให้
สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบศูนย์ดำรงธรรมและให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครอง
เป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแล ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์และ
ทางโทรศัพท์หมายเลข 1567 โดยมอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลรักษาระบบให้สามารถใช้ได้
ตลอดเวลา นำระบบ E-inspection และเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ /
ร้องเรียน (Database) ตลอดจนการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้
ทราบบทบาทและผลการดำเนินการ และปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการ
กระทรวงมหาดไทยปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงมหาดไทยเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการเรื่องราวร้องทุกข์
ของกระทรวงมหาดไทย รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและแจ้งประชาสัมพันธ์ให้รับทราบโดยทั่วกันต่อไปด้วย

พงศ์โพยม วาศภูติ

(นายพงศ์โพยม วาศภูติ)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย



ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๓๔๕

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัมรินทร์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๕๐๔๐ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๗

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๐๑ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๔๗

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศชาติมีความมั่นคง สังคมและประชาชนร่มเย็นเป็นสุข ซึ่งการดำเนินการนโยบายดังกล่าวได้กำหนดให้งาน “ศูนย์ดำรงธรรม” เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ในการแก้ไขปัญหาทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง รวมถึงปัญหาความเสื่อมศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน และฟื้นฟูระบบคุณธรรมจริยธรรม และธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน ตลอดจนเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้พร้อมรับต่อการเป็นกลไกการขับเคลื่อน ให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างสมบูรณ์จึงให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่รับผิดชอบสายงานด้านปกครองเป็นผู้รับผิดชอบกำกับ ดูแล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอย่างชัดเจนและอย่างเป็นระบบครบวงจร

๒. ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่เปิดให้บริการประชาชนเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด เช่น เว็บไซต์ของจังหวัด ของกระทรวงมหาดไทย (www.mahadthai.com) หรือของรัฐบาล รวมทั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านระบบ Call Center หมายเลขโทรศัพท์ 1567 จะต้องมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล รักษาระบบให้ใช้การได้ตลอดเวลา และมีประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดจนให้มีการอบรม พัฒนา ฝึกฝนบุคลากร ผู้รับผิดชอบสับเปลี่ยนหมุนเวียนใช้เครื่องมือตามช่องทางดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

/ ๓ ให้ศูนย์ดำรงธรรม...

๓. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) และระบบ E-inspection เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ระบบติดตามงาน ระบบการสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บที่เป็นระบบให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

๔. ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุก เพื่อให้สังคมและประชาชนทั่วไปได้รับทราบบทบาทและผลการดำเนินงานอย่างกว้างขวาง โดยขอสนับสนุนงบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดทำประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณา ป้ายประชาสัมพันธ์และกิจกรรมสนับสนุนในรูปแบบอื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้จะได้มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยตรวจติดตามการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕ , ๕๐๕๕๔

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘



คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ที่ ๖๑๒/๒๕๔๕

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

ตามที่ได้มีกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. ๒๕๔๕ แบ่งส่วนราชการในราชการบริหารส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงมหาดไทย ออกเป็น ๑๒ ส่วนราชการ นั้น

เนื่องจาก กระทรวงมหาดไทย ได้มีนโยบายในการบริหารราชการเพื่อเสริมสร้างสังคมไทยให้เกิด “บ้านเมืองน่าอยู่ เชิดชูคุณธรรม” โดยการปรับปรุงคุณธรรมให้ปฏิบัติงานให้กว้างขวางและทำงานในเชิงรุกมากขึ้น

เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจสามารถตอบสนองนโยบายของกระทรวงมหาดไทยดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและเอื้ออำนวยต่อสภาพงานในปัจจุบัน จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยขึ้น โดยมีฐานะเป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับกองภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานและประเมินผลการทำงาน ส่งเสริมและสงเคราะห์พลเมืองดี รวมทั้งการปฏิบัติการในพื้นที่กรณีมีเรื่องสำคัญเร่งด่วนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ด้วยความเร็ว โดยมีการจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงานภายในปรากฏตามผนวกแนบท้ายคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๕

เสริมศักดิ์ พงษ์พานิช
(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย



ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๑๖๘๒

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒ มิถุนายน ๒๕๕๕

เรื่อง โปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๐๑ ลงวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๓

๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๒๒๕๓ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แผ่นโปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ แผ่น

๒. คู่มือการติดตั้งและการใช้งานโปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เล่ม

๓. แบบรายงานผลการดำเนินงาน (แบบ ศคธ. ๐๑/๒) จำนวน ๑ แผ่น

ตามที่กระทรวงมหาดไทย ได้แจ้งให้ทุกจังหวัดพิจารณาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ (Database) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ในการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน นั้น

เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยได้จัดส่งโปรแกรมการจัดการระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนและคู่มือการใช้งานมาให้จังหวัดดำเนินการติดตั้งและใช้ประโยชน์ในการจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งอำเภอ/กิ่งอำเภอ ดำเนินการติดตั้งและใช้ประโยชน์สำหรับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/กิ่งอำเภอ ให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนโดยได้ปรับปรุงกลุ่มเรื่องและประเด็นปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากเดิม ๕ กลุ่มเรื่อง ๒๐ ประเด็นปัญหา เป็น ๖ กลุ่มเรื่อง ๓๐ ประเด็นปัญหาและขอให้เริ่มใช้โปรแกรมฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมตามแบบที่กำหนด ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๕ เป็นต้นไป รายละเอียดตามที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยด่วนต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุจิต ปิจฉินันท์

(นายสุจิต ปิจฉินันท์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕ , มท ๕๐๕๕๑-๕

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘ , มท ๕๐๒๖๔



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๘๗

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๓

๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๕๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติเกี่ยวกับการขอพิจารณาพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ ซึ่งสำนักราชเลขาธิการให้จังหวัดพิจารณาในประเด็นว่า ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ และจังหวัดมีแผนงานที่จะดำเนินการในเรื่องที่มีผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ นั้น

สำนักราชเลขาธิการ ได้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๕๕ ณ สำนักราชเลขาธิการ โดยมีผลการประชุมสรุปได้ว่า

๑. เนื่องจากที่ผ่านมาการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณาต่างๆ ที่สำนักราชเลขาธิการสอบถามไปยังจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลล่าช้า ที่ประชุมจึงมีมติให้ลดประเด็นในการรายงานข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาฎีกาให้เหลือเพียงประเด็นเดียว คือ ผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น มีตัวตนจริง ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่ได้มีผลประโยชน์แอบแฝง

๒. ให้จังหวัดตอบเรื่องฎีกาไปยังสำนักราชเลขาธิการ ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้ สำนักราชเลขาธิการจะได้รวบรวมทำเป็นบัญชีฎีกาทั้งหมด และส่งให้กระทรวงมหาดไทยติดตามเรื่องต่อไป

๓. ให้จังหวัดติดตามผลความก้าวหน้าของฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และรายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินงานโครงการพร้อมภาพถ่ายไปยังสำนักราชเลขาธิการ ทุกไตรมาส (๓ เดือน) จนกว่าโครงการจะเสร็จสมบูรณ์ โดยสำนักราชเลขาธิการจะรวบรวมบัญชีฎีกาที่ทรงรับไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ให้กระทรวงมหาดไทยเร่งรัด ติดตาม รายงานผลจากจังหวัดต่อไป

/ จึงเรียนมาเพื่อ...

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไป ทั้งนี้ ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า การขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ ให้ถือเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการแจ้งขอมูลให้สำนักงานเลขาธิการทราบภายในกำหนด หากส่วนราชการใดไม่สามารถดำเนินการภายในกำหนดได้ ให้แจ้งอุปสรรค ข้อขัดข้องให้สำนักงานเลขาธิการทราบภายในกำหนดด้วย

ขอแสดงความนับถือ

สุรพล กาญจนะจิตรา

(นายสุรพล กาญจนะจิตรา)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๒๘๕๓ (มท) ๕๐๔๕๔



ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๓๔๕

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๕

เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักมณ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๒๒๕๓ ลงวันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๔๓

๒.หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๑๕/ว ๔ ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๔๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตารางสรุปรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ฯ ทักมณ

หน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัด และหน้าบ้านพิษณุโลก จำแนกตามรายจังหวัด

ตามทให้ทุกจังหวัดรายงานผลการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาผ่านศูนย์ฯ ทักมณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนทั้งจากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดและหน้าบ้านพิษณุโลก กรุงเทพมหานคร ให้ทราบและได้นำผลการดำเนินการของจังหวัดต่างๆประมวลผลในภาพรวมนำกราบเรียน นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรี จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา ๑ ปี ๗ เดือน ปรากฏว่า มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น ๒๒,๐๕๗ เรื่อง ซึ่งจังหวัดต่างๆสามารถประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ ๑๔,๓๓๕ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๖๕ ยังมีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๗,๕๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕ และขอให้จังหวัดให้ความสำคัญ ที่จะเร่งแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้หมดสิ้นไปโดยเร็ว นั้น

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียน ผ่านศูนย์ฯ ทักมณ รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนมีการตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที จึงให้ทุกจังหวัดดำเนินการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนตามแนวทาง ดังนี้

๑. แยกแยะและตรวจสอบ ให้จังหวัดคัดแยกและตรวจสอบข้อร้องเรียนต่างๆว่าเรื่องร้องเรียน แต่ละเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกลุ่มประเด็นปัญหาใด อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ขอให้ ส่วนราขการนั้นเร่งประสานการแก้ไขปัญหาพร้อมกับอำเภอหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้วแต่กรณี

๒. การชี้แจงตอบข้อมูลแก่ผู้ร้องทันทีที่ตอบได้ กรณีเรื่องร้องเรียนที่ส่วนราชการหรือหน่วยงาน สามารถชี้แจงหรือตอบให้ผู้ร้องเข้าใจได้ โดยไม่ต้องมีการสอบสวนหรือตรวจสอบข้อเท็จจริงขอให้รีบ ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยเร็วในทันที

/๓. เรื่องที่เกิน...

๓. เรื่องที่เกินความสามารถที่จังหวัดจะดำเนินการได้ กรณีเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องแก้ไขโดยส่วนราชการบริหารส่วนกลางหรือเรื่องที่เกินความสามารถที่จังหวัดจะดำเนินการได้ ก็ให้ขอความร่วมมือจากส่วนราชการในส่วนกลางสนับสนุนการแก้ไขปัญหาโดยตรง หรือรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบเพื่อประสานกับส่วนราชการดังกล่าวต่อไป

๔. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ ให้จังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนโดยมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่กำกับดูแลส่วนราชการที่รับผิดชอบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นประธานเพื่อประชุมพิจารณาเร่งรัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วจัดเก็บที่เป็นระบบ ให้สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนได้

๕. เป้าหมายการดำเนินการ ให้จังหวัดเร่งแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักขณัทั้งจากหน้าบ้านพักผู้ว่าราชการจังหวัดและหน้าบ้านพักพิชฌุโลก กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ระหว่างดำเนินการให้เหลือไม่เกินร้อยละ ๑๐ ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๔๕ โดย

๕.๑ จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการไม่เกินร้อยละ ๑๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดขอให้เร่งดำเนินการให้ลดลงหรือรักษาระดับคุณภาพในการทำงานให้อยู่ในเป้าหมาย

๕.๒ จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกินร้อยละ ๑๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดขอให้เร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนที่ค้าง/อยู่ระหว่างดำเนินการให้เหลือไม่เกินเป้าหมายดังนี้

- ภายในเดือนเมษายน ๒๕๔๕ ร้อยละ ๒๕ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ภายในเดือนมิถุนายน ๒๕๔๕ ร้อยละ ๑๕ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- ภายในเดือนกันยายน ๒๕๔๕ ร้อยละ ๑๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

กระทรวงมหาดไทยเห็นว่า การแก้ปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียนเป็นส่วนสำคัญในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนผู้เดือดร้อน ซึ่งจกต้องตอบสนองต่อข้อเรียกร้องและความต้องการด้วยความรวดเร็วทันทีที่ได้รับ รวมทั้งแจ้งตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องโดยตรงด้วยวิธีการต่างๆทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ แจ้งตอบทางจดหมาย โทรศัพท์หรือลงไปพบปะเยี่ยมเยียนครอบครัวผู้ร้องที่บ้าน หรือดำเนินการพร้อมการวานแก่นจน โดยการเร่งรัดดำเนินการในเรื่องดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับงานนโยบายสำคัญ เช่น การดูแลรักษาดันไม้ การบริหารงบประมาณ การแก้ไขปัญหาความยากจน ปัญหาหาเสพติด เป็นอาทิ ฉะนั้น จึงต้องการผลสัมฤทธิ์และมีการรายงานตรงเวลาและสม่ำเสมอ

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการโดยด่วนต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุจริต ปิจฉิมนันท์

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

(นายสุจริต ปิจฉิมนันท์)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

โทร. ๐ ๒๒๒๓ ๒๒๑๕, ๕๐๕๕๔

โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัษฎางค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๔ มกราคม ๒๕๔๕

เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม

และหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย หรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาหรือตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร้องมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และได้กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

๑) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง

๒) ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

๓) ให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากการสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วัน โดยหากปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีอาญา และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งคณะกรรมการสอบสวนไปตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๔) ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ/กรณีที่มีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง/กรณีที่เกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้และกรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

/ จึงเรียนมา...

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด ทั้งนี้ หากข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าวให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ราชการเสียหายให้มีการดำเนินการทางวินัยต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สุจิต ปิจนิมน์นัท

(นายสุจิต ปิจนิมน์นัท)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๘



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒

สำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม.๑๐๓๐๐

๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑
และเอกสารประกอบ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริหารประชาชนมีภารกิจในการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ของประชาชนที่ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยเฉพาะการดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมาย ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วแจ้งผลให้ทราบเพื่อนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี นำเรียนรองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป

เมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้เชิญรองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายการเมือง (พลโท ปรีชา วรณรัตน์) ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน และคณะกรรมการติดตามและประสานงานตามการสั่งการของนายกรัฐมนตรี (กตส.นรม.) บ้านพิษณุโลก ร่วมประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี และมีบัญชาให้มีการกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ รวมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการด้วยความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายดังกล่าว

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร่ำร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำที่ผิดกฎหมายหรือเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศที่ประชาชนยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ร้องมีความเชื่อมั่นในการดำเนินการของส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงเห็นควรให้ปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่แนบมาด้วยและกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ ดังนี้

/ ๑ ในเบื้องต้น...

๑. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๒. ส่งสำเนาเรื่องโดยปกปิดชื่อผู้ร้องให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการในทางลับ

๓. ขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งให้ผู้ร้องกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังจากสืบสวนไม่เกิน ๑๕ วัน โดยหากปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีอาญา และถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๔. ให้มีการคุ้มครองผู้ร้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น โดยประสานขอความร่วมมือให้ส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งให้มีการพิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๔.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

เห็นควรส่งเรื่องให้สภาความมั่นคงแห่งชาติพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง

เห็นควรสรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยไม่นำเสนอเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นเห็นควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณีด้วย ทั้งนี้ หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานร้องขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๔.๓ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรือทำให้เป็นคดีความได้

เห็นควรแจ้งรายละเอียดเฉพาะที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนด้วยก็ได้ ทั้งนี้ หากหน่วยงานเจ้าของเรื่องประสานร้องขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๔.๔ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

เห็นควรส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการที่สูงหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง และส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนหรือสอบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะด้วย

/ ทั้งนี้ หาก...

ทั้งนี้ หากราชการหรือเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและวิธีการดังกล่าว ให้ถือว่าละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้ข้าราชการเสียหาย เห็นควรให้มีการดำเนินการทางวินัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอให้ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวด้วย จักขอบคุณอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

รองพล เจริญพันธุ์

(นายรองพล เจริญพันธุ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน E-mail : psc@opm.go.th

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๕๔-๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑-๔๓๕๘

ประสานงานนายวิสุทธิ นัทรานันต์



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๕๓

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๒ กรกฎาคม ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากรุณา

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๔๗

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักราชเลขาธิการ ที่ รล ๐๐๐๕.๑/๕๑๘๓ ลงวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๔๘

จำนวน ๑ แผ่น

ตามหนังสือที่อ้างถึง แจ้งให้จังหวัดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๔๐ เกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่า ในการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ เป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้องพิจารณาดำเนินการหรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระและเป็นการแก้ไขปัญหาความทุกข์ยาก ความเดือดร้อนของประชาชน นั้น

บัดนี้ สำนักราชเลขาธิการ ได้กำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาการขอพระราชทานความเป็นธรรม และการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยขอให้พิจารณาในประเด็น ดังนี้

๑. ผู้ทูลเกล้าถวายฎีกา เป็นผู้สมควรจะได้รับความช่วยเหลือหรือไม่ เช่น เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนจริง ไม่มีผลประโยชน์อื่นแอบแฝง เป็นต้น

๒. จังหวัดมีแผนงานที่จะดำเนินการในเรื่องที่มีผู้ทูลเกล้าฯ ถวายฎีกาอยู่แล้วหรือไม่ หากจังหวัดมีแผนงานรองรับอยู่แล้ว สำนักราชเลขาธิการจักได้ไม่ดำเนินการซ้ำซ้อนในเรื่องดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ คิชฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ คิชฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๔



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๓๖

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๑ ตุลาคม ๒๕๔๗

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด มท. และผู้ว่าราชการจังหวัด
ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม
๒๕๔๑

๒. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์
๒๕๔๒

ด้วยสำนักงาน ก.พ. แจ้งว่า นายกรัฐมนตรีได้สั่งการให้แจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตาม
มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและ
มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็น
ประโยชน์ต่อทางราชการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเรื่องดังกล่าวทั้งสองฉบับ
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการ
สอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ให้ส่วนราชการ/หน่วยงานในสังกัดและ
จังหวัดถือปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ
หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคล
แน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกกล่าวโทษข้าราชการโดยปกปิดชื่อผู้ร้อง หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้
ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องทราบการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงมากน้อยเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่าการณ
ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยเร็วแล้วรายงานให้
ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ

/๓. ให้ผู้บังคับ...

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวนอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงหน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๕

ทั้งนี้ คณะรัฐมนตรียังได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล การให้ถ้อยคำหรือการส่งเอกสารหลักฐานที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามในหนังสือฯ สิ่งที่มาด้วย ๒.

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ คิชฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ คิชฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖

กระทรวงมหาดไทย
ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๘ กันยายน ๒๕๕๓

เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด มท. ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด
และหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน ในสังกัด สป.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๓/ว ๓ ลงวันที่ ๘ มกราคม ๒๕๕๑
๒. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๑๘๑ ลงวันที่ ๑๐ กันยายน ๒๕๕๓

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งว่า ตามที่ได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๐ เห็นชอบตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอเกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า ให้ส่วนราชการถือเป็นหลักการว่าการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาดำเนินการหรือหาข้อยุติให้ได้โดยเร็ว เพื่อเป็นการลดพระราชภาระและเป็นการแก้ไขปัญหาคความทุกข์ยากความเดือดร้อนของประชาชนในเรื่องดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้ว เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์เรื่องต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงให้ส่วนราชการ/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดและจังหวัดถือปฏิบัติในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

๑. กรณีส่วนราชการได้รับเรื่องการขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์จากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ขอให้ส่วนราชการพิจารณาเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการพิจารณาในนำการกราบบังคมทูลพระกรุณาทราบบฝ่าละอองธุลีพระบาทให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบภายในกำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ ตามนัยมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. หากส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการพิจารณาแก้ไขปัญหหรือหาข้อยุติเพื่อนำเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑. ขอให้ส่วนราชการชี้แจงถึงสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการในเรื่องดังกล่าวว่ามาจากเหตุใดเหตุหนึ่ง ดังนี้

/๑) การขอพระราชทาน...

๑) การขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ดังกล่าว จัดเป็นงานซึ่งส่วนราชการได้มีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไปแล้ว แต่มีอุปสรรคข้อขัดข้องที่ยังไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าวได้และขณะนี้อยู่ระหว่าง ดำเนินการแก้ไขอุปสรรคข้อขัดข้องอย่างไร จะดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาใด หรือ

๒) การขอพระราชทานความเป็นธรรม หรือการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ดังกล่าว เป็น งานซึ่งส่วนราชการมิได้มีการประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป และยัง ดำเนินการไม่แล้วเสร็จอันเนื่องมาจากอุปสรรคข้อขัดข้องใด และจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาใด หรือ

๓) เหตุอื่นๆ

โดยจะต้องดำเนินการภายในกำหนด ๑๕ วัน หลังจากที่ได้รับเรื่องจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี นับ ตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. หลังจากที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๒. แล้วขอให้ส่วนราชการนั้นแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้สำนัก เลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบ และหากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วแต่เรื่องดังกล่าวยังไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ได้ ให้ส่วนราชการนั้นแจ้งผลการพิจารณาให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีทราบเป็นระยะทุก ๓๐ วัน จนกว่าจะ ดำเนินการได้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลรายงานผลความคืบหน้าให้สำนักราชเลขาธิการและผู้เกี่ยวข้องทราบ

๔. ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือหาข้อยุติเพื่อเสนอข้อมูลหรือข้อคิดเห็นให้สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี แจ้งสำนักราชเลขาธิการเพื่อนำความกราบบังคมทูลพระมหากษัตริย์ทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทในเรื่อง ดังกล่าว ควรดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วซึ่งไม่ควรใช้เวลาเกิน ๑ ปี ยกเว้นเรื่องที่ต้องใช้เวลานาน เช่น คดีที่ต้องรอฟัง ผลคำพิพากษาศาลถึงที่สุด

๕. หากส่วนราชการไม่สามารถดำเนินการในเรื่องใด ขอให้แจ้งอุปสรรคข้อขัดข้องให้สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรีทราบแต่เนิ่นๆไม่ควรปล่อยให้ล่วงเลยเป็นเวลานาน ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีอาจพิจารณาเสนอ กพร. พิจารณากำหนดระยะเวลาให้แก่ส่วนราชการรับไปปฏิบัติตามนัยมาตรา ๓๗ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อมิให้ผู้ขอพระราชทานความเป็นธรรมหรือการขอ พระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์ต้องรอนานเกินควร

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ คิชฌอ์อานาจ

(นายชัยฤกษ์ คิชฌอ์อานาจ)

รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ (มท) ๕๐๔๕๔



ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๑๘๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

ด้วย พลตำรวจเอก วุฒิชัย ศรีรัตนวุฒิ ประธานกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้พิจารณาสั่งการตามกฎหมายกรณีผู้บังคับบัญชาไม่พิจารณาโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐตามฐานความผิดที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติชี้มูลความผิดทางวินัยภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องตามมาตรา ๕๓ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) รับไปติดตามผลการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวและรายงานผลให้คณะกรรมการ ป.ป.ช. ทราบแล้ว นอกจากนี้ นายกรัฐมนตรียังได้สั่งการให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัดด้วย

คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเมื่อวันที่ ๑๔ กันยายน ๒๕๕๗ รับทราบและเห็นชอบให้กำชับส่วนราชการต่างๆ ปฏิบัติตามมติคณะกรรมการ ป.ป.ช. และดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยเคร่งครัด เพื่อปราบปรามเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ทุจริตและสนับสนุนเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตโดยยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้แจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ

(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๓๒-๓

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๖๕

(สำเนา)



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๘ กันยายน ๒๕๔๖

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการและการแจ้งเตือน
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๕๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๔๖

ตามหนังสือที่อ้างถึง ปรากฏว่าได้มีปัญหาในการดำเนินงานเรื่องการร้องทุกข์/ร้องเรียนตามการ
สั่งการของกระทรวงมหาดไทยหลายประการ ซึ่งได้พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วจึงให้
ส่วนราชการและจังหวัด ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑. กรณีการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ปัญหาที่พบ หลายหน่วยงาน/จังหวัด ให้หน่วยงานในสังกัดหรือแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่หน่วยงาน/จังหวัด ไม่เสนอความเห็นประกอบเรื่องไปยังกระทรวงมหาดไทยเป็นเพียง
การรวบรวมเอกสารส่งไปเท่านั้น และหลายแห่งจะใช้หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อในการส่งเอกสารนั้นๆ

ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้หน่วยงาน/จังหวัด เสนอความเห็นประกอบการพิจารณาไปยัง
กระทรวงมหาดไทยทุกครั้ง และควรใช้หนังสือภายนอกหรือบันทึกข้อความแทนการใช้หนังสือประทับตรา

๒. กรณีการเร่งรัดติดตามผลเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ปัญหาที่พบ ส่วนราชการ/จังหวัด ไม่รายงานผลการดำเนินงานตามกำหนดเวลา

ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้ส่วนราชการ/จังหวัด เร่งรัดดำเนินการ หากไม่แล้วเสร็จภายในกำหนด
ขอให้รายงานความคืบหน้าให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

๓. กรณีการเตือนให้รายงานผลการดำเนินงาน

ปัญหาที่พบ บางส่วนราชการ/จังหวัด ไม่สนใจกับการเตือนให้รายงานผลการดำเนินการ
(บางจังหวัดเตือนถึง ๖ ครั้ง)

/ ข้อเสนอ...

ข้อเสนอให้ปฏิบัติ ให้ส่วนราชการ/จังหวัด เร่งรัดดำเนินการในเรื่องที่มีการเตือนเป็นพิเศษ แต่การแจ้งเตือนนั้นจะพิจารณาถึงความยากง่ายของเรื่องที่จะดำเนินการเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย หากปรากฏว่าเป็นเรื่องปกติธรรมดา ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้ภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแต่ไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังควรหรือไม่รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ หรือไม่ได้ชี้แจงเหตุขัดข้องให้ทราบ และได้มีการแจ้งเตือนถึง ๓ ครั้ง หน่วยงาน/จังหวัดควรพิจารณาสมรรถภาพเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามควรแก่กรณีด้วย

อนึ่ง กระทรวงมหาดไทยทราบว่าในขณะนี้เรื่องราวการร้องทุกข์/ร้องเรียนมีเป็นจำนวนมากเป็นภาระของส่วนราชการและจังหวัด แต่เนื่องจากเป็นกรณีความเดือดร้อนของประชาชนและเป็นนโยบายที่สำคัญของนายกรัฐมนตรี (พ.ต.ท.ดร. ทักษิณ ชินวัตร) และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (นายโกสิน พลกุล) ดังนั้น จึงขอให้ทุกส่วนราชการและจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นกรณีพิเศษ สำหรับจังหวัดให้ตั้งคณะกลุ่มปฏิบัติงาน (Taskforce) จากหลายๆ หน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบเป็นการเฉพาะ ตามหนังสือที่อ้างถึงก็จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ คิชฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ คิชฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๕๐๔

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอักษณาคี กทม. ๑๐๒๐๐

๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับจังหวัด

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปัจจุบันการร้องทุกข์/ร้องเรียน ของจังหวัดมีหลายช่องทาง นอกจากจะรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากกระทรวงมหาดไทยไปดำเนินการแล้ว ยังต้องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนในลักษณะเดียวกันจากกระทรวง ทบวง กรมและองค์กรอิสระอื่น ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายหลายหน่วยงาน อาทิเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รัฐสภา สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปป.ง.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ฯลฯ ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล ซึ่งให้จังหวัดจัดตั้งผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ไว้ที่บริเวณจวนผู้ว่าราชการจังหวัด จากกรณีดังกล่าว ทำให้ปริมาณการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน มีจำนวนมาก ขณะเดียวกันอัตราค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของจังหวัดมีจำกัดและต้องรับผิดชอบงานด้านอื่นด้วย แต่ในทางนโยบายของรัฐบาลกลับให้ความสำคัญกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้ประชาชนเป็นเรื่องเร่งด่วน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีปริมาณมากเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐในการแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวให้กับประชาชน จึงให้จังหวัดพิจารณาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัดแบบบูรณาการดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดให้ความสำคัญในเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมอบหมายให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดคนใดคนหนึ่งเป็นผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นระบบครบวงจร คือ รับผิดชอบงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ทั้งงานศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย งานผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ศูนย์ฯ ทักษิณ) และงานจากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐอื่นๆ

๒. การร้องทุกข์/ร้องเรียน ในระดับจังหวัดซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ในจังหวัดหลายหน่วยงาน และในกรณีที่จังหวัดเห็นว่าปริมาณงานการร้องทุกข์/ร้องเรียนของจังหวัดมีปริมาณมากและมีอัตราค่าจ้างของจังหวัดมีไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องทุกข์/ร้องเรียนก็ให้จังหวัดพิจารณาบูรณาการเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงานของรัฐอื่น โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการ/หน่วยงานดังกล่าวเข้าร่วมปฏิบัติงานในลักษณะกลุ่มปฏิบัติ (Taskforce) และมอบหมายให้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นการเฉพาะก็สามารถจะแก้ไขปัญหาเรื่องดังกล่าวที่เกิดขึ้นได้

/ ๓. กรณีของการ...

๓. กรณีของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงนาน ในขณะที่ผู้ร้องจะไม่ทราบ ว่า จังหวัดกำลังดำเนินการเรื่องทุกข์/ร้องเรียนดังกล่าวอย่างต่อเนื่องก็จะนำเรื่องดังกล่าวไปร้องทุกข์/ร้องเรียนยังหน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานเหนือขึ้นไปอีก หรืออาจนำไปสู่การร้องทุกข์/ร้องเรียนกล่าวหาผู้ว่าราชการจังหวัด/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่าละเลยหรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติหน้าที่กรณีดังกล่าว ดังนั้น จึงควรมอบหมายให้กลุ่มปฏิบัติงาน (Taskforce) ดังกล่าว วางระบบการปฏิบัติงานและแจ้งผลความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้ร้องหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและกระทรวงมหาดไทยทราบทุกระยะด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

เสริมศักดิ์ พงษ์พานิช

(นายเสริมศักดิ์ พงษ์พานิช)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. / โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๐ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๕๘ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๗

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี แจ้งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๕๗ เห็นชอบแนวทางปฏิบัติตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอ โดยให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา เพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบโดยเร็ว และให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการ เร่งรัด และติดตามให้รับชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อนให้แก่ประชาชน โดยเร็วตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามนโยบายของรัฐบาล รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่มาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชัยฤกษ์ คิชฐอำนาจ

(นายชัยฤกษ์ คิชฐอำนาจ)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

(สำเนา)



ที่ นร ๐๕๐๓/ว ๕๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๓

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ที่ พร ๓๑/๔๘๓๓

ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๒

๒. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ค่วนที่สุด ที่ พร ๓๑/๒๑๒๓

ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๓

ด้วยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอว่า เพื่อให้การประสานงานและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนของประชาชนเป็นไปโดยเร็วสมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงขอให้คณะรัฐมนตรีกำหนดแนวปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาล โดยให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบโดยเร็ว และให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการเร่งรัดและติดตามให้รีบชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อน ให้แก่ประชาชนโดยเร็วตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๓ เห็นชอบแนวทางปฏิบัติตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอและให้แจ้งเวียนให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ

(นายบวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักนิติกรรม

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๐๘-๕

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๕๐๕๘

(สำเนา)



ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๒๓.๕/ว ๓๘๕

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๕

เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๒/ว ๓๔๔๖ ลงวันที่ ๒๓

พฤศจิกายน ๒๕๔๔

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งผลการสัมมนาแผนการตรวจราชการของกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๔๕ รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (เรื่องราวยื่นทุกข์) โดยมอบให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานกับจังหวัดเพื่อแก้ไขปัญหาและเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ เพื่อให้จังหวัดถือปฏิบัติ ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

กระทรวงมหาดไทย พิจารณาแล้วเห็นว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีความสำคัญตามภารกิจของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะเรื่อง “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (เรื่องราวยื่นทุกข์) ได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างจริงจังและบังเกิดผลเป็นรูปธรรม จึงให้จังหวัดดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบเรื่องราวยื่นทุกข์ร้องเรียน ที่อยู่ในความรับผิดชอบของจังหวัด ที่ยังค้างดำเนินการและเร่งรัดดำเนินการให้แล้วเสร็จ และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๓๐ วัน นับแต่วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๕

๒. เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ ๑ กระทรวงมหาดไทยจะได้ดำเนินการ รวมทั้งการติดตามเร่งรัดเกี่ยวกับเรื่องราวยื่นทุกข์ของจังหวัดโดยเคร่งครัด ตามแนวทางหนังสือสั่งการที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓ เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ เรื่องใดกำหนดวันเวลาให้จังหวัดรายงาน เมื่อถึงกำหนดเวลาแล้วจังหวัดไม่รายงาน กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือนพร้อมทั้งประทับตรา “เตือนครั้งที่ ๑” เมื่อครบกำหนดเวลาเดือนครั้งที่ ๑ แล้ว จังหวัดยังไม่รายงาน กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือนพร้อมประทับตรา “เตือนครั้งที่ ๒” หากมิได้รับรายงานตามกำหนดกระทรวงมหาดไทยจะ “เตือนครั้งที่ ๓” พร้อมทั้งให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการทางวินัยผู้มีหน้าที่กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีต่อไป

๓.สำหรับการเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหารื้อร้าวร้องทุกข์ของจังหวัด
กระทรวงมหาดไทยได้มอบให้ผู้ตรวจการกระทรวงมหาดไทยประจำเขตรับผิดชอบ ตามนัยหนังสือ
กระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๒/ว ๓๔๔๖ ลงวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๔๔

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่
๑๘ มีนาคม ๒๕๔๕

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

ยงยุทธ วิชัยดิษฐ

(นายยงยุทธ วิชัยดิษฐ)

รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

สำนักตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด
กระทรวงมหาดไทยและผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ปกปิด ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๔๑

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์และกล่าวโทษ
ข้าราชการมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด นั้น

เนื่องจากยังมีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมิได้ปฏิบัติตามหนังสือสั่งการดังกล่าว
ข้างต้นโดยเคร่งครัด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงจึงมีบัญชาให้กำชับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
ให้ถือปฏิบัติตามหนังสือสั่งการดังกล่าว และหากพบว่าเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องมิได้ปฏิบัติตามก็ให้ดำเนินการ
ทางวินัยตามควรแก่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓ มท ๕๐๔๕๔

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓

เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปรากฏว่า การรายงานผลการปฏิบัติราชการหรือการรายงานผลการตรวจและติดตามงานตามแผนการตรวจราชการประจำปี ตลอดจนเรื่องที่กระทรวงมหาดไทยสั่งการไปยังจังหวัด แล้วให้รายงานผลการดำเนินการให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดได้มีการปล่อยปละละเลยและไม่ใส่ใจในการปฏิบัติเป็นเหตุให้เกิดความล่าช้าและเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ดังนั้น เพื่อให้การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัดเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติในการเร่งรัดติดตามงานและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการของจังหวัด ดังนี้

๑. หนังสือที่ปลัดกระทรวงมหาดไทยลงนามสั่งการไปยังจังหวัด หากเป็นเรื่องที่ต้องการให้จังหวัดรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ จะกำหนดวัน เดือน ปี ที่ต้องการให้จังหวัดรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบทุกครั้ง

๒. หากจังหวัดไม่รายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในกำหนดตามข้อ ๑ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือนโดยกำหนดวัน เดือน ปี ที่จะให้จังหวัดรายงานไปให้กระทรวงมหาดไทยทราบ พร้อมทั้งประทับตรา “เตือนครั้งที่ ๑” ในหนังสือดังกล่าวด้วย

๓. เมื่อเตือนครั้งที่ ๑ ไปแล้ว จังหวัดไม่รายงานผลให้กระทรวงมหาดไทย ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ กระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเตือนครั้งที่ ๒ โดยกำหนดวัน เดือน ปี ที่จะให้จังหวัดรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ พร้อมทั้งประทับตรา “เตือนครั้งที่ ๒” ในหนังสือดังกล่าวด้วย

๔. เมื่อเดือนครั้งที่ ๒ ไปแล้ว จังหวัดไม่รายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้เดือนครั้งที่ ๓ โดยปลัดกระทรวงมหาดไทยจะมีหนังสือเร่งรัดให้จังหวัดรายงานผลให้กระทรวงมหาดไทยทราบ พร้อมทั้งแจ้งให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าราชการจังหวัดให้กำกับดูแลเรื่องดังกล่าว หัวหน้าสำนักงานจังหวัดและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวด้วย พร้อมทั้งกำหนดวัน เดือน ปี ที่จะให้จังหวัดรายงานผลเรื่องที่กระทรวงมหาดไทยเดือนไปยังจังหวัด พร้อมทั้งผลการดำเนินการทางวินัยบุคคลดังกล่าวให้กระทรวงมหาดไทยทราบ กรณีเช่นนี้ กระทรวงมหาดไทยอาจจะพิจารณาว่ากล่าวตักเตือนผู้ว่าราชการจังหวัดด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยูบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยูบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองกลาง

โทร. ๒๒๓-๒๒๑๖

(สำเนา)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง โทร. ๒๒๒๔๘๘๒ (มท) ๕๐๓๓๓

ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๘

วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง กำชับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมและหัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ด้วยได้รับแจ้งจากสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย ว่าการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของส่วนราชการหรือจังหวัดบางแห่งยังเป็นไปโดยล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการและภาพพจน์ของกระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งสืบเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจหรือติดตามตรวจสอบเรื่องอย่างจริงจัง ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีบัญชาให้ส่วนราชการในสังกัดแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้กำชับเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบงานในมารับผิดชอบเป็นระยะ และเร่งรัดการดำเนินการเพื่อสะสางและแก้ไขปัญหางานค้างคาอย่างจริงจัง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ ก็ให้มีการมอบหมายการงานในหน้าที่ตามระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เพื่อให้ทราบจำนวนงานค้างและเร่งรัดดำเนินการต่อไป หากมีเจ้าหน้าที่ผู้ใดละเลยและทำให้งานราชการเสียหาย ก็ให้พิจารณาลงโทษทางวินัยสถานหนักโดยเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

ชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยุวบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๗

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒

เรื่อง กำซ้บการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยได้รับแจ้งจากสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีกระทรวงมหาดไทยว่า การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของส่วนราชการหรือจังหวัดบางแห่งยังเป็นไปโดยล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการและภาพพจน์ของกระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความใส่ใจหรือติดตามตรวจสอบเรื่องอย่างจริงจัง ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้มีบัญชาให้ส่วนราชการในสังกัดแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้กำซ้บเจ้าหน้าที่ให้ตรวจสอบงานในมารับผิดชอบเป็นระยะและเร่งรัดการดำเนินการเพื่อสะสางและแก้ไขปัญหาทางานค้างอย่างจริงจัง และเมื่อมีการโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ ก็ให้มีการมอบหมายการงานในหน้าที่ตามระเบียบเกี่ยวข้องให้ชัดเจนเพื่อให้ทราบจำนวนงานค้างและเร่งรัดดำเนินการต่อไป หากมีเจ้าหน้าที่ผู้ใดละเลยและทำให้งานราชการเสียหายก็ให้พิจารณาลงโทษทางวินัยสถานหนักโดยเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองการเจ้าหน้าที่

โทรสาร ๒๒๒๔๘๘๒ (มท) ๕๐๓๗๗

(สำเนา)



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๕ มกราคม ๒๕๔๒

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องรา
วร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

- อ้างถึง ๑. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๒๖๓/๒๔๕๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๔๕๕
๒. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๕๓/๒๔๕๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๔๕๖
๓. หนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/๑๓๐๘๕
ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

ตามหนังสือที่อ้างถึง คณะรัฐมนตรีได้ประชุมเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ และมีมติยกเลิก
หนังสือดังกล่าว จำนวน ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับ
ทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจน
ชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์
ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มี
มูลที่ควร กล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้
ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวกทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับ
เรื่องราวกร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา
ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตาม
พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยานและบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวน สอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๓๓

(สำเนา)



ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยที่ยกเลิก

๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๕๑๒๕

ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑

๓. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๓๐๕.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑

๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕

ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
ว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับสอบสวน
เรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรี
และคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวมปรับปรุงแก้ไขและยกฐานะเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่อง
นี้ใหม่ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการ
คณะรัฐมนตรี จึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการ
สอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยตามมติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งนายกรัฐมนตรี
ดังกล่าวมากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้
เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้
พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว

/เห็นสมควร...

เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวโดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๔๖ เรื่องระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ทั้ง ๓ ฉบับ

/๒. เห็นชอบ...

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องพยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐๑๔๔๖, ๒๘๒๔๐๔๕

(สำเนา)

บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรี
เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก

ลำดับที่		
๑.	การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ	คำสั่งนายกรัฐมนตรีแจ้งตามหนังสือกรม เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๒๖๓/๒๔๕๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๔๕๕
๒.	ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย	มติคณะรัฐมนตรี (๒๑ สิงหาคม ๒๔๕๖) แจ้ง ตามหนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๑๕๓/๐๔๕๖ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๔๕๖
๓.	บัตรสนเท่ห์	มติคณะรัฐมนตรี (๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๐๒) แจ้งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว.๑๔๘/๒๕๐๒ ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

(สำเนา)



ที่ นร ๐๒๐๖/๑๓๐๘๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๕๑๒๕ ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
๒. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๓๐๕.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑
๓. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕
ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

ตามที่ได้เสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
ไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการ
พิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นของกระทรวงมหาดไทย
สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาแล้ว เห็นสมควรพิจารณากเลิมติคณะรัฐมนตรีและ
คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทาง
ราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้
พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์
ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มี
มูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้
ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน นั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕ จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๔๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเท่ห์ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนขึ้นย่นมา

ขอแสดงความนับถือ

วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. ๒๘๐๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐๑๔๔๖, ๒๘๒๔๐๔๕

(สำเนา)



ที่ นร ๐๓๐๕.๒/๕๘๐

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๑

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ ที่ นร ๐๒๐๖/๑๕๕๒๑ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการแจ้งว่าได้พิจารณาหนังสือเวียนเกี่ยวกับการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐ และระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย จำนวน ๓ ฉบับ แล้วเห็นควรนำมารวบรวมไว้ในฉบับเดียวกันและปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบันเพื่อถือปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ ได้ขอให้สำนักงาน ก.พ. พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวด้วยความละเอียดถี่ถ้วนแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการจะพิจารณาปรับปรุงหนังสือเวียนมติคณะกรรมการเกี่ยวกับการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐ ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ โดยเห็นควรนำมารวมไว้ในฉบับเดียวกัน และแก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบัน เพื่อชักชวนให้เกิดความเข้าใจและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันนั้น นับว่าเป็นเรื่องที่สมควรจะดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.พ. มีข้อสังเกตบางประการที่ขอเรียนเพื่อประกอบการพิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. หลักการสืบสวนก่อนดำเนินการทางวินัยที่ปรากฏในหนังสือเวียนทั้ง ๓ ฉบับ เป็นการกำหนดทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๑๘ ซึ่งยกเลิกไปแล้ว แต่ปัจจุบันกระบวนการสืบสวนได้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา ๕๕ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕ แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นจะต้องนำมากำหนดในหนังสือเวียนหรือระเบียบฉบับใหม่นี้

๒. กรณีให้ส่งสำเนาเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการโดยปกปิดชื่อผู้ร้อง หรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต่ำกว่าระดับ ๓ ของผู้ถูกกล่าวโทษ ทำการสืบสวนทางวินัยว่ามีมูลความจริงเพียงใด นั้น สำนักงาน ก.พ. เข้าใจว่าความในประการนี้คงจะหมายถึง ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษ และมีความเห็นในกรณีนี้ว่า ไม่ควรกำหนดระดับของของผู้บังคับบัญชาผู้ทำการสอบสวนไว้ เพราะตามมาตรา ๕๕ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องทำการสืบสวนและใช้ดุลพินิจว่าจะสมควรดำเนินการทางวินัยหรือไม่ ดังนั้น หากข้าราชการผู้ใดมีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งระดับใดก็ตามก็ย่อมถือเป็นผู้มีหน้าที่ตามกฎหมายอยู่แล้ว นอกจากนั้น การไม่กำหนดระดับตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาไว้จะทำให้การสืบสวนคล่องตัวขึ้น

๓. สำนักงาน ก.พ. เห็นว่า การกำหนดระยะเวลาสืบสวนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน อาจจะทำให้การสืบสวนเร็วขึ้น แต่ในบางเรื่องที่มีข้อมูลมาก ผู้สืบสวนอาจจะดำเนินการไม่ทันภายในกำหนดเวลา จึงไม่ควรกำหนดระยะเวลาตายตัว แต่ควรใช้คำว่า “รีบ” ในระเบียบ เพื่อเป็นการบ่งบอกเจตนารมณ์ในการที่จะเร่งรัดให้มีการสืบสวนให้เสร็จโดยเร็วที่สุด

นอกเหนือจากข้อสังเกตดังกล่าวข้างต้นแล้ว สำนักงาน ก.พ. เห็นด้วยกับมาตรการ เพราะการกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องดังกล่าว จะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ร้องไม่ต้องกังวลกับการที่จะต้องได้รับโทษภัยหรือความไม่ชอบธรรมทั้งปวงด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

สีมา สีมานันท์

(นายสีมา สีมานันท์)

รองเลขาธิการ ก.พ. ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการ ก.พ.

สำนักเสริมสร้างวินัยและรักษาระบบคุณธรรม

กลุ่มรักษามาตรฐานวินัย

โทร. ๒๘๑๘๖๗๗

โทรสาร ๖๒๘๖๒๐๔

(สำเนา)

ปกปิด



ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอภัยวงศ์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๓ กันยายน ๒๕๔๑

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด
และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๔๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือกล่าวโทษ
ข้าราชการ โดยให้ดำเนินการเป็นความลับและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้องเรียนอย่าให้ผู้ร้อง
ต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องทุกข์ รายละเอียดแจ้งแล้วตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เนื่องจากในขณะนี้ยังปรากฏว่า ผู้ถูกร้องเรียนได้รับทราบข้อมูลต่างๆตามที่ตนถูกร้องเรียน
ซึ่งเป็นผลให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ดังนั้น จึงขอให้กำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ
เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนถือปฏิบัติตามนโยบายลับ ค่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน
๒๕๔๐ โดยเคร่งครัด อย่าให้ข้อมูลการร้องเรียนรั่วไหลไปถึงผู้ถูกร้องเรียน อันอาจจะทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับ
อันตรายหรือได้รับความเดือดร้อนได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

สุชาติ ธรรมมงคล

(นายสุชาติ ธรรมมงคล)

ผู้ตรวจราชการกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

ปกปิด

(สำเนา)



ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

ด้วยสำนักงาน ก.พ. ได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาหลักการมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนี้

๑. ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

๒. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งในทางใดๆต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

๓. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก้ต่างในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา

๔. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้

๕. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุผลและผลของเรื่อง

๖. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ. ได้เมื่อถูกกลั่นแกล้งอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

/๗. ให้ข้าราชการ...

๗. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตรการนี้ และองค์การกลางบริหารบุคคลสำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรม และเหมาะสมตามควรแก่กรณีต่อไป

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ ลงมติเห็นชอบมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ตามที่สำนักงาน ก.พ. เสนอทั้ง ๗ ข้อ และให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๒๕๐๐๓๕๑ โทรสาร ๒๕๑๐๖๒๗

(สำเนา)



ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ท่าช้างวังหน้า กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ค่วนมาก ที่ นร ๐๒๐๖/๑๕๕๒๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๔๐

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบการสอบสวนเรื่องราวจ้างกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย และขอให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาให้ความเห็นในประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๕ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ได้พิจารณาแล้วขอเรียนว่า ขั้นตอนต่างๆเกี่ยวกับการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงว่ามีมูลตามที่ถูกร้องเรียนหรือไม่โดยยังไม่มี การตั้งคณะกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัย เป็นเพียงขั้นตอนทางบริหารภายในของฝ่ายปกครองเท่านั้น มิใช่ขั้นตอนการ ทำคำสั่งทางปกครอง จึงไม่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๕

อนึ่ง ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกร้องเรียนหรือบุคคลภายนอก หากความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่และมีได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

อักษราทร จุฬารัตน

(นายอักษราทร จุฬารัตน)

เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

ฝ่ายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

โทร. ๒๒๒๐๒๐๖-๕ ต่อ ๔๐๔

โทรสาร ๒๒๖๓๖๑๒

(สำเนา)

ลับ



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอักษะรังค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด
และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในปัจจุบันมีผู้ยื่นเรื่องร่ำร้องทุกข์หรือกล่าวโทษข้าราชการต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และต่อมาถูกคู่กรณีฟ้องร้องฐานหมิ่นประมาท เพื่อบีบบังคับให้ผู้ร้องถอนคำร้องเรียนหรือเพื่อให้ได้รับความเดือดร้อนในการต่อสู้คดี โดยนำสำเนาคำร้องของผู้ร้องมาเป็นหลักฐานในการฟ้องร้องต่อศาล

ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาดังกล่าว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงได้โปรดมีบัญชาให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ถือปฏิบัติว่าเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์หรือกล่าวโทษข้าราชการแล้ว ให้ดำเนินการเป็นความลับ และระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง อย่าให้ผู้ร้องต้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันอาจเนื่องมาจากการร้องทุกข์กล่าวโทษ หากพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเรื่องไปเปิดเผยต่อผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ก็ให้พิจารณาโทษทางวินัยตามควรแก่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยวนูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยวนูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องร่ำร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

ลับ

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด
และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๘๔๒ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๔๐

๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐

ตามที่กระทรวงมหาดไทยได้แจ้งแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และเรื่องเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติ เพื่อเป็นการขจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ความละเอียดตามหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนได้รับความเดือดร้อน และได้ขอความช่วยเหลือจากท.ม.ว.ง.ราชการมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินชีวิต การถูกกลั่นแกล้ง ถูกรังแก หรือการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ผลอย่างจริงจัง จึงให้ทุกส่วนราชการ และทุกจังหวัดถือปฏิบัติตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทย ตามอ้างถึง ๑-๓ อย่างเคร่งครัด โดยให้ถือว่าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เป็นเรื่องสำคัญที่หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานและผู้ว่าราชการจังหวัด จะต้องเอาใจใส่ดูแลอย่างใกล้ชิด จริงจัง ต่อเนื่องให้ได้ข้อยุติภายในเวลาที่กำหนด และรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

ชนะศักดิ์ ยูบูรณ์

(นายชนะศักดิ์ ยูบูรณ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๓๓๕

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด

และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีร้องเรียน จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กระทรวงมหาดไทยสั่งการขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ กรณีมีการร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานตามบัญชีร้องเรียนที่ส่งมาพร้อมนี้

เนื่องจากกระทรวงมหาดไทย จะปรับปรุงระบบการติดตาม การรายงานเพื่อลดงานธุรการที่เดิมรายงานเป็นเรื่อง เป็นการรายงานรวมเป็นรายเดือน เพื่อให้ผู้บริหารในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ได้เห็นภาพรวมทั้งหมด ว่ามีเรื่องร้องเรียนอยู่ทั้งหมดกี่เรื่อง ดำเนินการเสร็จแล้วก็เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการกี่เรื่อง โดยให้รายงานทุกวันที่ ๒๕ ของเดือน

อนึ่ง ในแต่ละรอบเดือน เมื่อกระทรวงมหาดไทยสั่งการให้แก้ไขปัญหาเรื่องราวย่อยทุกข้อเพิ่มเติม ก็ให้บันทึกลงในบัญชีร้องเรียน และรายงานผลการดำเนินการเป็นปกติประจำเดือนด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ขอแสดงความนับถือ

สวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์

(นายสวัสดิ์ ส่งสัมพันธ์)

รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวย่อยทุกข้อ

โทร./โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

(สำเนา)



ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๐

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ปลัดกรุงเทพมหานคร หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด
และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในปัจจุบันมีเรื่องร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนมาก และเท่าที่ผ่านมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เวลาในการดำเนินการจนเป็นที่ยุตินานเกินควร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีบัญชาว่า เพื่อเป็นการจัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ และให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลปัญหาดังกล่าวมากยิ่งขึ้น จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนรายใดใช้เวลาในการพิจารณาตั้งแต่ ๓ เดือนขึ้นไป แล้วยังไม่เสร็จสิ้น (ยกเว้นเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาล หรือต้องใช้เงินงบประมาณในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน) ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องชี้แจงเหตุขัดข้องล่าช้าที่ไม่อาจพิจารณาให้เป็นที่ยุติมาให้ทราบ และหากพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบละเลยขาดการเอาใจใส่ดูแลก็ให้พิจารณาขอบกพร่องตามควรแก่กรณี

๒. เรื่องร้องเรียนรายใดที่ได้เดือนขอทราบผลการดำเนินการครบ ๓ ครั้ง แล้วยังไม่รายงานผล หรือชี้แจงเหตุขัดข้องล่าช้า ให้พิจารณาขอบกพร่องของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามควรแก่กรณีทุกรายโดยทันที พร้อมทั้งส่งเรื่องให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทยสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

สวัสดิ์ ส่องสัมพันธ์

(นายสวัสดิ์ ส่องสัมพันธ์)

รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. /โทรสาร ๒๒๑๑๑๓๓

ลับ

(สำเนา)



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕/ว ๒๐๖๔

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด และปลัดกรุงเทพมหานคร

- อ้างถึง ๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕/ว ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕/ว ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๕
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕/ว ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

ตามที่ได้สั่งการให้ส่วนราชการ จังหวัดและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ปฏิบัติตามแนวทางตลอดจนมาตรการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือราษฎรซึ่งได้รับความเดือดร้อนในด้านต่างๆ นั้น

จากการตรวจสอบสถิติและข้อมูลประกอบปรากฏว่า เรื่องที่ได้สั่งการให้ดำเนินการดังกล่าวหน่วยงานซึ่งรับผิดชอบหลายหน่วยงานมิได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างจริงจังและทันท่วงที ทำให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนไม่มีประสิทธิภาพและไม่เกินประสิทธิผลอย่างแท้จริง

จึงให้ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและจังหวัด กำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ถือปฏิบัติตามแนวทางที่ได้เคยสั่งการไว้แล้วอย่างเคร่งครัดต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ชัยวัฒน์ หุตะเจริญ

(นายชัยวัฒน์ หุตะเจริญ)

รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๒๒๑๑๑๓๓

โทรสาร ๒๒๒๑๑๑๒

(สำเนา)



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๑๓/ว ๓๖๒๕

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๓๗

เรื่อง ขอความร่วมมือเจ้าผู้ ปณ. ๑๐๑ ของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกจังหวัด

เรียน ผู้ว่าการการสื่อสารแห่งประเทศไทย

ด้วยกระทรวงมหาดไทย ได้มอบหมายให้ผู้ว่าราชการจังหวัด จัดตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรม” ขึ้นตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๗ เป็นต้นไป เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของประชาชน โดยจะมีการเจ้าผู้ ปณ. ของที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขของแต่ละจังหวัด ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีความประสงค์จะกำหนดหมายเลขผู้ ปณ. ดังกล่าวให้เป็นผู้ ปณ. ๑๐๑ เหมือนกันทุกจังหวัด

เพื่อความสะดวกและความชัดเจนของประชาชนทั่วประเทศในการติดต่อกับ “ศูนย์ดำรงธรรม” กระทรวงมหาดไทยจึงขอความร่วมมือจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย โปรดแจ้งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขประจำจังหวัดทุกแห่ง ให้อำนวยความสะดวกในการจัดผู้ ปณ. ๑๐๑ สำหรับงานดังกล่าว และในกรณีที่ไม่มีผู้ ปณ. ๑๐๑ หรือ ผู้ ปณ. ๑๐๑ ของ ปทจ. นั้นๆ มีผู้เช่าอยู่ก่อนแล้ว กรุณาประสานงานเพื่อแก้ปัญหาเป็นกรณีพิเศษด้วย

ทั้งนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่ละจังหวัด จะได้ประสานงานโดยตรงกับนายไปรษณีย์จังหวัดอีกทางหนึ่งต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองสารนิเทศ

โทร. ๒๒๒๔๑๓๑-๒

โทรสาร ๒๒๓๓๐๒๕

(สำเนา)



ด่วนมาก

ที่ มท ๐๒๐๕/ว ๑๔๒๕

กระทรวงมหาดไทย

ถนนอัยยугค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ ๓๗๘/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย ผู้ช่วยปลัดกระทรวง เป็นประธาน ผู้อำนวยการกองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นรองประธาน และผู้แทนราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เป็นกรรมการ รายละเอียดตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ส่งมาพร้อมนี้

กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และบังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง จึงให้จังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ของแต่ละจังหวัด โดยให้รองผู้ว่าราชการจังหวัดที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายเป็นประธาน และมีกรรมการจากผู้แทนของส่วนราชการ และ/หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง ตามแต่ละจังหวัดจะเห็นสมควร ตามแนวทางในคำสั่งที่ส่งพร้อมนี้ แล้วรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบภายในวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ ให้กรรมการที่จังหวัดแต่งตั้งมีการประชุมพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งจากที่ส่วนกลางส่งไปให้ดำเนินการและจากประชาชนที่ร้องทุกข์ต่อจังหวัดโดยตรงอย่างต่อเนื่องทุกๆ ๑๐ วัน

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

อารีย์ วงศ์อารยะ

(นายอารีย์ วงศ์อารยะ)

รองปลัดกระทรวง รักษาราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์

โทร. ๒๒๑๑๑๓๓

โทรสาร ๒๒๒๑๑๑๒



ด่วนมาก

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โทร. ๒๒๑-๑๑๓๓

ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๕๕๐

วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๒๕

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์

เสนอ

ด้วยปรากฏว่า ส่วนราชการบางแห่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทยยังขาดความสนใจและละเอียดในเรื่องร้องทุกข์ของราษฎร เป็นเหตุให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อนและในบางครั้งการรายงานผลการดำเนินงานเป็นไปด้วยความล่าช้า ทำให้ไม่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรได้ทันทั่วถึง ก่อให้เกิดปัญหาทางการปกครองจนยากต่อการแก้ไข

ฉะนั้น เพื่อให้การปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของราษฎรและการรายงานผลการดำเนินงานในเรื่องนี้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและบังเกิดผลดีต่อทางราชการ จึงให้ส่วนราชการในสังกัดถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. ขอให้ส่วนราชการในสังกัดเพิ่มความสนใจปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น โดยใกล้ชิดเป็นพิเศษพร้อมทั้งกำชับเจ้าหน้าที่ให้เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขโดยแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีที่ได้รับการร้องเรียน และพิจารณาคลี่คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่โดยจับพล้นหรือทันต่อเหตุการณ์

๒. หากได้สดับตรับฟังปัญหาบางเรื่องที่เกิดขึ้น ขอให้เร่งรัดหน่วยงานที่รับผิดชอบรีบดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นโดยไม่ต้องให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นซ้ำอีก และชี้แจงให้ราษฎรเข้าใจโดยอ้อมแก่ว่าหากไม่ได้รับความเป็นธรรมก็ขอให้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขต่อไป และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้วประการใดให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อสื่อสารมวลชนเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยรวม

๓. เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยทุกข์ที่ตนได้รับโดยมีความจำเป็นที่จะต้องขอให้รัฐบาลช่วยเหลือและเป็นเรื่องราวที่ผู้ยื่นหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหายเนื่องจากเจ้าหน้าที่รัฐบาลปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือละเลยต่อหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรหรือใช้ดุลพินิจเกินสมควรแก่เหตุหรือไม่สุจริตเป็นเหตุให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนขอให้ส่วนราชการพิจารณาแก้ไขปัญหานั้นหรือให้ความช่วยเหลือหรือให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือประชาชนขอให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยให้ถือว่าทุกข์ของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องบำบัดทุกข์ให้โดยมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง หากเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้รายงานให้กระทรวง โดยมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง หากเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการได้ก็ให้รายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ

๔. ในกรณีปัญหาเรื่องเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของส่วนราชการ ขอให้รวบรวมปัญหาเรื่องเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องทราบโดยตรงโดยด่วนที่สุด เพื่อที่จะได้พิจารณาข้อยุติแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนในทันที ในกรณีนี้ขอให้รับรายงานกระทรวงมหาดไทย ทราบ เพื่อจะได้ประสานงานกับกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องอีกทบ.วงหนึ่งด้วย

๕. ให้กวดขันหน่วยงานเจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบหาทางแก้ไขข้อบกพร่องในเรื่องการรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ หากหน่วยงานใดยังมีข้อบกพร่องหรือละเลยไม่รับดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ตามพระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ.๒๕๒๒ ก็ให้พิจารณาโทษตัวบุคคลผู้รับผิดชอบด้วย

๖. ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับทำตัวให้เป็นที่ยิ่งของราษฎรอย่างแท้จริง โดยพยายามป้องกันและแก้ไขความทุกข์ร้อนของราษฎร ในกรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด และเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หากผู้ใดปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่เป็นผลดีต่อส่วนรวมแล้วก็ขอให้พิจารณาบำเหน็จตามความชอบสมควรแก่กรณี

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

พิศาล มุลศาสตรสาทร
(นายพิศาล มุลศาสตรสาทร)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๑๓๑๓



กระทรวงมหาดไทย

ถนนอักษะรังสรรค์ กทม. ๑๐๒๐๐

๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยในการประชุมกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔
ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานที่ประชุม ได้ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียนว่า ขณะนี้มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการกล่าวหาข้าราชการของกระทรวงมหาดไทย
ทั้งที่ผ่านทาง ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย
เป็นจำนวนมาก ซึ่งมีหลายเรื่องได้สั่งให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อให้ความ
เป็นธรรมกับผู้ร้อง ขอให้หัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบดำเนินการไปตามข้อเท็จจริงด้วย เพราะ
ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความไว้วางใจกับผู้บังคับบัญชา ถ้ามีการกระทำความผิดจริง
ก็ขอให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วยการลงโทษทางวินัย หรือการดำเนินคดีอาญาสำหรับเรื่องร้องเรียน ทั้งที่
ลงข้อจริงหรือบัตรสนเท่ห์ ขอให้ได้รับความสนใจ อย่าคิดว่าจะเป็นแต่เรื่องการใส่ร้ายกันอย่างเดียว เพราะบางครั้ง
ผู้ร้องไม่กล้าลงข้อจริงเพราะความกลัว ขอให้ใช้วิจารณญาณด้วยความเป็นธรรมให้สมกับที่เป็นยุคสมัยของ
การช่วยกันกำจัดปราบปรามสิ่งที่ไม่ชอบไม่ควรทั้งหลายในสังคม ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความจริง
หรือสอบสวนแล้วปรากฏว่าเป็นความจริง ก็จะต้องมีการลงโทษอย่างจริงจัง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

จำรูญ ปิยะบุตร

(นายจำรูญ ปิยะบุตร)

รองปลัดกระทรวง รักษาการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

โทร. ๒๒๒๑๑๔๑ ต่อ ๒๓๖



ด่วนมาก

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โทร. ๒๒๒๑๑๔๑ (มท) ๒๓๖

ที่ มท ๐๒๐๔/ว ๒๘๕๕

วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เสนอ อธิบดี เลขานุการ ผู้อำนวยการสำนัก ผู้ว่าการ และผู้อำนวยการรัฐวิสาหกิจ

ด้วยในการประชุมกระทรวงมหาดไทย ครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ประธานที่ประชุม ได้ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรียนว่า ขณะนี้มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือการกล่าวหาข้าราชการกระทรวงมหาดไทย ทั้งที่ผ่าน ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีหลายเรื่องได้ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเป็นธรรมกับผู้ร้อง ขอให้หัวหน้าส่วนราชการรับผิดชอบดำเนินการไปตามข้อเท็จจริงด้วย เพราะ ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ความไว้วางใจกับผู้บังคับบัญชา ถ้ามีการกระทำความผิดจริง ก็ขอให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ด้วยการลงโทษทางวินัย หรือการดำเนินคดีอาญา สำหรับเรื่องการร้องเรียน ทั้งที่ลงชื่อจริงหรือบัตรสนเท่ห์ ขอให้ได้รับความสนใจ อย่าคิดว่าจะเป็นแต่เรื่องการใส่ร้ายกันอย่างเดียว เพราะบางครั้งผู้ร้องไม่กล้าลงชื่อจริงเพราะความกลัว ขอให้ใช้วิจารณญาณด้วยความเป็นธรรมให้สมกับที่เป็นยุคสมัยของการช่วยกันกำจัดปราบปรามสิ่งที่ไม่ชอบไม่ควรทั้งหลายในสังคม ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความจริง หรือสอบสวนแล้วปรากฏว่าเป็นจริง ก็จะต้องมีการลงโทษอย่างจริงจัง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

จำรูญ ปิยะมุตตระ

(นายจำรูญ ปิยะมุตตระ)

รองปลัดกระทรวง รักษาการ

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

(สำเนา)



ด่วนที่สุด

ที่ มท ๑๓๐๕/ว ๖๑๔

กระทรวงมหาดไทย

๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง การแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวน

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

อ้างถึง หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๐๕/ว ๑๕๕๕ ลงวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ตามที่ให้จังหวัดถือปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวน โดยให้กำกับนายอำเภอ ทุกอำเภอ เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน หากปรากฏว่ามีข่าวเคลื่อนไหวหรือสิ่งบอกละเมิดที่จะเกิดการร้องเรียนและเดินขบวนขึ้นก็ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัด พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด หรือผู้แทนหน่วยราชการภูมิภาคที่รับผิดชอบเกี่ยวข้อง กับปัญหาที่ร้องเรียน รวมทั้งนายอำเภอท้องที่เข้าไปรับฟังปัญหาโรงเรียนและพิจารณาคลี่คลายปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยจับพยานและทันต่อเหตุการณ์ ยักรอหรือปล่อยให้ปัญหาโรงเรียนก่อตัวและลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนมายังศาลากลางจังหวัด และเดินทางเข้ากรุงเทพมหานคร เพื่อร้องเรียนรัฐบาลในที่สุดความละเอียดตามหนังสืออ้างอิง นั้น

ปรากฏว่าหลายจังหวัดได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวนที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพสามารถระงับเหตุการณ์ได้โดยจับพยานอย่างน่าชมเชย แต่ก็มีบางจังหวัดที่ยังขาดความสนใจเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเท่าที่ควร ทำให้ยังมีการขบวนเดินขบวนเข้ากรุงเทพมหานครร้องเรียนรัฐบาลอยู่อีกจนเป็นเหตุให้ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีปรารภเกี่ยวกับเรื่องนี้ในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔ และได้ขอให้กระทรวงมหาดไทยกำชับจังหวัดอีกครั้งหนึ่ง ฉะนั้น เพื่อปฏิบัติตามนโยบาย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ดังกล่าวให้จังหวัดวางแผนทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินขบวนให้รัดกุมมีประสิทธิภาพและให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้กวาดขันกำชับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ทั้งในระดับจังหวัดและอำเภอ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้รีบเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทันทีในวันเดียวกัน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแก้ไขปัญหาโรงเรียนโดยด่วนที่สุด ยักรอหรือปล่อยให้ปัญหาระลอกเรียนลุกลามจนถึงขั้นเดินขบวนเป็นอันขาด ทั้งนี้ ให้มีการติดตามผลการดำเนินงานทุกระยะ

๒. โดยที่ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ เป็นผู้รับผิดชอบของทุกกระทรวง ทบวง กรม ในเขตจังหวัด และอำเภอ ตามประกาศคณะปฏิบัติ ฉบับที่ ๒๑๘ ข้อ ๕๐ และข้อ ๕๑ ฉะนั้น ให้ผู้ว่าราชการ จังหวัดและนายอำเภอควบคุม ติดตาม ดูแล และการปฏิบัติงานของหน่วยราชการต่างๆ ในความรับผิดชอบ อย่าปล่อยให้หัวหน้าส่วนราชการปฏิบัติจัดทำไป โดยไม่ควบคุมโดยใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัญหา เกี่ยวกับการร้องเรียน

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดและนายอำเภอ หมั่นออกท้องที่เพื่อเยี่ยมเยียนประชาชน โดยมี ข้าราชการ สมาชิกสภาจังหวัด หรือผู้นำท้องถิ่นที่สำคัญๆ ที่ประชาชนให้ความเคารพนับถือร่วมไปด้วย ในการ ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนทุกครั้ง เมื่อได้สดับรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นให้เร่งรัดหน่วยงานที่รับผิดชอบรีบ ดำเนินการแก้ไขปัญหาในทันที ไม่ต้องให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นซ้ำอีก และเมื่อได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้ว ประการใด ให้มีการประชาสัมพันธ์ต่อสื่อมวลชนเพื่อสร้างความเข้าใจต่อประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยส่วนรวม

๔. กรณีปัญหาการเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของจังหวัด และจังหวัดได้ รวบรวมปัญหาการเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการโดยตรงโดยด่วนที่สุด แล้ว แต่ปรากฏว่าข้อเรียนดังกล่าวยังไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไข และผู้เรียนมีปฏิกิริยาที่จะเดินขบวนไป ยังกรุงเทพมหานคร เพื่อเรียนต่อรัฐมนตรี ให้จังหวัดชี้แจงเจรจากับกลุ่มผู้เรียน ตั้งตัวแทน ๒-๓ คน เพื่อนำข้อเรียนดังกล่าวไปเสนอต่อกระทรวงเจ้าสังกัดที่เกี่ยวข้องโดยตรง โดยให้จังหวัดเป็นตัวประสาน ในเรื่องนี้ ในการนี้ให้จังหวัดแจ้งกระทรวงที่เกี่ยวข้องทราบล่วงหน้าและสำเนาให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

พิศาล มูลศาสตรสาทร

(นายพิศาล มูลศาสตรสาทร)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

โทร. ๒๒๒๕๘๘๘, ๒๒๑๕๑๒๑

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๑๓๐๕/ว ๑๕๕๕



กระทรวงมหาดไทย

๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง การแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินทาง

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีได้โปรดเกล้าฯ ให้ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาโรงเรียนของหน่วยราชการต่างๆ เนื่องจากปรากฏว่าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็จะมีการเดินทางมาโรงเรียนที่ทำเนียบรัฐบาลอยู่เสมอ จึงได้ตั้งข้อสังเกตในการแก้ไขปัญหาโรงเรียนและเดินทางว่า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องควรเข้าไปเผชิญปัญหาและพิจารณาแก้ไขทันที มิใช่รอให้ปัญหาทุกอย่างมาหาหรือเดินทางมาโรงเรียน

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อป้องกันมิให้ปัญหาการโรงเรียนก่อตัวลุกลามจนถึงขั้นเดินทางมาโรงเรียนยังส่วนกลาง หรือโรงเรียนต่อรัฐบาล จึงขอให้จังหวัดเพิ่มความสนใจปัญหาโรงเรียนที่เกิดขึ้นภายในจังหวัดโดยใกล้ชิดเป็นพิเศษ พร้อมทั้งกำชับนายอำเภอ ทุกอำเภอ ให้เอาใจใส่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรในทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน และหากปรากฏว่ามีข่าวเคลื่อนไหวหรือสิ่งบอกระบุว่าจะเกิดการร้องเรียนและเดินทางขึ้น ขอให้ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือปลัดจังหวัด พร้อมด้วยหัวหน้าส่วนราชการจังหวัด หรือผู้แทนหน่วยราชการ ภูมิภาคที่รับผิดชอบเกี่ยวข้อง กับปัญหาที่ร้องเรียนรวมทั้งนายอำเภอท้องที่เข้าไปรับฟังปัญหาโรงเรียน และพิจารณาคัดลอกปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัดโดยฉับพลันและทันต่อเหตุการณ์ อย่างรวดเร็วหรือปล่อยให้ปัญหาโรงเรียนก่อตัวและลุกลามจนถึงขั้นเดินทางมายังศาลากลางจังหวัด และเดินทางเข้ากรุงเทพมหานคร เพื่อร้องเรียนรัฐบาลในที่สุด

ในกรณีปัญหาโรงเรียนที่เกิดขึ้นเกินอำนาจในการพิจารณาแก้ไขของจังหวัดขอให้รวบรวมปัญหาโรงเรียนรายงานไปยังกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องทราบโดยตรงด่วนที่สุด เพื่อหาวิธีรัฐบาลพิจารณาข้อยุติแนวทางในการแก้ไขปัญหาโรงเรียนในทันทีต่อไป ในการนี้ขอให้รับรายงานให้กระทรวงมหาดไทยทราบ เพื่อจะได้ประสานงานกระทรวง ทบวง กรม ที่เกี่ยวข้องอีกตามความจำเป็นด้วย

จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

ดำรง สุนทรสารทูล

(นายดำรง สุนทรสารทูล)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง โทร. ๒๒๒๕๕๕๕

(สำเนา)



ที่ มท ๑๓๐๗/ว ๕๖๘

กระทรวงมหาดไทย

๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวจ้างทุกซ์

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ตัวอย่างทะเบียนเรื่องราวจ้างทุกซ์

ด้วยคณะที่ปรึกษาทางการเมืองของกระทรวงมหาดไทยพิจารณาเห็นว่า เรื่องราวจ้างทุกซ์ซึ่งมีผู้ร้องเรียน แบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. เรื่องราวจ้างทุกซ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ เช่น การขอให้ตัดถนนหนทาง ขุดบ่อน้ำ สร้างโรงเรียน หรือสถานือนามัย เป็นต้น

๒. เรื่องราวจ้างทุกซ์กล่าวโทษข้าราชการว่าใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริต หรือถูกข้าราชการกลั่นแกล้งไม่ให้ความเป็นธรรม

เพื่อให้การปฏิบัติกรณีที่มีผู้ยื่นเรื่องราวจ้างทุกซ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย คณะที่ปรึกษาทางการเมืองของกระทรวงมหาดไทยจึงได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงงานกรณีที่มีผู้ยื่นเรื่องราวจ้างทุกซ์ระดับจังหวัดและอำเภอ ว่าควรให้มีการลงสารบบบัญชีเป็นหลักฐานเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ และการติดตามผล ซึ่ง ฯพณฯ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นชอบด้วย ฉะนั้น จึงให้จังหวัดและอำเภอปฏิบัติดังนี้ คือ

ระดับจังหวัด

วิธีป้องกันการยื่นเรื่องราวจ้างทุกซ์

เนื่องจากปรากฏว่าขณะนี้ผู้ยื่นเรื่องราวจ้างทุกซ์เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดการร้องเรียน จึงขอให้จังหวัดพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดวางมาตรการในการป้องกันและกวดขันไม่ให้ข้าราชการใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริตกลั่นแกล้งหรือไม่ให้เป็นธรรมแก่ราษฎร และหากข้าราชการผู้ใดมีพฤติการณ์ส่อไปในทางทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ให้เป็นธรรมแก่ราษฎร ก็ให้เรียกตัวมาว่ากล่าวตักเตือน และแนะนำให้ละเว้นการกระทำดังกล่าวเสีย หรือให้ประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกที่ควร เมื่อตักเตือนแล้วไม่พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้นก็ให้แต่งตั้งกรรมการสอบสวนเพื่อลงโทษอย่างเด็ดขาดต่อไป

๒. วิธีการแก้ไขกรณีที่ราษฎรและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยราชการ เช่น การขอให้สร้างถนน ขุดบ่อน้ำ สร้างโรงเรียน หรือสถานือนามัย นั้น จังหวัดควรวางแผนพัฒนาจังหวัดไว้ให้แน่นอนโดยเชิญสมาชิกสภาผู้แทนและผู้นำท้องถิ่นเข้ามาร่วมพิจารณาในการวางแผนพัฒนาจังหวัด ตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือถือปฏิบัติในปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบแผนการดำเนินงานโดยทั่วถึง การวางแผนพัฒนาจังหวัดให้แน่นอนและมีการปฏิบัติตามแผนการที่วางไว้ล่วงหน้า จะทำให้การร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวลดน้อยลงได้

วิธีการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ไว้แล้วให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตอบรับและแจ้งให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ทราบว่า จะดำเนินการ หรือได้ดำเนินการไปแล้ว
อย่างไร

๒. ประสานงานกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องอื่นๆให้ทราบเรื่อง ถ้าเป็นไปได้ควรให้ทราบข้อเท็จจริงและการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วด้วย

๓. แจ้งผลการดำเนินการตลอดจนผลการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้ผู้ร้องทุกข์หรือหน่วยที่สอบถามได้ทราบ สำหรับการสืบสวนสอบสวนที่ยังไม่ทราบ ควรแจ้งผลระหว่างการดำเนินการให้ทราบอย่างน้อยเดือนละครั้ง

วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวน

เพื่อความสะดวกในการติดตามผลการเร่งรัดการสืบสวนสอบสวนตลอดจนตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ให้จังหวัดดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้จัดทำทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์โดยให้มีรายการดังตัวอย่างที่ส่งมาพร้อมนี้ เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อจังหวัดโดยตรง หรือส่วนราชการต่างๆส่งมาให้จังหวัดดำเนินการหรือเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีผู้ยื่นต่อทางอำเภอ และทางอำเภอได้ทำการสืบสวนสอบสวนแจ้งผลให้จังหวัดทราบให้นำลงทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ทุกเรื่อง

๒. ให้จำจังหวัดเป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการลงรายการในทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรื่อง ตลอดจนการติดตามเร่งรัดการสืบสวนสอบสวนของผู้รับผิดชอบตามระเบียบของทางราชการ และเป็นเจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๓. ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบ ดำเนินการสืบสวนสอบสวนและสั่งการให้เป็นไปด้วยความยุติธรรม หากเป็นการร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการระดับอำเภอ โดยเฉพาะการร้องทุกข์กล่าวโทษนายอำเภอ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือปลัดจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการสืบสวนสอบสวนด้วยตนเอง

ระดับอำเภอ

การดำเนินการในระดับอำเภอนั้น ให้อำเภอพิจารณาดำเนินการเช่นเดียวกับระดับจังหวัด
การจัดทำทะเบียนเรื่องราวร้องทุกข์ให้อยู่ในความรับผิดชอบของปลัดอำเภอโท (ฝ่ายปกครอง) และถ้าหากมี
การร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการระดับอำเภอที่อยู่ใต้การปกครองบังคับบัญชาของนายอำเภอ ให้นายอำเภอ
เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนสอบสวนด้วยตนเอง

ฉะนั้น จึงเรียนมาเพื่อถือปฏิบัติ

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

ชะลอ วนะภูติ

(นายชะลอ วนะภูติ)

รองปลัดกระทรวง สังกัดราชการแทน

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กรมการปกครอง

วน.

(สำเนา)



ที่ น.ว. ๑๔๘/๒๕๐๒

กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๐๒

เรื่อง บัตรสนเท่ห์

เรียน (เวียนกระทรวงทบวงกรม)

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้รับรายงานจากศูนย์การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมว่า การที่ทางราชการรับฟังบัตรสนเท่ห์นั้นได้ผลน้อยลง จากสถิติที่สำคัญไว้ปรากฏว่า มีมูลความจริงเพียง ๓๐% เท่านั้น และยังมีผลเสียหายที่เกิดขึ้นอีก คือ

๑. เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกัน
๒. ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสืบสวน
๓. ต้องเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน
๔. ทำให้เจ้าหน้าที่เสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน
๕. เจ้าหน้าที่ไม่กล้าปฏิบัติงานโดยเด็ดขาดเพราะกลัวถูกบัตรสนเท่ห์
๖. สนับสนุนให้ประชาชนเป็นคนขลาดไม่กล้าแสดงความจริง

ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาแล้ว เห็นพ้องด้วยในการที่ไม่รับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ รายใดที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน จึงควรรับพิจารณาเป็นเฉพาะ เรื่องเฉพาะราย และเห็นว่าเนื่องจากบัตรสนเท่ห์นี้มีส่งไปยังกระทรวงทบวงกรมต่างๆ หลายแห่ง เมื่อจะไม่รับพิจารณาแล้ว ก็ควรจะให้มีระเบียบเพื่อถือปฏิบัติแนวเดียวกันทั้งหมด

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาแล้ว เมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ ลงมติเห็นชอบด้วย และให้ถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไปตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอ

จึงขอขึ้นมายาเพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

มณูญ บริสุทธี

(นายมณูญ บริสุทธี)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(สำเนา)



ที่ น.ว. ๑๕๗/๒๕๕๖

กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๒๒ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวงทบวงกรม)

อนุสนธิหนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. ๒๖๓/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ แจ้งคำสั่งนายกรัฐมนตรีวางแนวทางปฏิบัติการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการมานั้น

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้ลงมติให้ ก.พ. พิจารณาวางระเบียบคุ้มครองผู้ถูกกล่าวโทษข้าราชการอย่าให้ต้องได้รับภัยอันเนื่องมาจากการร้องเรียน ซึ่งบัดนี้ ก.พ. ได้พิจารณาและเสนอระเบียบคุ้มครองผู้ร้องกล่าวโทษข้าราชการมา เพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการแล้ว ดังนี้

๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวหาข้าราชการจากรายการในเบื้องต้นให้ถือเป็นทางลับทางราชการ

๒) ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้อง ให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต่ำกว่าชั้นเอก ทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเป็นส่วนภูมิภาคซึ่งไม่มีข้าราชการชั้นเอก จะให้ข้าราชการไม่ต่ำกว่าชั้นโททำการสืบสวนก็ได้

๓) ถ้าปรากฏว่ามีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมืองให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏว่ามีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวนหรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๔) ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนนั้น

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ศกนี้ ลงมติเห็นชอบด้วยตามที่ ก.พ. เสนอ และให้ถือเป็นหลักปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อจัดได้สั่งให้ถือเป็นทางปฏิบัติต่อไปได้

ขอแสดงความนับถือ

ชำนาญอักษร

(หลวงชำนาญอักษร)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(สำเนา)



ที่ น.ว. ๒๕๓/๒๕๕๕

กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ

เรียน (เขียนกระทรวงทบวงกรม)

อนุสนธิหนังสือที่ น.ว. ๒๑๒/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ศกนี้ แจ่มต คณะรัฐมนตรีให้
กำชับและกวดขันการสอบสวนเรื่องราวที่ข้าราชการต้องหาว่ากระทำผิดวินัยให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็ว
และโดยเที่ยงธรรม ความแจ้งอยู่แล้ว นั้น

บัดนี้ ปรากฏตามเรื่องที่มีราษฎรร้องทุกข์มายังท่านนายกรัฐมนตรี ว่าได้รับความเดือดร้อน
จากการปฏิบัติไม่เป็นธรรมของข้าราชการบ้าง หรือร้องว่าข้าราชการทำการทุจริตต่อหน้าที่บ้าง ซึ่งได้สั่ง
กระทรวงทบวงกรมเจ้าสังกัดพิจารณาเร่งรัดความเดือดร้อนของราษฎรนั้น บางรายการพิจารณาสอบสวนหรือ
สืบสวนกว่าจะได้ผลเป็นเวลานานหลายๆ เดือนซึ่งล่าช้าเกินสมควร นอกจากนี้ บางทีก็ส่งเรื่องให้ผู้ถูกกล่าวหา
รายงานชี้แจงข้อเท็จจริงด้วยตนเอง การดำเนินเรื่องเช่นนี้อาจเป็นโอกาสให้ผู้ทุจริตทำการแก้ไขบิดเบือน
พยานหลักฐานได้ ทางที่ดีควรจะสั่งให้ผู้บังคับบัญชาเหนือผู้ถูกกล่าวหาขึ้นไป เฝ้าผู้สืบสวนทางลับโดยสงวน
นามผู้กล่าวหาไว้ก่อน ถ้าเรื่องมีมูลความจริงจึงส่งสอบสวนตามระเบียบราชการ ซึ่งจะได้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง
แน่นอนกว่า และเป็นประโยชน์แก่ประเทศชาติยิ่งขึ้น

ท่านนายกรัฐมนตรีจึงมีคำสั่งให้เรียนมาเพื่อกระทรวงทบวงกรมต่างๆ ได้สั่งให้ยึดถือ
เป็นแนวทางปฏิบัติในการสอบสวนเรื่องที่ข้าราชการถูกกล่าวหาว่าปฏิบัติราชการมิชอบดังกล่าวมานั้น
ต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ชำนานุกฤษ

(หลวงชำนานุกฤษ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

หมายเลขเบอร์โทรศัพท์ที่สายด่วน

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๑๐	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล TOT Contact Center	บมจ. ทีโอที
๑๑๐๒	ศูนย์บริการข้อมูล Call Center วุฒิสภา	TRUE
๑๑๐๓	ศูนย์บริการข้อมูล TT&T Call Center	บมจ. TT&T
๑๑๑๑	ศูนย์บริการข้อมูลข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	กระทรวง ICT
๑๑๑๒	ศูนย์บริการสั่งอาหาร The Pizza Company Call Center	บมจ. เดอะไมเนอร์ ฟู้ดกรุ๊ป
๑๑๑๓	ศูนย์บริการข้อมูล BUG	บริษัท สามารถ อินโฟมีเดีย
๑๑๑๕	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล ธนาคารออมสิน (GSB Call Center)	ธนาคาร ออมสิน
๑๑๑๗	ศูนย์บริการข้อมูล เจ มาร์ท Call Center	บริษัท เจ มาร์ท จำกัด
๑๑๒๓	สายตรงกระทรวงคมนาคม	กองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม
๑๑๒๔	ศูนย์บริการข้อมูลผู้เอาประกัน ไทยประกันชีวิตแคร์เซ็นเตอร์	บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด
๑๑๒๕	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้น้ำ การประปานครหลวง	การประปานครหลวง
๑๑๒๖	สายการบินวันทูโก	บริษัท โอเรียนท์ไทย แอร์ไลน์ จำกัด
๑๑๒๘	ศูนย์บริการลูกค้า Contact Hutch	บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด
๑๑๒๙	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA Call Center)	การไฟฟ้าภูมิภาค
๑๑๓๐	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้านครหลวง (MEA Call Center)	การไฟฟ้านครหลวง
๑๑๓๑	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสมุทรปราการ	องค์การบริหารส่วนจังหวัด สมุทรปราการ
๑๑๓๓	ศูนย์บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	บมจ. ทีโอที
๑๑๓๔	ศูนย์รับแจ้งเบาะแสและให้ความช่วยเหลือเด็ก มุลนิธิปวีณา หงสกุล	มูลนิธิ ปวีณา หงสกุล
๑๑๓๕	แจ้งเหตุด่วนหรือร้องทุกข์ บริการให้ข้อมูลในเรื่องคดีเศรษฐกิจ	กองบังคับการสืบสวนคดี เศรษฐกิจ
๑๑๓๖	ศูนย์รับแจ้งเหตุการทำผิดกฎหมายว่าด้วยป่าไม้ กรม ตำรวจป่าไม้	กองตำรวจสื่อสาร

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๓๓	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลการจราจร สถานีวิทยุ จส. 100	บริษัทแปซิฟิก คอร์ปอเรชั่น จำกัด
๑๑๓๘	ศูนย์รับแจ้งข่าวสารปราบปรามยาเสพติด	กรมสื่อสารทหาร
๑๑๓๙	ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการข่าว	หน่วยข่าวกรองทหาร
๑๑๔๐	รับเรื่องร้องเรียนและเสนอแนะ สำนักงานประมาณ	สำนักงานประมาณ
๑๑๔๑	TOT Smart call	บมจ. ทีโอที
๑๑๔๒	ศูนย์บริการให้ข้อมูลสินค้าผ่านระบบโทรศัพท์	บริษัท เสนโซ่ เพจจิง จำกัด
๑๑๔๔	ศูนย์บริการขายสินค้าผ่านระบบโทรศัพท์	บริษัท เสนโซ่ เพจจิง จำกัด
๑๑๔๕	ศูนย์บริการสั่งอาหาร เซสเตอร์ กริลล์	บริษัท เซสเตอร์ฟู้ด จำกัด
๑๑๔๖	สายด่วนทางหลวงชนบท รับแจ้งถนนชำรุด	กรมทางหลวงชนบท
๑๑๔๘	ศูนย์บริการ AIS Serenade สำหรับบริการลูกค้าระบบ GSM	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๔๙	ศูนย์บริการ AIS Call Center สำหรับบริการลูกค้าระบบ One-2-call	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๕๐	ศูนย์บริการสั่งอาหาร KFC และ Pizza Hut	บริษัท เคเอฟซี อินเตอร์เนชั่นเนล (ประเทศไทย) จำกัด
๑๑๕๕	ศูนย์บริการนักท่องเที่ยว (Tourist Service Centre)	ศูนย์อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยวและตำรวจท่องเที่ยว
๑๑๕๗	สำนักงานอัยการสูงสุด	สำนักงานอัยการสูงสุด
๑๑๖๔	ศูนย์บริการข้อมูลกรมศุลกากร	กรมศุลกากร
๑๑๖๕	สายด่วนยาเสพติด	สถาบันัญญารักษ์ กรมการแพทย์
๑๑๖๖	สายด่วน ร้องทุกข์เกี่ยวกับสินค้าบริโภค	คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
๑๑๖๗	ศูนย์ให้คำปรึกษาหรือแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย การร่างนิติกรรมสัญญา	สภาทนายความ
๑๑๖๙	ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจระหว่างประเทศ	กรมส่งเสริมการส่งออก
๑๑๗๐	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๑๗๑	สายด่วนเลือกตั้ง 1171	สำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง (กกต.)
๑๑๗๔	ศูนย์บริการข้อมูลยางพารา สำนักงานตลาดกลางยางพารา	กรมวิชาการเกษตร

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๑๓๕	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท AIS	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๓๗	ศูนย์บริการรับแจ้งโทรศัพท์ขัดข้อง	บมจ. ทีโอที
๑๑๓๘	สำนักตรวจคนเข้าเมือง รับแจ้งเหตุด่วน-เหตุร้ายเกี่ยวกับบุคคลต่างด้าว	สำนักตรวจคนเข้าเมือง (สคต.)
๑๑๓๙	ศูนย์บริการข้อมูลสมาชิก (กบข.)	กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.)
๑๑๔๒	ศูนย์บริการข่าว กรมอุตุฯ	กรมอุตุฯ
๑๑๔๕	บริการ WOW Station ของ AIS	บจม. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส
๑๑๔๖	ศูนย์บริการข้อมูล สายด่วนประกันภัย (คปภ.)	กรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์
๑๑๔๘	ค้นหาเบอร์โทรศัพท์หน้าเหลือง	บริษัท เทเลอินโฟ มีเดีย จำกัด
๑๑๕๐	ศูนย์รับแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย	กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
๑๑๕๑	ปดส. แจ้งเหตุข้อมูลข่าวสารและพยานหลักฐานเกี่ยวกับอาชญากรรม	ตำรวจสอบสวนกลาง
๑๑๕๒	ศูนย์บริการกำกับดูแลการป้องกันและปราบปรามการโจรกรรมรถ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๑๕๓	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารตำรวจทางหลวง	ตำรวจทางหลวง
๑๑๕๔	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับพฤติกรรมข้าราชการตำรวจ	ตำรวจสอบสวนกลาง
๑๑๕๕	ศูนย์รับแจ้งเหตุร้าย ผู้มีอิทธิพล เบาะแสอาชญากรรม	ตำรวจกองปราบ
๑๑๕๖	ศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุทางน้ำ	กองบังคับการตำรวจน้ำ
๑๑๕๗	ศูนย์บริการข้อมูลจราจร ควบคุมจราจร	ตำรวจจราจร
๑๑๕๘	ศูนย์บริการข้อมูล แลนด์ แอนด์ เฮาส์	บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์
๑๑๕๙	ศูนย์ปลอดภัยทางน้ำ (รับแจ้งอุบัติเหตุ เหตุการณ์ทางน้ำ)	กรมเจ้าท่า
๑๒๐๐	ศูนย์ข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียน กทช.	สนง.คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๑๒๒๒	Internet Access (TOTonline) เพื่อให้บริการ Internet ผ่าน เครือข่าย IP	บมจ. ทีโอที
๑๒๓๔	บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัด	บมจ. ทีโอที
๑๒๓๘	บริการ Prepaid Voice โดยใช้บัตร TIP Card	บมจ. ทีโอที

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๒๓๕	สถาบันหมอนไหมแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๑๒๓๘	Voice Mail ใช้ฝากข้อความ (I-Box)	บมจ. ทีโอที
๑๒๓๙	Voice Mail ใช้ฟังข้อความ (I-Box)	บมจ. ทีโอที
๑๓๐๐	สายด่วนเพื่อสังคม ศูนย์ประชาบดี	กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ
๑๓๑๐	Green Call รับแจ้งเหตุสิ่งแฉดล้อม และเป็นศูนย์ประสานงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๑๓๑๓	ศูนย์บริการร่วม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
๑๓๑๕	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลข่าวสาร กรณีพบเห็นข้อมูลไม่เหมาะสมในอินเทอร์เน็ต	กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๓๑๘	ศูนย์สอบถามการจองตั๋วเครื่องบิน นกแอร์ Call Center	บริษัท สกาย เอเชีย จำกัด
๑๓๒๑	Call Center สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ	สำนักงานนายตำรวจราชสำนักประจำ
๑๓๒๒	ศูนย์บริการ CAT Contact Center	การสื่อสารแห่งประเทศไทย
๑๓๒๓	สายด่วนสุขภาพจิตและบริการเลิกยาเสพติด (โครงการ To be number one)	กรมสุขภาพจิต
๑๓๓๐	ศูนย์บริการสายด่วนบัตรทอง โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค	กระทรวงสาธารณสุข
๑๓๓๑	ศูนย์บริการลูกค้า True	บริษัท ทรูมูฟ
๑๓๓๒	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมศุลกากร	กรมศุลกากร
๑๓๓๓	ศูนย์บริการบั่วหลวงโพน	ธนาคารกรุงเทพ
๑๓๓๗	ศูนย์บริการข้อมูลเมืองพัทยา (พัทยา Call Center)	ศาลาว่าการเมืองพัทยา
๑๓๔๑	ศูนย์รับแจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	กองบัญชาการผสมพลเรือน ตำรวจ ทหาร
๑๓๔๒	ศูนย์ให้ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานราชการ	ศูนย์ประสานงานข่าวกรองแห่งชาติ
๑๓๔๔	ศูนย์บริการ สั่งอาหาร S&P Delivery	บริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จก.
๑๓๔๖	ศูนย์ข่าวกรองทางทหาร	หน่วยข่าวกรองทางทหาร กองทัพบก
๑๓๕๒	ไทยเศรษฐกิจประกันภัย	บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัย จำกัด

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๓๕๕	สายด่วน ศาลปกครอง 1355	สำนักงานศาลปกครอง
๑๓๕๖	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม (สายด่วนปัญหาด้านการจราจร)	ศูนย์ปลอดภัยคมนาคม
๑๓๕๗	SME Call Center เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ กลุ่ม อุตสาหกรรม SME	บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม ขนาดย่อม SME
๑๓๕๘	ศูนย์บริการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม Call Center	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
๑๓๕๙	ศูนย์รับแจ้ง การเงินนอกระบบ	สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
๑๓๖๐	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายใน
๑๓๖๒	ศูนย์รับแจ้งเหตุไฟฟ้า	กรมป่าไม้
๑๓๖๓	กรมสื่อสารทหารอากาศ	กรมสื่อสารทหารอากาศ
๑๓๖๔	ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ดีทเฮล์ม DKSS Health Care	บริษัท ดีทเฮล์ม จำกัด
๑๓๖๕	ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินของท่อส่งก๊าซ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	บริษัท ปตท. จำกัด
๑๓๖๗	ศูนย์พิษวิทยา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี	คณะแพทยศาสตร์ รพ. รามาธิบดี
๑๓๖๘	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทรัพย์สินทางปัญญา	กรมทรัพย์สินทางปัญญา
๑๓๖๙	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ IEC Contact Center	บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นเนลเอนจิ เนียริง จำกัด
๑๓๗๓	ศูนย์บริการ อยูธยา อลิอันซ์ ซีพี	บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด
๑๓๗๔	สายด่วน กอ.รมน. รับเรื่องราวร้องทุกข์ความมั่นคง	สำนักเลขาธิการกองอำนวยการ รักษาความมั่นคงภายใน
๑๓๗๕	Property Perfect	บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟค จำกัด
๑๓๗๖	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้การ ดำเนินการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ใหม่มีประสิทธิภาพ	สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี
๑๓๗๗	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อรับคำร้องทาง โทรศัพท์เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิ มนุษยชนแห่งชาติ
๑๓๘๐	ศูนย์สอบถามเกี่ยวกับโครงการ หนึ่งตำบล หนึ่ง ผลิตภัณฑ์	สำนักปลัดสำนักงาน นายกรัฐมนตรี
๑๓๘๑	ศูนย์แจ้งเบาะแสการลักลอบเจาะและใช้น้ำบาดาล	กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๓๘๔	TIG Call Center เพื่อนำมาใช้ในธุรกิจแก๊สอุตสาหกรรม	บริษัท ไทยอินดัสเทรียล แก๊ส จำกัด
๑๓๘๕	ศูนย์ปฏิบัติการ AFTA Hotline 1385 ของกรมการค้าต่างประเทศ	กรมการค้าต่างประเทศ
๑๓๘๖	ศูนย์รับแจ้งเบาะแสยาเสพติด	สำนักงาน ป.ป.ส
๑๓๘๗	โครงการสายเด็ก (ดูแลเด็กโดนทำร้าย) เพื่อนักแว้สมาคม	เพื่อนักแว้สมาคม
๑๓๘๘	โครงการบ้านและอาคารที่อยู่ของ ควอลิตี้ เฮาส์	บริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด
๑๓๙๙	E-learning ให้ผู้สนใจเข้าศึกษาและค้นคว้าผ่าน Internet	มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม
๑๔๖๐	ศูนย์ประมวลวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ	กรมชลประทาน
๑๔๖๖	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล	สนง.สลากกินแบ่งฯ
๑๔๗๗	ศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้องวงจรสื่อสารข้อมูล (Lease Line ขัดข้อง)	บมจ. ทีโอที
๑๔๘๔	ศูนย์บริการลูกค้าเมืองไทยประกันภัย	บริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด
๑๔๙๐	TOT Smart call	บมจ. ทีโอที
๑๕๐๕	International Calling Card	บมจ. ทีโอที
๑๕๐๖	สายด่วนกระทรวงแรงงาน	กระทรวงแรงงาน
๑๕๔๐	ปตท. Call Center เพื่อรับแจ้งอุบัติเหตุเกี่ยวกับก๊าซ	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
๑๕๔๑	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลอาชญากรรมและยาเสพติด	มูลนิธิป้องกันต่อต้านอาชญากรรมและยาเสพติดในประเทศไทย
๑๕๔๓	ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ	การทางพิเศษฯ
๑๕๔๔	“บริการบัตรโทรศัพท์ กสท.” THAICARD	การสื่อสารแห่งประเทศไทย
๑๕๔๕	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และ บริการ “อภัยทั่วไทย สักได้ทีไพบรณีย์”	บริษัท ไพบรณีย์ไทย จำกัด
๑๕๔๖	สายด่วนแรงงานเด็ก	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
๑๕๔๘	ศูนย์บริการงานข้อมูลทะเบียนและบัตร	สำนักงานกลาง ทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๕๕๑	ศูนย์บริการ กรุงเทพฯ Phone	ธนาคารกรุงไทย
๑๕๕๒	ศูนย์จองห้องพักโรงแรมในสมาคมโรงแรมไทย	สมาคมโรงแรมไทย
๑๕๕๓	ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ไทย Customer Service Group	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด
๑๕๕๔	ศูนย์บริการช่วยเหลือผู้ป่วยอุบัติเหตุ หน่วยกู้ชีวิต วชิรพยาบาล	สำนักการแพทย์ กทม.
๑๕๕๕	ศูนย์ กทม.	สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๑๕๕๖	สายด่วนผู้บริโภค อบ.	คณะกรรมการอาหารและยา
๑๕๕๗	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัทวิริยะประกันภัย	บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด
๑๕๖๓	ศูนย์ให้บริการข้อมูลกระทรวงอุตสาหกรรม	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม
๑๕๖๔	สายด่วนข้อมูลสารเคมี	กรมโรงงานอุตสาหกรรม
๑๕๖๖	ศูนย์บริการสำรองที่นั่งของ บริษัทการบินไทย	การบินไทย
๑๕๖๗	ศูนย์ดำรงธรรม ให้บริการข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย	กระทรวงมหาดไทย
๑๕๖๘	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนราคาสินค้า กรมการค้าภายใน	กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์
๑๕๗๐	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ รับเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับงานของกรมทะเบียนการค้า	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
๑๕๗๒	กรุงศรี Phone 1572	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
๑๕๗๓	ศูนย์ส่งเสริมผู้ส่งออกรายย่อย (SME) เพื่อบริการข้อมูลข่าวสาร	การทำเรือแห่งประเทศไทย
๑๕๗๗	ศูนย์สั่งซื้อสินค้าทางโทรศัพท์	บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ เทคโนโลยี จำกัด
๑๕๗๘	รับแจ้งขอความช่วยเหลือเพื่อดูแลเด็ก กรมประชาสงเคราะห์	ศูนย์บริการคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กฯ
๑๕๗๙	สายด่วนการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ	กระทรวงศึกษาธิการ (ศูนย์ช่วยเหลือเด็กทางการศึกษา)
๑๕๘๑	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล AIA Call Center	บริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชชันแนล แอลချာวันส์ จำกัด (AIA)

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๕๘๔	ศูนย์คุ้มครองผู้โดยสารสาธารณะ	กรมขนส่งทางบก
๑๕๘๖	สายด่วน กรมทางหลวง	กรมทางหลวง
๑๕๘๘	ศูนย์บริการ ชีตโฟนแบงก์กิ้ง	ธนาคารซีที แบงก์ สาขา กรุงเทพฯ
๑๕๘๙	ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูลของธนาคาร ธนชาติจำกัด	บริษัท ธนชาติ แมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
๑๕๙๐	HSBC Phone Banking ศูนย์บริการข่าวสารข้อมูล ธนาคารฮ่องกงเซี่ยงไฮ้	ธนาคารฮ่องกงเซี่ยงไฮ้
๑๕๙๒	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงาน กองทุนฯ	คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ
๑๕๙๓	ศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน รทส. (Call Center 0-2555- 0555)	ธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร
๑๕๙๕	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์	ธนาคารสแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ นครธน จำกัด (มหาชน)
๑๕๙๖	ศูนย์บริการข้อมูลประกันภัย – บริษัทสินมั่นคง ประกันภัย จำกัด (มหาชน)	บริษัท สินมั่นคงประกันภัย จำกัด
๑๕๙๗	กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (ย้ายเบอร์ติดต่อไปที่ 0- 2610-4888)	สำนักงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อ การศึกษา
๑๕๙๙	ศูนย์อำนาจการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
๑๖๐๐	Quitline ศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้ต้องการเลิก สูบบุหรี่	มูลนิธิหมอชาวบ้าน
๑๖๑๕	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์การเคหะแห่งชาติ	การเคหะแห่งชาติ
๑๖๑๖	ศูนย์บริการ Audiotex	บมจ.ทีไอที
๑๖๒๐	ศูนย์บริการ Call Center บริษัทกรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)	บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด
๑๖๔๔	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารการจราจร (สวพ 91)	สำนักงานคณะกรรมการ จัดระบบการจราจรทางบก (จจร.)
๑๖๔๕	สายด่วนชวนรู้เอดส์	สมาคมแนวร่วมภาคธุรกิจไทย ต้านภัยเอดส์
๑๖๔๖	ศูนย์เฮอร์วิน	สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๖๔๗	Calling Card ประเภท Prepaid และผู้ต้องขังในเรือนจำ	บมจ. ทีโอที
๑๖๔๘	สายด่วนองค์การเภสัชกรรม 1648	องค์การเภสัชกรรม
๑๖๕๐	ศูนย์แจ้งเหตุฉุกเฉิน อุบัติภัยจากสารเคมี	กรมควบคุมมลพิษ
๑๖๖๐	ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร กศน. การศึกษานอกโรงเรียน	กรมการศึกษานอกโรงเรียน
๑๖๖๑	ศูนย์บริการรถแท็กซี่ สหกรณ์แท็กซี่สยาม จำกัด	สหกรณ์แท็กซี่สยาม จำกัด
๑๖๖๓	ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคเอดส์	สภากาชาดไทย
๑๖๖๔	ศูนย์ตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ สภากาชาดไทย	สภากาชาดไทย
๑๖๖๖	ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ	สภากาชาดไทย
๑๖๖๗	สายด่วน สุขภาพจิต	กระทรวงสาธารณสุข
๑๖๖๘	ศูนย์เรนทร	กระทรวงสาธารณสุข
๑๖๗๑	บริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด	บจก. ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด
๑๖๗๒	ศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท.	การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
๑๖๗๕	สายด่วนโภชนาการ กินดีอยู่ดี อนามัยใกล้ตัว	กรมอนามัย
๑๖๗๖	ศูนย์บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ของรัฐสภา
๑๖๗๗	ศูนย์บริการ “ร่วมด้วยช่วยกัน”	บริษัท ไอ.เอ็น.เอ็น. เบริโอ จำกัด
๑๖๗๘	ศูนย์บริการข้อมูล DTAC Call Center	DTAC
๑๖๘๑	ศูนย์บริการรถแท็กซี่ TAXI RADIO	บริษัท ไทเอส คอมมูนิเคชั่น จำกัด
๑๖๘๕	ศูนย์บริการข้อมูล บมจ. แสตนศิริ	บริษัท แสตนศิริ จำกัด (มหาชน)
๑๖๘๘	ศูนย์รับแจ้งข้อมูลการผลิตและจำหน่ายยาเสพติด	กองบัญชาการตำรวจ ปราบปรามยาเสพติด
๑๖๘๙	ศูนย์วิทยุภัยพิบัติ	กระทรวงการคลัง
๑๖๙๐	ศูนย์บริการสอบถามข้อมูลการเดินทาง การรถไฟแห่งประเทศไทย	การรถไฟแห่งประเทศไทย
๑๖๙๑	ศูนย์รับแจ้งอุบัติเหตุ โรงพยาบาลตำรวจ	กองตำรวจสื่อสาร สำนักงานส่ง กำลังบำรุง
๑๖๙๓	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาเอกชน
๑๖๙๔	สายด่วนกรมการจัดหางาน	กรมการจัดหางาน

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๖๕๖	ศูนย์บริการรับแจ้งเหตุเพลิงไหม้ อุบัติภัยทางน้ำ	กรมสื่อสารทหารเรือ
๑๖๕๕	ศูนย์ให้ข้อมูลบริการของโรงแรมดุสิตธานี	โรงแรมดุสิตธานี
๑๗๑๑	ศูนย์บริการโทรสั่งความอร่อยกับ McDelivery	บริษัท แมคไทย จำกัด
๑๗๑๓	ศูนย์ปราบปรามบุหรีเถื่อนและสุราเถื่อน	กรมสรรพสามิต
๑๗๑๗	ศูนย์บริการ สายด่วนเมาไม่ขับ	มูลนิธิเมาไม่ขับ
๑๗๑๘	มูลนิธิคุณพุ่ม	มูลนิธิคุณพุ่ม
๑๗๑๕	ศูนย์บริการ Call Center โรงพยาบาลกรุงเทพ วัฒโนสถ	โรงพยาบาลกรุงเทพ
๑๗๒๕	ศูนย์บริการข้อมูล บลจ.ทหารไทย	บริษัท หลักทรัพย์จัดการ กองทุน ทหารไทย จำกัด
๑๗๒๘	สายด่วนสุขภาพ รพ.ศิริรินทร์	โรงพยาบาลศิริรินทร์
๑๗๒๕	ศูนย์บริการ สิ้นทรัพย์ประกันภัย	บจก. สิ้นทรัพย์ประกันภัย
๑๗๓๑	ศูนย์บริการสั่งซื้อสินค้าบริษัท บางกอกอินดัสเทรียลแก๊ส จำกัด	บริษัท บางกอกอินดัสเทรียล แก๊ส
๑๗๓๔	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท เซฟโรเลต เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด	บริษัท เซฟโรเลต เซลส์ จำกัด
๑๗๓๗	ศูนย์ข้อมูล ประกันภัย TQM Insurance Broker	TQM Insurance Broker
๑๗๔๑	สายด่วนข้อมูลอัตโนมัติศาลยุติธรรม	สำนักงานศาลยุติธรรม
๑๗๔๓	ศูนย์สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐสภา	สำนักงานเลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร
๑๗๔๖	สำหรับให้บริการ Call Center	กรมการพัฒนาชุมชน
๑๗๕๒	ศูนย์สัญญาณวิกฤติ Critical Alarm Center (CAC)	บริษัท เวลเนสแคร์ จำกัด
๑๗๕๕	สายตรงวิศวกร ซีแพค	บริษัท CPAC
๑๗๕๕	ศูนย์บริการ สายด่วน Double A	บริษัท แอ็ดวานซ์ อะโกร จำกัด
๑๗๖๑	สมาคมเสริมสร้างครอบครัวให้อบอุ่น	สมาคมแม่บ้านมหาดไทย
๑๗๖๓	Hello Bangkok	บริษัท บางกอกไตรวิชั่น จำกัด
๑๗๖๔	ศูนย์บริการ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อ การเกษตร
๑๗๖๕	ศูนย์บริการข้อมูลประชาชน (Call Center) กระทรวงวัฒนธรรม	กระทรวงวัฒนธรรม
๑๗๖๖	ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ เมืองไทยประกันชีวิต	บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด
๑๗๖๗	ให้คำปรึกษาแนะนำการแปลงสินทรัพย์เป็นทุน	แปลงสินทรัพย์เป็นทุน

เลขหมาย	ลักษณะงานที่ใช้	หน่วยงานหรือบริษัท
๑๗๗๐	ศูนย์บริการ ธนาคารธนชาติ Contact Center	บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด
๑๗๗๑	Bangkok Airways Asia Boutique Airline	บริษัท การบินกรุงเทพฯ
๑๗๗๒	ศูนย์บริการ Call Center โรงพยาบาลพญาไท	โรงพยาบาลพญาไท
๑๗๗๓	ศูนย์บริการ Call Center TOT 3 G	บมจ. ทีโอที
๑๗๘๒	FEDEX รับส่งพัสดุ	บริษัท เฟดเอ็กซ์ เอ็กซ์เพรส คอร์ปอเรชั่น
๑๗๘๔	สายด่วนนิรภัย	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๑๗๘๕	สายด่วน ก.พ.ร. (ตอบปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ)	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
๑๗๘๖	ศูนย์บริการข้อมูล สำนักงานข้าราชการพลเรือน สายด่วน กพ.	สำนักงาน ก.พ
๑๗๙๐	แอลเอ็มจี ประกันภัย รับแจ้งประกันภัยทางรถยนต์	บริษัท แอลเอ็มจี ประกันภัย จก.
๑๘๐๐	บริการ Toll Free	บมจ. ทีโอที
๑๘๖๐	ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
๑๘๘๐	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้
๑๘๘๘	บริการ Calling Card บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	บมจ. ทีโอที
๑๘๙๙	ศูนย์รับแจ้งเหตุ มีสกว	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในภาค 1
๑๙๐๐	บริการ Audiotex	บริษัท ทริปเปิ้ล เอ แอสเซ็ท แมนเนทเม้นท์ จำกัด

จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

คณะผู้จัดทำ

นางอังคณา ชิตะติตติ	ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
นายสุรัชย์ พินธุทอง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ
นายปิยะพล กายวิจิตร	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ
นางสาวเพ็ญนภา เดชดี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ปฏิบัติการ