



เอกสารวิชาการส่วนบุคคล
(Individual Study)

หลักนิติธรรมกับการยกระดับการบริการประชาชน
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จัดทำโดย นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร
รหัส ๖๘๑๓๓๒

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรม
หลักสูตร “หลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย” (นรป.) รุ่นที่ ๑๓
วิทยาลัยศาลรัฐธรรมนูญ
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ลิขสิทธิ์ของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

หลักนิติธรรมกับการยกระดับการบริการประชาชน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอองค์ความรู้หลักนิติธรรมในขอบข่ายการยกระดับการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างหลักนิติธรรม การมีส่วนร่วมและการตระหนักรู้ถึงสิทธิในการร้องเรียนของประชาชน รวมไปถึงการจัดการเรื่องร้องทุกข์และบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านต่าง ๆ

ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนเป็นหนึ่งในความท้าทายสำคัญที่หน่วยงานของรัฐต้องเผชิญและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ที่กำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องพิจารณาเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลโดยเร็ว การแก้ไขปัญหา这不仅ช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชน แต่ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการอีกด้วย ศูนย์บริการประชาชนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้ทำหน้าที่เป็นกลไกหลักของรัฐในการรับเรื่องร้องเรียนรับฟังความเดือดร้อน ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้กับพี่น้องประชาชนจนได้ข้อยุติอย่างเป็นธรรม ตลอดจนเชื่อมโยงความร่วมมือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และเสนอแนวทางแก้ไขเชิงนโยบาย อย่างไรก็ตาม โลกในยุคปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประชาชนต้องเผชิญกับความท้าทายรอบด้านทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ที่เพิ่มขึ้น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลจึงกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กร โดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” (Citizen-Centric Government) ผ่านการทำงานเชิงรุก ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างสรรค์นวัตกรรม เน้นการบูรณาการเครือข่ายการทำงาน และพัฒนาศักยภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ปัญหาของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เหมาะสม โปร่งใส ได้ข้อยุติอย่างเป็นธรรมตามหลักนิติธรรม และบรรลุเจตนารมณ์สูงสุดที่ว่าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

คำสำคัญ รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม เป็นที่พึ่งของประชาชน

บทนำ

ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นปัญหาที่หลากหลายและสั่งสมเป็นเวลานาน สาเหตุหลักของปัญหาเกิดจากโครงสร้างทางสังคมที่มีช่องว่าง ความเหลื่อมล้ำ ความไม่เท่าเทียมกัน ในด้านต่าง ๆ เช่น ความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม การเข้าถึงการศึกษา ขั้นพื้นฐาน การเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การเข้าถึงเครื่องมือทำมาหากิน ในการประกอบอาชีพ การขาดที่ดินทำกิน ฯลฯ ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวที่ส่งผลกระทบ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ

เมื่อประชาชนต้องเผชิญกับความเดือดร้อน ผลกระทบจากการดำเนินนโยบายของรัฐ การไม่ได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ ประชาชนจึงต้องหาช่องทางหรือที่พึ่งเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนดังกล่าวผ่านหน่วยงานของรัฐ ในขณะเดียวกันการร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ทราบว่าการบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและหน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งติดตามการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในเชิงรุกอย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและเต็มศักยภาพควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้กระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัล ทำให้ส่วนราชการต้องมีการพลิกโฉมและปฏิรูป เพื่อตรงกับบริบทความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐในการยกระดับไปสู่ “ระบบราชการ ๔.๐” ที่มีการทำงานที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen – Centric Government)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีหน้าที่และอำนาจในการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรมจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้บริหารระดับสูงของประเทศ โดยประสานงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรม เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งที่ผ่านมาศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้มุ่งมั่นทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการทำงานเชิงรุก และพร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มุ่งเน้นการบูรณาการสร้างเครือข่ายในการทำงาน พัฒนาระบบและยกระดับการบริหารจัดการเรื่องราวยุติธรรม (Government Complaint Management System : GCMS) ให้มีระบบติดตามผลการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรม (Tracking System) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดตามความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง และสามารถทราบระยะเวลาที่คาดว่าจะหน่วยงานจะดำเนินการให้แล้วเสร็จเมื่อใด นอกจากนี้ยังได้มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน (Big Data) มาประมวลผลเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายของผู้บริหารในทันทีต่อไป ซึ่งไม่ว่าประชาชน

จะร้องเรียนผ่านหน่วยงานหรือช่องทางใด ประชาชนจะไม่เผชิญกับปัญหาการร้องเรียนผิดหน่วยงาน (No Wrong Door) และในขณะเดียวกันกลไกผู้นำการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer (CCEO) จะช่วยเสริมการดำเนินงานให้เห็นเป็นรูปธรรมและมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนมากขึ้น

บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมหลักนิติธรรมในการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลโดยมุ่งเน้นการดำเนินงานผ่านกลไกการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ รวมไปถึงกระบวนการยกระดับการประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการประชาชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยจะแบ่งเนื้อหาเป็น ๖ ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก บทนำ ส่วนที่สอง แนวคิดเรื่องหลักนิติธรรม ส่วนที่สาม หลักนิติธรรมในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ส่วนที่สี่ หลักนิติธรรมการกับการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ส่วนที่ห้า การยกระดับการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพื่อบรรลุเป้าหมายของหลักนิติธรรม และ ส่วนสุดท้าย ข้อเสนอแนะและบทสรุป

แนวคิดเรื่องหลักนิติธรรม

หลักนิติธรรมเป็นแนวคิดที่มีพัฒนาการมาตั้งแต่โบราณ มีความหมายพื้นฐาน คือ การจัดความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชนที่อยู่ภายใต้กฎหมายที่เป็นธรรม จนกระทั่งหลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ หลักนิติธรรมได้ถูกขยายความหมายกว้างออกไป โดยมีความหมายโดยรวมคือหลักการปกครองที่รัฐ เอกชน และประชาชนภายใต้รัฐต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งต้องเป็นกฎหมายที่ดี มีความถูกต้อง และเป็นธรรม รวมทั้งเป็นบรรทัดฐานและมาตรฐานของสิทธิมนุษยชน หลักนิติธรรมจึงถูกบัญญัติไว้ในกติกาสากลระหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิมนุษยชนและรัฐธรรมนูญ เพื่อเป็นหลักการและแนวทางปฏิบัติให้รัฐส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของประชาชนภายในประเทศ ครอบคลุมถึงประชาชนกลุ่มด้อยโอกาส ประชาชนผู้มีส่วนสูญเสียผลประโยชน์จากการดำเนินนโยบายของรัฐ ซึ่งการสูญเสียในแง่ี้ หมายถึงสูญเสียวิถีชีวิต โอกาสทางด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะ อันนำไปสู่ปัญหาการด้อยคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมไปถึงประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้อื่น การให้บริการของภาครัฐและเอกชนที่ล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ

หลักนิติธรรมในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มีสาระบัญญัติหลักนิติธรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากนโยบายรัฐ รับรองสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ อิสรภาพ ความเสมอภาค การไม่ถูกเลือกปฏิบัติ และหน้าที่ของรัฐซึ่งมีความสอดคล้องกับการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลซึ่งถือเป็นพันธกิจที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องคำนึงถึงเพื่อประโยชน์สูงสุดและการเป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง ประกอบด้วย

มาตรา ๓ วรคสอง รัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล องค์การอิสระ และหน่วยงานของรัฐ ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และหลักนิติธรรม เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประเทศชาติ และความผาสุกของประชาชนโดยรวม

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๑) ได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสาธารณะในการครอบครองของหน่วยงานรัฐ ตามที่กฎหมายบัญญัติ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว (๓) ฟ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของ ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐ

มาตรา ๔๓ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๑) อนุรักษ์ พื้นฟู หรือส่งเสริมภูมิปัญญา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีต ประเพณีอันดีงาม ทั้งของท้องถิ่นและของชาติ (๒) จัดการบำรุงรักษา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพอย่างสมดุลและยั่งยืนตามวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (๓) เข้าชื่อกันเพื่อเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐให้ดำเนินการใด อันจะเป็นประโยชน์ ต่อประชาชนหรือชุมชน หรือลดเว้นการดำเนินการใดอันจะกระทบต่อความเป็นอยู่อย่าง สงบสุขของประชาชนหรือชุมชน และได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว ทั้งนี้ หน่วยงาน ของรัฐต้องพิจารณาข้อเสนอแนะนั้น โดยให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการพิจารณา ด้วยตามวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๑ การใดที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามหมวดนี้ ถ้าการนั้นเป็นการทำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง ย่อมเป็นสิทธิของประชาชนและชุมชนที่จะติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ รวมตลอดทั้งฟ้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้ประชาชน หรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๗ รัฐต้อง (๑) อนุรักษ์ พื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและ จารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่ เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (๒) อนุรักษ์ คุ้มครอง บำรุงรักษา พื้นฟู บริหารจัดการ และใช้หรือจัดให้มีการใช้ประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพ ให้เกิดประโยชน์อย่าง สมดุลและยั่งยืน โดยต้องให้ประชาชนและชุมชน ในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมดำเนินการ และได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวด้วยตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา ๕๘ การดำเนินการใดของรัฐหรือที่รัฐจะอนุญาตให้ผู้อื่นดำเนินการ ถ้าการนั้นอาจมีผลกระทบ ต่อทรัพยากรธรรมชาติ คุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพ อนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดของประชาชนหรือชุมชนหรือสิ่งแวดล้อมอย่างรุนแรง รัฐต้องดำเนินการให้มีการศึกษาและประเมินผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนหรือชุมชน และจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนและชุมชนที่เกี่ยวข้องก่อน เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาดำเนินการหรืออนุญาตตามที่กฎหมาย บัญญัติ (วรรคหนึ่ง) บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐก่อน การดำเนินการหรืออนุญาตตามวรรคหนึ่ง (วรรคสอง) ในการดำเนินการหรืออนุญาตตามวรรคหนึ่ง รัฐต้องระมัดระวังให้เกิดผลกระทบ ต่อประชาชน ชุมชน สิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพน้อยที่สุด และต้อง

ดำเนินการให้มีการเยียวยาความเดือดร้อนหรือเสียหายให้แก่ประชาชนหรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบ
อย่างเป็นธรรมและโดยไม่ชักช้า (วรรคสาม)

มาตรา ๗๘ รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชน...มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ
ด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้
อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง
และการอื่นใดบรรดาที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน

แม้ว่าหลักนิติธรรมจะถูกจัดให้มีความสัมพันธ์กับสิทธิของประชาชน และมีการบัญญัติ
กฎหมายคุ้มครองแล้วก็ตาม แต่ปัจจุบันหลักนิติธรรมในขอบข่ายของการคุ้มครองสิทธิของประชาชน
ผู้ได้รับความเดือดร้อนและผลกระทบจากนโยบายรัฐตลอดจนการละเมิดสิทธิโดยบุคคลอื่นหรือ
หน่วยงานต่าง ๆ ยังคงเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีช่องทางให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดจาก
ผลกระทบดังกล่าว

หลักนิติธรรมการกับการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

เมื่อพิจารณาบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ทั้ง ๗ มาตรา
ตามหัวข้อข้างต้นแล้ว มีสาระสำคัญที่สอดคล้องกับหลักนิติธรรม เนื่องจากมีเจตนารมณ์หรือ
มุ่งส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ดังนั้น เมื่อประชาชนได้รับความ
เดือดร้อนที่เป็นผลมาจากถูกริดรอนสิทธิในด้านต่าง ๆ หน่วยงานรัฐจึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติและแก้ไข
ปัญหาความเดือดร้อนตามหลักนิติธรรม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีหน้าที่และอำนาจในการรับเรื่องราวร้องทุกข์
ประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผล และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์
หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชน โดยดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ
และประกาศที่เกี่ยวข้องดังนี้

๑. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี
พ.ศ. ๒๕๔๙ กำหนดให้ศูนย์บริการประชาชนมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์
ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี
รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมถึงปัญหาความเดือดร้อนของ
ประชาชน

๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนด
หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ การเสนอคำร้องทุกข์ การรับคำร้องทุกข์
และการพิจารณาคำร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน โดยข้อ ๒๘
ของระเบียบดังกล่าว กำหนดว่าในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่า คำร้องทุกข์ที่รับไว้
อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่
เพื่อดำเนินการต่อไป และให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์
ในสารบบการพิจารณา

๓. ประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องข้อตกลงระดับการให้บริการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการของกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๖ ช่องทาง ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

การดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้องข้างต้นเป็นข้อพิสูจน์ว่าการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลสอดคล้องและเป็นไปตามหลักนิติธรรม ในขอบข่ายของการคำนึงถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามมาตรา ๔๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่บัญญัติว่าบุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว นอกจากนี้ยังคำนึงถึงความเสมอภาค ความโปร่งใส ความรวดเร็ว เป็นธรรม และการปฏิบัติตามมาตรา ๕๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยที่บัญญัติว่า การใดที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของรัฐตามหมวดนี้ ถ้าการนั้นเป็นการทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยตรง ย่อมเป็นสิทธิของประชาชน และชุมชนที่จะติดตามและเร่งรัดให้รัฐดำเนินการ รวมตลอดทั้งฟ้องหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดให้ประชาชน หรือชุมชนได้รับประโยชน์นั้นตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ ดังนั้นกรณีหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจในการแก้ไขปัญหาปฏิเสธที่จะรับเรื่องราวร้องเรียน หรือไม่มีหน่วยงานใดรับเรื่องราวร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จะพิจารณาและส่งเรื่องราวร้องเรียนการให้บริการไปยังหน่วยงานต้นสังกัด ให้พิจารณาตรวจสอบและรายงานการดำเนินการให้ทราบ ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ **เป็นหน่วยงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกกรณี** เพื่อประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยตรงสำหรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดหรือพันวิสัยที่จะดำเนินการได้ เช่น เรื่องที่อยู่ระหว่างพิจารณาทางศาล เรื่องที่เป็นการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวเกี่ยวกับการดำเนินการของหน่วยงานรัฐและรัฐบาลโดยรวม เป็นต้น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จะดำเนินการรับเรื่องเพื่อบันทึกข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้เป็นข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดสำหรับระบบรายงานผล (Dashboard) ที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายในการพัฒนาประเทศในภาพรวมต่อไป ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จึงถือเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การบริหารงานภาครัฐและภารกิจของรัฐมีคุณภาพและมีความเป็นธรรม ผ่านพันธกิจและขั้นตอนการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง

พันธกิจในการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประกอบด้วย

๑. ช่องทาง พัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ในทุกช่องทางให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
๒. ระบบเครือข่าย พัฒนาระบบเครือข่ายให้เป็นศูนย์ประสานเร่งรัดติดตาม และประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. ประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
๔. กระบวนการ พัฒนากระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นระบบ

ปัจจุบันศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลมีช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ จำนวน ๖ ช่องทาง ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางเหล่านี้ตามความสะดวกและเหมาะสม สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตที่หลากหลายของพี่น้องประชาชน รวมทั้งสามารถติดตามความคืบหน้า ในการแก้ไขปัญหาได้จาก ๖ ช่องทางดังกล่าวได้ด้วย ดังนี้



ที่มา : รายงานประจำปี ๒๕๖๗ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนรับทราบเป็นการทั่วไป จึงได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) อย่างเป็นทางการที่ชัดเจนและประกาศให้ทราบถึงระดับการให้บริการในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละช่องทางให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดประกอบด้วยกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ๖ กระบวนการย่อย ดังนี้

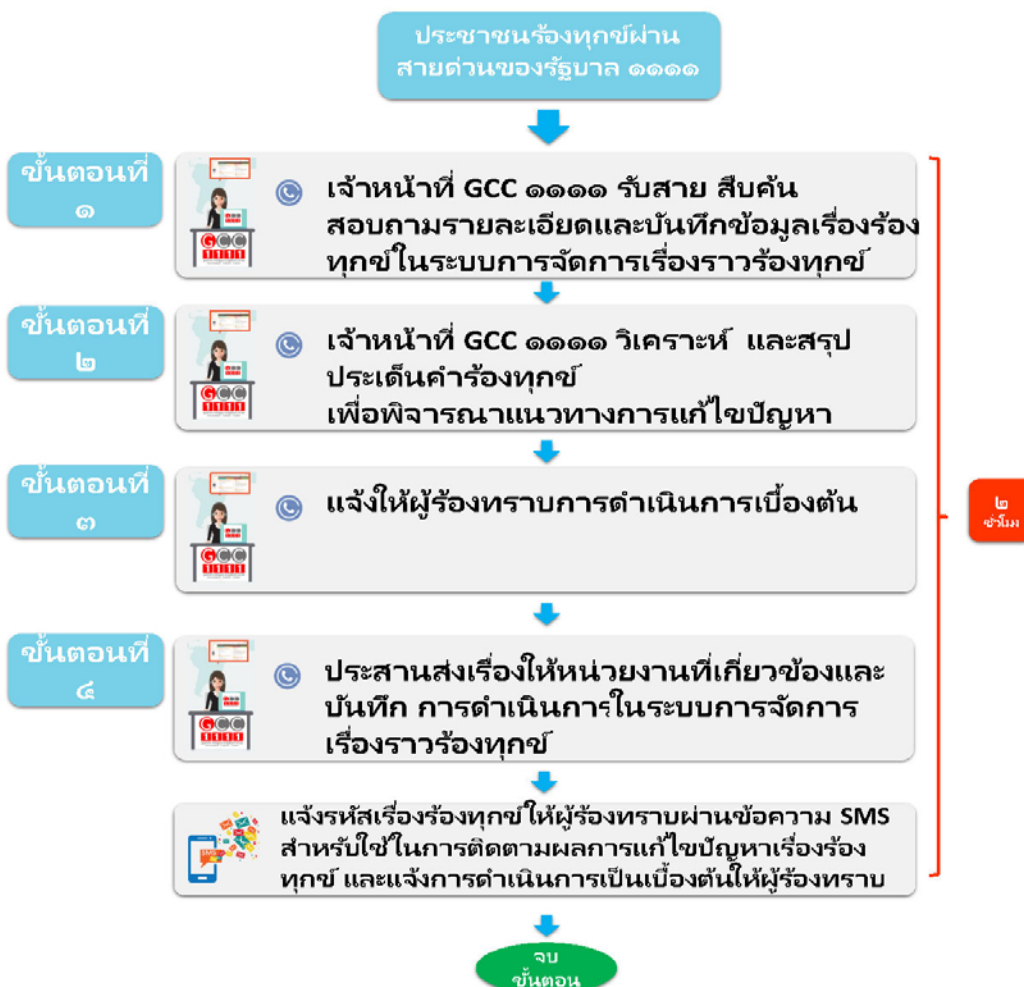
๑. การประสานแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง

กระบวนการ (ย่อย) และขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ (สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

	ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
	สายด่วนของรัฐบาลโทร. ๑๑๑๑ (ให้บริการตลอด ๒๔ ชม. ไม่เก็บค่าโทร)	วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๒ ชั่วโมง



ที่มา : รายงานประจำปี ๒๕๖๗ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. การประสานแก้ไขปัญหากับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ไปรษณีย์ (ตุ้ ปณ. ๑๑๑๑)
ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘.๕ วันทำการ

กระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ต. ปณ. ๑๑๑๑)

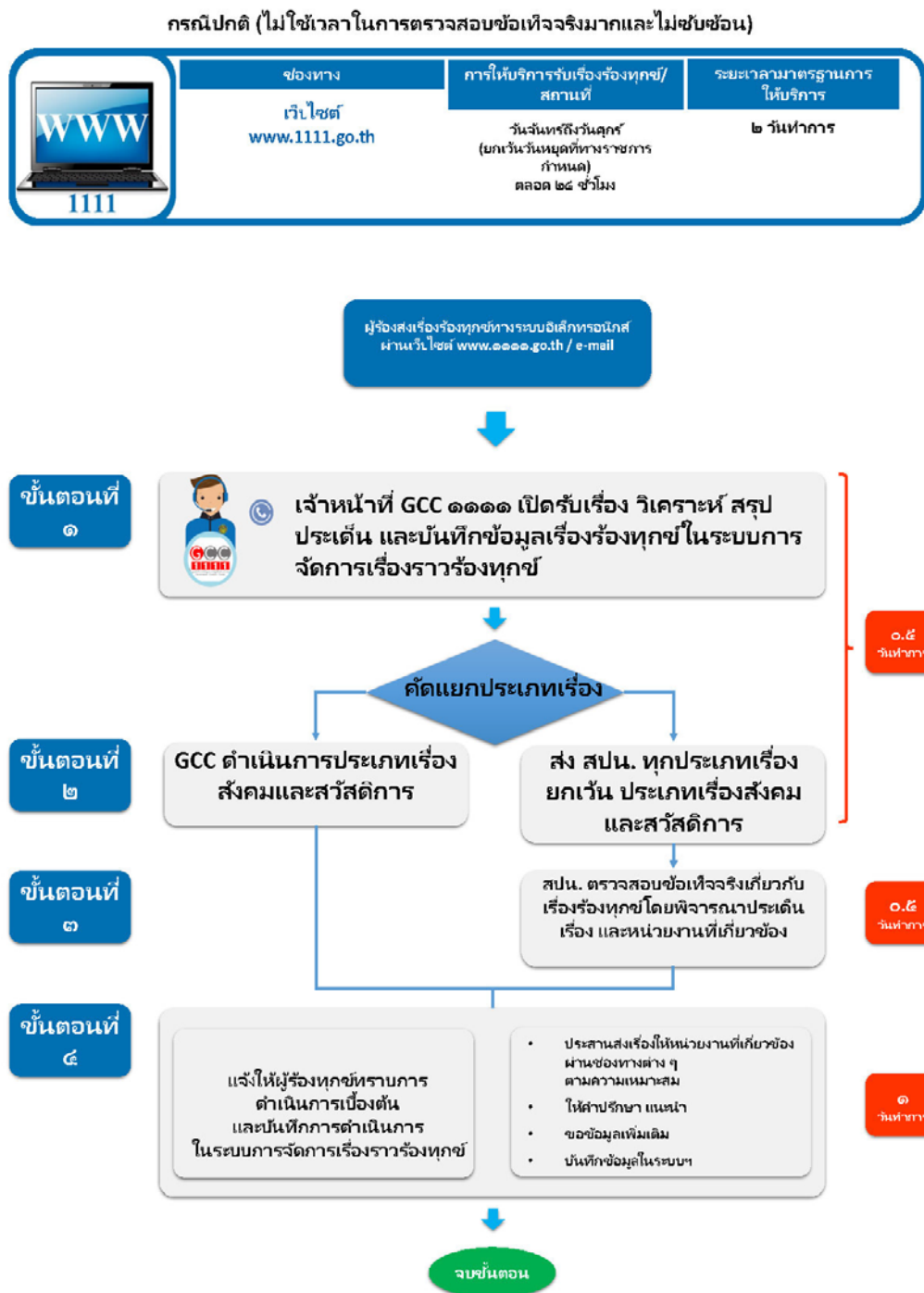
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)



ที่มา : รายงานประจำปี ๒๕๖๗ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๔. การประสานแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (เว็บไซต์ [www. ๑๑๑๑.go.th](http://www.๑๑๑๑.go.th)) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ

กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง เว็บไซต์ (เว็บไซต์ www.1111.go.th)



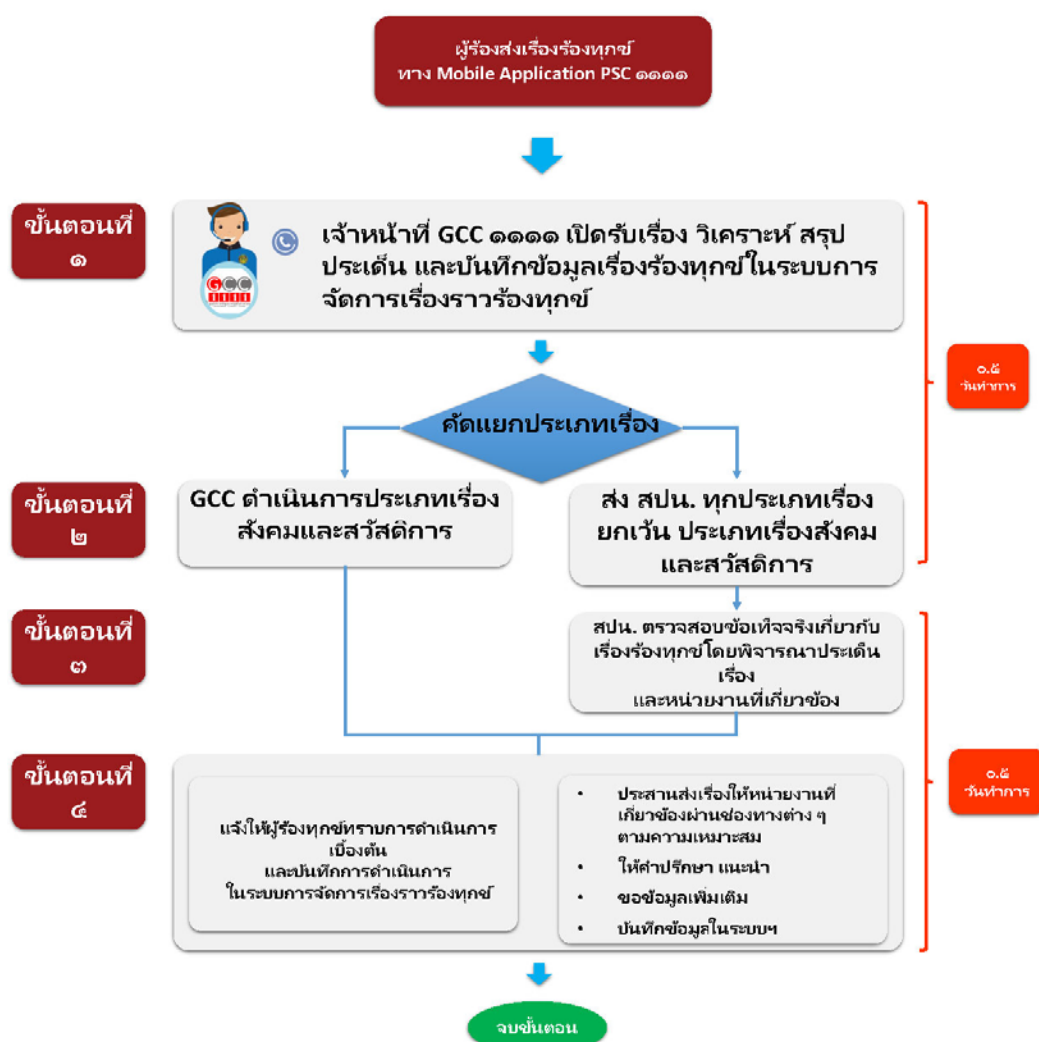
ที่มา : รายงานประจำปี ๒๕๖๗ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๕. การประสานแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Mobile Application (PSC ๑๑๑๑) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ

กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Mobile Application (PSC ๑๑๑๑)

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
Mobile Application PSC ๑๑๑๑	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๑ วันทำการ



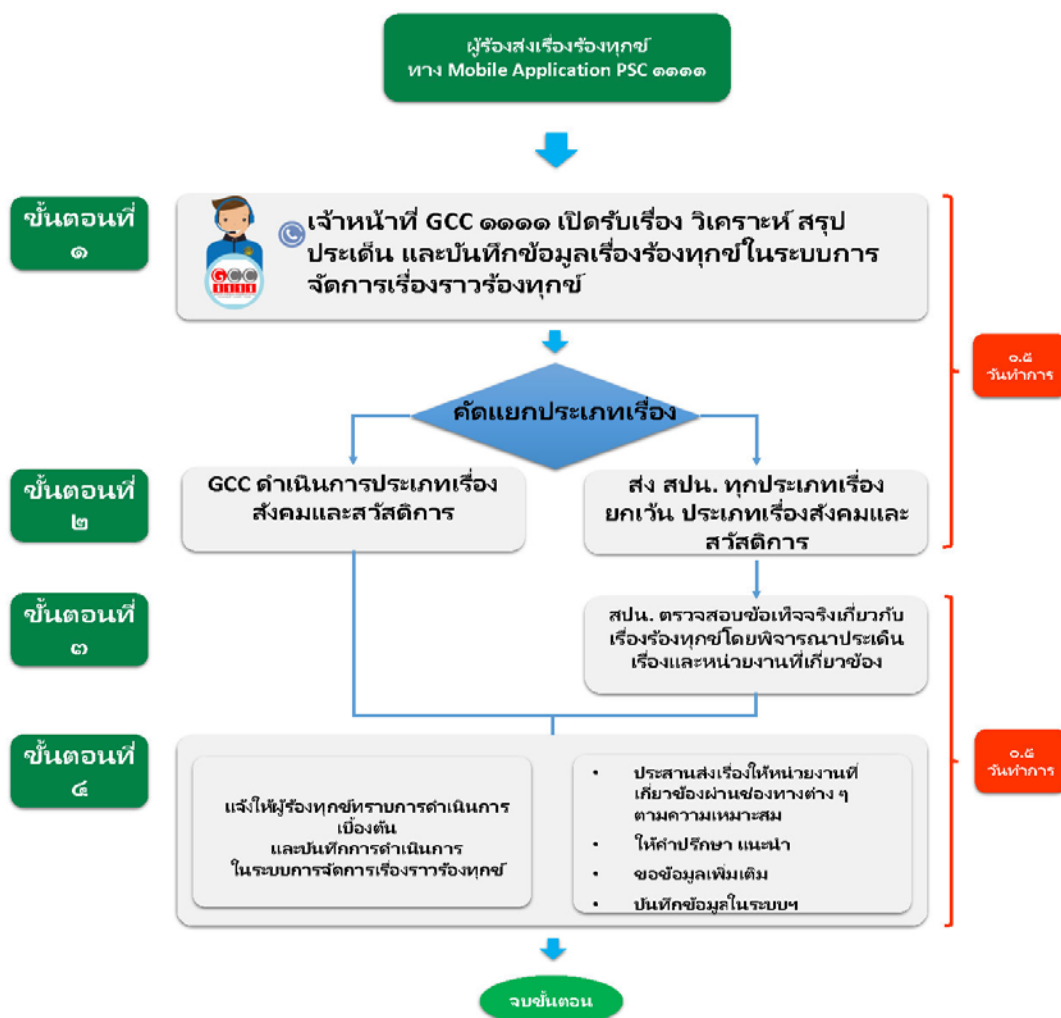
ที่มา : รายงานประจำปี ๒๕๖๗ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๖. การประสานแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ผ่าน “ไลน์สร้างสุข” (Line ID : @PSC ๑๑๑๑) ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ

กระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง ร้องทุกข์ผ่าน LINE Chatbot LINE ID : @PSC1111

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

ช่องทาง	การให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์/สถานที่	ระยะเวลามาตรฐานการให้บริการ
ร้องทุกข์ผ่าน LINE Chatbot LINE ID : @PSC1111	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๑ วันทำการ



ที่มา : รายงานประจำปี ๒๕๖๗ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้พัฒนาและปรับปรุงสู่ความเป็นดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและพฤติกรรมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยได้พัฒนาแพลตฟอร์มของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑) ระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา

๒) ระบบการรายงานผลสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ที่สามารถแสดงผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในการกำกับติดตามและกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓) ระบบสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) เพื่อประเมินความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ โดยประชาชนสามารถประเมินผลความพึงพอใจให้กับหน่วยงานได้ในทันที

๔) การสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) ซึ่งเป็นเครื่องมือติดตามความต้องการหรือความคิดเห็นของประชาชนจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายหรือวางแผนรองรับการแก้ไขปัญหา

เมื่อประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/การแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางการให้บริการแล้ว เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะถูกจัดเก็บไว้ใน “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติงานกลางที่ทุกหน่วยงานสามารถเข้าร่วมใช้งานได้ ซึ่งปัจจุบันในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีหน่วยงานเข้าร่วมเชื่อมโยงระบบแล้ว จำนวน ๒๒ หน่วยงาน ระบบดังกล่าวสามารถสืบค้นข้อมูล บันทึกสรุปประเด็นคำร้องทุกข์ ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ สามารถติดตาม ขอทราบผลการดำเนินการของผู้ร้องผ่านทางระบบได้ รวมถึงการประมวลผลเรื่องร้องทุกข์เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในระดับนโยบาย ปัจจุบันมีหน่วยงานระดับกระทรวง กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ เข้าร่วมใช้งานระบบในลักษณะเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ หรือเรียกว่า “Contact Point” เพื่อทำหน้าที่ประสานงานเรื่องร้องทุกข์ทั่วประเทศ จำนวน ๓๘๓ หน่วยงาน

ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ พบว่ามีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมจำนวน ๕๗,๓๙๙ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๔๑,๒๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๖,๑๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙ ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ไฟฟ้า การเมือง โทรศัพท์ และประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ตามลำดับ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่ามีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมจำนวน ๕๙,๔๗๑ เรื่อง ซึ่งมีอัตราเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ ๓.๖๑ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘,๒๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙ ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน ไฟฟ้า ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน นโยบายและโครงการของรัฐ และโทรศัพท์ ตามลำดับ

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๘) พบว่ามีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมจำนวน ๔๙,๐๖๕

เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๑,๕๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๕๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐ ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ เสี่ยงรบกวน/สั่นสะเทือน โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ และไฟฟ้า ตามลำดับ

การยกระดับการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพื่อบรรลุเป้าหมายของหลักนิติธรรม

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา แม้ว่าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ จะเป็นกลไกหลักของรัฐบาลในการบริหารเรื่องร้องทุกข์และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้โดยตรง มีช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลายและครอบคลุม มีแนวทางที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางพร้อมจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) พัฒนาและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และได้รับความร่วมมือจากเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ความซับซ้อนของปัญหาสังคมและการร้องทุกข์แบบใหม่ และปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เปลี่ยนไป เช่น ปัญหาภัยไซเบอร์ ข่าวด่วน/ข่าวปลอม ประกอบกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กระแสความไม่พอใจของประชาชนต่อบริการภาครัฐทำให้มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์จำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งหากประชาชนไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีประชาชนอาจสูญเสียความเชื่อมั่นในภาครัฐ และจะส่งผลกระทบต่อประเทศชาติโดยรวม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลจึงจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และการให้บริการ รวมทั้งต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นฐานข้อมูล (Big Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการบริการประชาชนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพื่อบรรลุเป้าหมายของหลักนิติธรรม โดยมีแผนการยกระดับการบริการประชาชนดังนี้

๑. การขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานระดับท้องถิ่น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งปัญหาส่วนใหญ่ ได้แก่ การไม่แจ้งผลการดำเนินการ การไม่รายงานความคืบหน้า และการแก้ไขปัญหาล่าช้า นอกจากนี้ยังพบว่า เรื่องร้องทุกข์ซ้ำในประเด็นเดิมมีจำนวนมากจากข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖ พบว่าศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลประสานส่งเรื่องไปยังจังหวัดทั้งหมด ๕๘,๙๕๓ เรื่อง โดยเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน ๑๒,๗๙๖ เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านสาธารณสุข โภค เช่น ถนนชำรุด น้ำประปาไม่มีคุณภาพ การจัดเก็บขยะ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในการนี้ เพื่อแก้ไขปัญหาล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาล่าช้าและประสิทธิภาพการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ของ อปท. ดังนี้

๑.๑ ขยายการใช้ระบบจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยจะขยายการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การจัดการปัญหาเกิดขึ้นอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ในปัญหาด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน น้ำประปา ไฟฟ้าสาธารณะ เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการแก้ปัญหามีประสิทธิภาพ

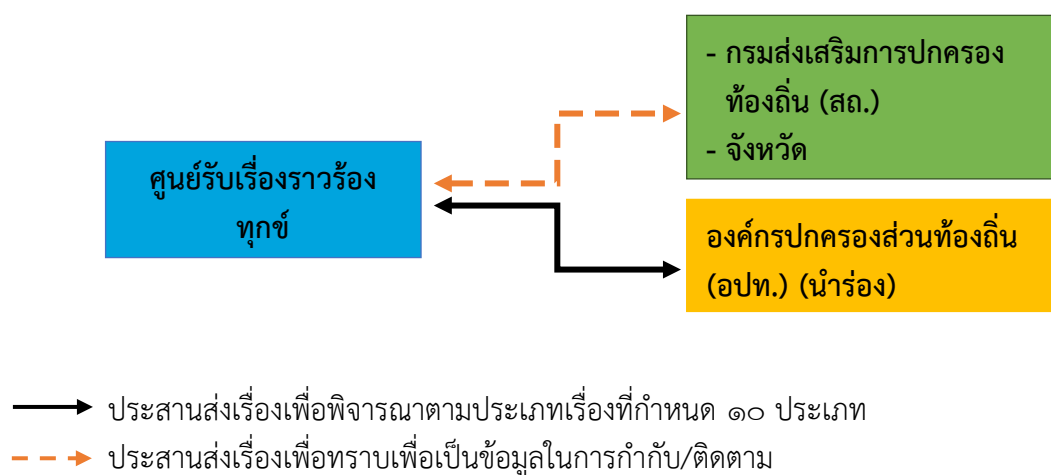
๑.๒ การกำกับดูแลและติดตามผล ให้กระทรวงมหาดไทยและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นรับหน้าที่กำกับดูแลเรื่องร้องทุกข์

๑.๓ การจัดทำ SLA (Service Level Agreement) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการและเผยแพร่ต่อสาธารณะ เพื่อสร้างมาตรฐานการจัดการปัญหาและความโปร่งใส

๑.๔ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ขับเคลื่อนการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย และสมาคมท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์เป็นรูปธรรม

ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว จะช่วยลดปัญหาการยื่นเรื่องร้องทุกข์ซ้ำซ้อน เพิ่มความพึงพอใจของประชาชนในด้านการจัดการปัญหา และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาในระดับท้องถิ่น

ผังกระบวนการประสานงานเรื่องร้องทุกข์กับ อปท. (นาร่อง)



หมายเหตุ :

ประเภทเรื่องที่กำหนด ได้แก่ ๑. ถนน ๒. เสียงดังรบกวน ๓. น้ำประปา ๔. กลิ่น ๕. ท้องเที่ยวและบริการ
๖. การบริหารจัดการแหล่งน้ำ ๗. สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ
๘. ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า ๙. สวัสดิการผู้สูงอายุ ๑๐. ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

๒. การพัฒนาระบบติดตามแบบ Real Time

ผลักดันให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการดำเนินงาน จะช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อภาครัฐได้

๓. การพัฒนากลไก CCEO และการสร้างเครือข่าย

พัฒนากลไกผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Office : CCEO) ในระดับกระทรวงและจังหวัด ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเครือข่ายขององค์กรที่ได้รับรางวัล CCEO จะช่วยให้หน่วยงานสามารถแลกเปลี่ยน Best Practices และพัฒนาระบบบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้ดีขึ้น

๔. การพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

มีการวางแผนนำ AI และ Machine Learning มาวิเคราะห์ข้อมูลร้องทุกข์เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการแก้ไขปัญหา

บทสรุป

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ยังคงมุ่งมั่นตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน แม้ว่าที่ผ่านมาศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลจะได้รับความไว้วางใจจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังคงเผชิญกับความท้าทายในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงการที่ประชาชนตระหนักถึงสิทธิในการร้องเรียนตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่กำหนดให้รัฐต้องพิจารณาเรื่องร้องทุกข์และแจ้งผลโดยเร็ว

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลตระหนักดีว่าการพัฒนาและขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไม่อาจสำเร็จได้เพียงลำพัง หากแต่ต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และภาคีเครือข่ายภาคประชาชน ที่มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจนเกิดผลสำเร็จ และจะไม่หยุดพัฒนาและยกระดับการบริการประชาชนเพื่อให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

บรรณานุกรม

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ประกาศสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องข้อตกลงระดับการให้บริการจัดการเรื่องร้องทุกข์
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖. ศูนย์บริการ
ประชาชน
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗. ศูนย์บริการ
ประชาชน
- คณะกรรมการอิสระว่าด้วยการส่งเสริมหลักนิติธรรมแห่งชาติ คณะอนุกรรมการวิชาการว่าด้วยหลัก
นิติธรรมแห่งชาติ คณะอนุกรรมการบรรณาธิการหนังสือหลักนิติธรรม. (๒๕๕๘).
- หลักนิติธรรม The Rule of Law ความหมาย สาระสำคัญ และผลของการฝ่าฝืนหลักนิติธรรม,
พิมพ์ครั้งที่ ๒ แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ. <https://law.up.ac.th/FileUpload/ebook/ruleoflaw.pdf>
- กำชัย จงจักรพันธ์. “หลักนิติธรรม”. www.k-rc.net/imageupload/21476/_1.pdf
- จรัญ โฆษณานันท์, บริบททางสังคมและประวัติศาสตร์ของอุดมการณ์ “หลักนิติธรรม” (Historico-
Societal Context of the Rule of Law Ideology) ใน นิติรัฐ นิติธรรม, ดร.เอกบุญ วงศ์
สวัสดิ์กุล คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บรรณาธิการ (โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, พฤษภาคม ๒๕๕๓).
- ศ.ดร. บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, เอกสารประกอบการบรรยาย “หลักนิติธรรมและประชาธิปไตย Rule of
law and Democracy”, หลักสูตรหลักนิติธรรมเพื่อประชาธิปไตย รุ่นที่ ๑๓ วิทยาลัย
ศาลรัฐธรรมนูญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
- บุษิตา สังข์แก้ว, หลักนิติธรรมกับการคุ้มครองสิทธิของ ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากนโยบายรัฐ
The Rule of Law and the Protection of Rights of People Affected by the State Policy,
วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน ปีที่ ๑๔ ฉบับที่ ๑ มกราคม - มิถุนายน ๒๕๖๔. หน้า ๘๗ - ๑๒๓.
- วรเจตน์ ภาคีรัตน์. หลักนิติรัฐและนิติธรรม. กรุงเทพมหานคร