

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่อง

การร้องทุกข์ของประชาชน เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกสังคม ที่ประชาชนได้แสดงออกซึ่งความคิดเห็นต่อการบริหารงานของรัฐ ทั้งในรูปของการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ การกดขี่ข่มเหงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเกิดขึ้นจากข้อเรียกร้องในส่วนที่ขาดแคลน ไม่เพียงพอหรือไม่เชื่ออำนาจต่อการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพ ปรากฏการณ์เช่นนี้มีมาตั้งแต่สมัยโบราณ และขยายตัวมากยิ่งขึ้น เมื่อสังคมได้เติบโตและมีขนาดใหญ่ขึ้น

ปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการร้องทุกข์ของประชาชนนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะสังคมกล่าวคือ สังคมใดที่มีลักษณะเป็นสังคมเปิดประชาชนก็จะแสดงออกโดยการร้องทุกข์มาก และในทางตรงข้ามสังคมใดที่มีลักษณะปิดประชาชนก็จะแสดงออกในลักษณะการร้องทุกข์น้อย นอกจากนี้ปัจจัยในด้านการศึกษาที่มีส่วนทำให้การร้องทุกข์ของประชาชนแตกต่างกัน กล่าวคือ สังคมใดที่ประชาชนได้รับการศึกษาสูงประชาชนก็จะแสดงออกในลักษณะการร้องทุกข์มาก และในทางตรงกันข้าม สังคมใดที่ประชาชนได้รับการศึกษาน้อย ประชาชนก็จะแสดงออกในลักษณะของการร้องทุกข์น้อย และความเจริญในด้านเทคโนโลยีหรือการได้รับข่าวสารมาก ประชาชนก็แสดงออกในด้านร้องทุกข์มาก และในทางตรงกันข้ามสังคมใดที่ไม่มีข่าวสารเลย ประชาชนย่อมแสดงออกโดยการร้องทุกข์น้อย เป็นต้น ดังนั้น จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการร้องทุกข์ คือ ลักษณะของสังคมว่าเป็นสังคมเปิดหรือสังคมปิด ระดับการศึกษาของบุคคลในสังคมและความเจริญในด้านเทคโนโลยีการสื่อสารหรือข่าวสารต่าง ๆ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย , 2536 ,น. 1)

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นกระทรวงหลักทางเศรษฐกิจที่สำคัญกระทรวงหนึ่ง ต้องรับผิดชอบในการให้บริการประชาชน กลุ่มเป้าหมายหลักคือกลุ่มแรงงาน โดยเฉพาะนายจ้างและลูกจ้าง รวมทั้งกลุ่มประชาชนที่ด้อยโอกาส เช่น เด็ก เยาวชนถูกทอดทิ้ง สตรีด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง คนชราไม่มีรายได้ คนพิการ ฯลฯ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมต้องรับผิดชอบมีเป็นจำนวนมาก ทำ

ให้การให้บริการประชาชนอาจไม่ครอบคลุมและทั่วถึง ประกอบกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ทำให้มีผู้ถูกเลิกจ้าง และว่างงานจำนวนมาก เกิดปัญหาการกระจายรายได้ และปัญหาความยากจนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งทุกฝ่ายในสังคมต่างตระหนักดีว่า ปัญหาดังกล่าวมีความรุนแรง กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมในฐานะหน่วยงานหนึ่งของรัฐบาลได้พยายามหาแนวทางดำเนินการแก้ไขและช่วยเหลือประชาชนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น การร้องทุกข์หรือร้องเรียน จึงเป็นแนวทางอย่างหนึ่งที่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแจ้งประสานความเดือดร้อนที่ตนเองได้รับต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การช่วยเหลือต่อไป

สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการร้องทุกข์ของประชาชนต่อรัฐมนตรีทุกรูปแบบ และหาข้อยุติโดยเร็ว รวมทั้งเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จึงควรจะได้มีการศึกษาถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มา ร้องทุกข์หรือร้องเรียน เพื่อจะได้ทราบปัญหาและแนวโน้มของประเภทปัญหา กระบวนการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน และผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและแนวโน้มของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคม
2. เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างการจัดองค์กร กระบวนการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคม ของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
3. เพื่อนำเสนอการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติ การจัดองค์กรเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาเฉพาะการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยมุ่งศึกษาถึงโครงสร้างองค์กร อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และกระบวนการทำงาน รวมทั้งปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนเสนอการปรับปรุงแนวทางปฏิบัติและการจัดองค์กรที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนได้แสดงเจตนา เพื่อขอให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่พิจารณาดำเนินการเรื่องที่ได้รับแจ้งหรือได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหาย ช่วยปลดเปลื้องความทุกข์ที่ว่ำนั้นไม่ว่าผู้ร้องทุกข์จะเป็นใครก็ตามหรือจะมีจำนวนเท่าใดก็ตาม

การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงานของหน่วยงานของรัฐ จนเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายหรือเดือดร้อน ผู้ร้องเรียนจึงกล่าวโทษข้าราชการ เพื่อร้องขอความเป็นธรรมและให้ราชการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนที่ได้รับจากการกระทำของข้าราชการ

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน บัตรสนเท่ห์จึงเป็นการร้องทุกข์ที่ไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้อง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาและแนวโน้มของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคม
2. ทำให้ทราบถึงโครงสร้างการจัดองค์กร กระบวนการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคมของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติ และการจัดองค์การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน

แนวความคิด แนวนโยบายแห่งรัฐ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
และองค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์

แนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

ในสังคมประชาธิปไตย ประชาชนย่อมมีสิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ภายใต้กฎเกณฑ์แห่งกฎหมาย สังคมประชาธิปไตยเป็นสังคมที่เคารพและยอมรับความคิดเห็นของประชาชนทุกระดับชั้น ความคิดเห็นของชนส่วนใหญ่ที่ถูกต้อง จึงได้รับการดูแลเอาใจใส่และนำไปปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจในงานของรัฐเป็นส่วนรวม

สิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นหรือการร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่อให้รัฐดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ ถือว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน รัฐประชาธิปไตยเป็นรัฐที่มีความยินดีรับฟังและรับทราบความเดือดร้อนของประชาชนโดยไม่มีอคติว่าการร้องทุกข์ร้องเรียนเช่นว่านั้นเป็นการสร้างความวุ่นวายในสังคม หรือเป็นการทำลายความมั่นคงของชาติบ้านเมือง ตรงกันข้ามสิ่งที่ประชาชนร้องทุกข์ร้องเรียนนั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนผลการปฏิบัติงานของรัฐว่าสอดคล้องกับปัญหา หรือความต้องการของประชาชนหรือไม่ และสามารถนำข้อร้องทุกข์ร้องเรียนมากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน โครงการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของรัฐเพื่อประชาชน โดยประชาชน และเป็นของประชาชน ทำให้ประชาชนในสังคมประชาธิปไตย มีบทบาทสำคัญในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของรัฐทุกชั้นตอนตลอดเวลาและหลายแนวทาง

จากปรัชญาการเมืองแบบประชาธิปไตยข้างต้น ได้สะท้อนให้เห็นถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน ดังนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2536, น.9)

1. การร้องทุกข์ร้องเรียนเป็นภาพสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐว่า สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด แผนงานโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐเป็นผู้จัดทำไปแล้วนั้น สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ได้มากน้อยเพียงใด มีจุดเด่นและเป็นที่ยังพอใจของประชาชนหรือไม่เพียงใด นอกจากนั้น การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นอย่างไร ชุมแห่งรังแกประชาชนหรือไม่ ให้ความเป็นธรรม

แก่ประชาชนเพียงใด จากข้อมูลที่ได้รับทราบมาจากกระบวนการร้องทุกข์ร้องเรียนเหล่านี้สามารถนำมาปรับปรุง แก้ไข และกำหนดทิศทาง ให้การปฏิบัติงานของรัฐมีประสิทธิภาพได้

2. การร้องทุกข์ร้องเรียนเป็นภาพสะท้อนการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐว่า สามารถสร้างแรงสนับสนุนจากประชาชนได้มากน้อยเพียงใด การปฏิบัติงานของรัฐจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับ การให้ความสนับสนุนของประชาชนที่พึงพอใจในแผนงาน โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ของรัฐ การให้ความสนับสนุนแสดงออกได้หลายด้าน กล่าวคือ การให้ความสนับสนุนทางวัตถุและแรงงาน การซื้อฟังก์กฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ การมีส่วนร่วมทางการเมือง และพิธีการต่าง ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง

ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน สามารถดำเนินการได้โดยใช้หลักรัฐศาสตร์ และการดำเนินการโดยใช้หลักนิติศาสตร์ ในส่วนของหลักนิติศาสตร์นั้น สามารถศึกษาได้จากนโยบายและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียน และในส่วนของหลักรัฐศาสตร์นั้น สามารถศึกษาได้จากขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน

แนวนโยบายของรัฐในการคุ้มครองสิทธิของประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติต่าง ๆ ที่เป็นการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของประชาชนชาวไทย รวมทั้งแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. สิทธิเสรีภาพและหน้าที่ของปวงชนชาวไทย

มาตรา 58 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นเว้นแต่การเปิดเผยข้อมูลนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความปลอดภัยของประชาชน หรือส่วนได้เสียอันพึงได้รับความคุ้มครองของบุคคลอื่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 59 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผล จากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ ตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 60 บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครองอันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของตน ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 61 บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 62 สิทธิของบุคคลที่จะฟ้องหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ราชการส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรอื่นของรัฐ ที่เป็นนิติบุคคล ให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานนั้น ย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

มาตรา 70 บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือของราชการส่วนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชน

ในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติภารกิจที่เกี่ยวข้องกับประชาชนบุคคลตามวรรคหนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง

2. แนวนโยบายแห่งรัฐ

มาตรา 75 รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการ และงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองของความต้องการของประชาชน

รัฐต้องจัดสรรงบประมาณให้มากพอเพียงกับการบริหารงาน โดยอิสระของคณะกรรมการการเลือกตั้ง ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ศาลรัฐธรรมนูญ ศาลยุติธรรม คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

มาตรา 76 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ

มาตรา 80 รัฐต้องส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชน ส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของครอบครัวและความเข้มแข็งของชุมชน

รัฐต้องสงเคราะห์คนชรา ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้

มาตรา 86 รัฐต้องส่งเสริมให้ประชากรวัยทำงานมีงานทำ คุ้มครองแรงงานโดยเฉพาะแรงงานเด็กและแรงงานหญิง จัดระบบแรงงานสัมพันธ์ การประกันสังคม รวมทั้งค่าตอบแทนแรงงานให้เป็นธรรม

จากสาระของรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ที่ยกมากล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ ถือเป็นแนวทางสนับสนุนให้การจัดสวัสดิการสังคม เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนที่ครอบคลุมถึงสิทธิ และโอกาสในทุกด้าน โดยเฉพาะในอนาคต เมื่อประชาชนมีการศึกษาดี มีความรู้คู่คุณธรรม มีโอกาสในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความเป็นไปในบ้านเมือง เสริมสร้างความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง มีสุขภาพดี มีการกระจายรายได้ที่เป็นธรรม มีการสงเคราะห์และให้โอกาสที่ดีแก่ผู้ด้อยโอกาส ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และพึ่งตนเองได้ คนในสังคมจะมีโอกาสเท่าเทียมกันมากขึ้น เมื่อเป็นเช่นนี้ประชาชนจะมีความเข้าใจและหวงแหนสิทธิประโยชน์ของตน มีความฉลาดรอบรู้และตื่นตัวที่จะศึกษาหาความรู้เพราะมีกลไกหลากหลายรูปแบบที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ตรวจสอบสิทธิในการเรียกร้อง ผลประโยชน์ สิทธิและโอกาสที่ตนพึงควรได้ควรได้ตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ สิ่งที่จะเกิดขึ้นนี้ จะเป็นผลให้เกิดการผลักดันให้มีการปฏิรูประบบกลยุทธการทำงานด้านสวัสดิการสังคมจากรูปแบบที่เคยรอรับปัญหา และตามแก้ไขปัญหา ด้วยวิธีการใช้งบประมาณหลักที่ได้รับจากรัฐบาล เพื่อการแก้ไขปัญหานั้นๆที่เคยยึดถือเป็นงานหลักอย่างที่เคยปฏิบัติกันมา สถานการณ์ที่เกิดขึ้นรอบด้านนี้ จำเป็นต้องพลิกโฉมหน้าการทำงานจากรูปแบบเดิมเกือบโดยสิ้นเชิงเพราะรัฐธรรมนูญฉบับใหม่เกิดขึ้นพร้อมกับสถานการณ์วิกฤตทางเศรษฐกิจ ทำให้ประเทศยากจนลงงบประมาณรายจ่ายที่เคยใช้สนับสนุนในรูปแบบเดิมจะต้องถูกตัดทอนลง ในขณะที่เดียวกับที่สิทธิและโอกาสของประชาชนในด้านสวัสดิการสังคมเพิ่มมากขึ้นทุกด้าน

นอกจากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ยังได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนายที่สำคัญไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2543 : 2)

(1) ใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาคคน สภาพแวดล้อมทางสังคม การเสริมสร้างศักยภาพการพัฒนาภูมิภาคและชนบท และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของคนแบบองค์รวมทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา และจิตใจไปพร้อมกับลดผลกระทบที่มีต่อกลุ่มผู้ด้อยโอกาสด้วยการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ และเพิ่มโอกาสการพัฒนาให้เต็มศักยภาพ พร้อมทั้งกระจายรายได้และกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคและชนบท โดยเน้นการเสริมสร้างความเข้มแข็งของครอบครัว ชุมชนและการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

(2) ใช้ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างสมรรถนะทางเศรษฐกิจ สร้างความแข็งแกร่ง และเสถียรภาพของระบบเศรษฐกิจเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน เชื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาคคน และการสร้างความสมดุลกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเชื่อมกับการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาพื้นที่และเมือง

(3) ใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาประชารัฐและการบริหารจัดการ เพื่อการแปลงแผนสู่ภาคปฏิบัติ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ใหม่และเป็นหัวใจสำคัญในการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการ โดยเน้นการมีส่วนร่วม เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชนตลอดจนสร้างการบูรณาการในการแปลงแผนการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือประชาชน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการขยายสิทธิเสรีภาพและการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มมากขึ้นเป็นผลทำให้ประชาชนมีความตื่นตัวทางประชาธิปไตยสูง ประกอบกับสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศขณะนี้ อยู่ในภาวะตกต่ำ ส่งผลให้เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ทำให้เกิดความเคลื่อนไหวของกลุ่มพลังทางการเมือง กลุ่ม

ผู้ใช้แรงงาน กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มนักศึกษา และประชาชนทั่วไป เพื่อเรียกร้องให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทำในลักษณะการประชุมเรียกร้องเฉพาะกรณี และการรวมปัญหาความเดือดร้อนเสนอให้รัฐบาลแก้ไขในรูปของการจัดกลุ่มองค์กร ถึงแม้รัฐบาลได้แก้ไขโดยแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาแต่ละด้าน และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันแก้ไขปัญหาให้บรรลุผลสำเร็จโดยเร็วก็ตาม แต่ยังคงมีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกิดขึ้นอยู่เสมอ และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างถูกต้องเสมอภาค ทันเหตุการณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมส่วนรวม รัฐบาลได้ดำเนินการโดยให้กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนจัดตั้งองค์กษหลักในการจัดระบบการประสานการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยจัดให้มีคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน (คชช.) และให้กระทรวง ทบวงกรมต่าง ๆ สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดังกล่าวอย่างเต็มที่ โดยมีวัตถุประสงค์และแนวการดำเนินงาน ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน

1.1 เพื่อประสานการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชนที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจ สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ปัญหาราคาพืชผลทางการเกษตรตกต่ำ ปัญหาเกี่ยวกับที่ดินทำกิน ปัญหาความไม่เป็นธรรมอันเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และปัญหาสาธารณสุข รวมทั้งการดำเนินโครงการของรัฐที่ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ไม่ว่าปัญหานั้นจะมีการชุมนุมเรียกร้องหรือไม่ก็ตาม ให้เป็นไปโดยความเสมอภาคกัน

1.2 เพื่อทำความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน/ผู้ชุมนุมให้เข้าใจถึงการแก้ไขปัญหาของส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ และคณะกรรมการชุดต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จโดยเร็วอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.3 เพื่อเร่งรัดการปฏิบัติการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและช่วยเหลือประชาชนของส่วนราชการ และหน่วยงานของรัฐทุกแห่งที่เกิดขึ้นในระดับหมู่บ้าน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด/กรุงเทพมหานคร จนถึงระดับประเทศให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามข้อเท็จจริงเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่ใช้บังคับ

1.4 เพื่อพิจารณากำหนดมาตรการ วิธีการ การประสานงาน ในการช่วยเหลือประชาชน และปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่ยังไม่สอดคล้องกับ ข้อเท็จจริงเสนอรัฐบาล

1.5 เพื่อป้องกันและช่วยเหลือไม่ให้ผู้ชุมนุมหรือประชาชนที่ไม่เกี่ยวข้องได้รับความเดือดร้อนจากการชุมนุมเรียกร้อง การปิดถนนขัดขวางการจราจร และก่อความไม่สงบขึ้นในบ้านเมือง

2. แนวความคิดในการดำเนินงาน

2.1 รัฐบาลมีแนวคิดที่จะให้ประชาชนทุกหมู่เหล่าได้รับการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยทัดเทียมกัน ไม่ว่าจะมีการชุมนุมเรียกร้องหรือไม่

2.2 นำระบบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริงมา นำเสนอให้ผู้ชุมนุม/ผู้เดือดร้อน/ประชาชนทั่วไปทราบ

2.3 ใช้หลักการสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบการประชาสัมพันธ์เป็นแนวทางปฏิบัติ

2.4 ระดมทรัพยากรต่าง ๆ ของรัฐบาล ทั้งหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐทุกแห่ง และคณะกรรมการที่รัฐบาลแต่งตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะเรื่องมาช่วย เหลือ

2.5 ให้มีเอกภาพในการบริหารการจัดการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชนตั้งแต่ระดับอำเภอ/เขต จังหวัด/กรุงเทพมหานคร จนถึงระดับชาติ

3. มาตรการปฏิบัติ

3.1 ดำเนินการแก้ไขปัญหา และช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มปัญหา ทุกพื้นที่ แบบเบ็ดเสร็จและเป็นรูปธรรม ภายใต้ระเบียบกฎหมายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยใช้ระบบข้อมูลข่าวสารและข้อเท็จจริง มาศึกษาวิเคราะห์ และเสนอแนะในเชิงการแก้ไขปัญหาต่อรัฐบาล

3.2 ดำเนินการสนับสนุนช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความ เดือดร้อนทุกหมู่เหล่าให้เป็นระบบครบวงจร ด้วยการป้องกันปัญหาที่ยังไม่เกิด ระงับยับยั้ง ปัญหาที่กำลังจะเกิด และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว โดยร่วมกับส่วนราชการ หน่วยงานของ รัฐทุกแห่งที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการที่รัฐบาลแต่งตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะเรื่องโดยอับพลัน ทันที

3.3 ให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐทุกแห่งสำรวจ ตรวจสอบและรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อน ความไม่พอใจของประชาชน แล้วดำเนินการช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งรายงานตามสายงาน จนถึงคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่อง

3.4 ดำเนินการศึกษาวិเคราะห์และเสนอทางปฏิบัติเกี่ยวกับ ปัญหาข้อระเบียบ กฎหมาย และกระบวนการบริหารงานราชการที่เป็นอุปสรรคในการช่วยเหลือประชาชน

3.5 ประชาสัมพันธ์ข้อเท็จจริงและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง แก่ผู้ชุมนุมเรียกร้อง สื่อมวลชน และประชาชนทั่วไป เพื่อลดความคับข้องใจ และป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์จากกลุ่มองค์กรต่าง ๆ ในการชี้้นำให้ประชาชนชุมนุมเรียกร้องต่อรัฐบาล

3.6 ประสานงานการช่วยเหลือประชาชนและแก้ไขปัญหาร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคณะกรรมการที่รัฐบาลแต่งตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะเรื่องให้ปัญหายุติโดยเร็วอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนผู้เดือดร้อนได้รับความพึงพอใจ

3.7 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินการให้ คชช. ทราบต่อเนื่องจนกว่าการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของให้คณะกรรมการที่รัฐบาลแต่งตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะเรื่องทุกคณะ และประชาชนจะยุติ

4. องค์กรและความรับผิดชอบในการดำเนินการ

4.1 ให้มีคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน (คชช.) ซึ่งมี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการ และอธิบดีกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและเลขานุการ เพื่อเป็นองค์กรหลักในการประสานการช่วยเหลือประชาชนให้มีเอกภาพแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร และครอบคลุมทุกกลุ่มปัญหาทุกพื้นที่

4.2 ให้จัดตั้งสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน (สคชช.) ขึ้นในกระทรวงมหาดไทย เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสานการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมายจาก คชช.

4.3 ให้ คชช. มีอำนาจแต่งตั้งคณะกรรมการในระดับ -

จังหวัด/กรุงเทพมหานคร ระดับอำเภอ/เขต ตามที่เห็นสมควร และในระหว่างที่ยังไม่มีการจัดตั้งให้อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ว่าราชการจังหวัด/กรุงเทพมหานคร นายอำเภอ/ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ/ผู้อำนวยการเขตในกานดูแลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยประสานงานกับ คชช. อย่างใกล้ชิด

4.4 ให้ยกเลิกคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 143/2539 ลงวันที่ 12 กันยายน 2539 เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการข่าว เพื่อสนับสนุนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎร และคณะกรรมการอำนวยการเพื่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของราษฎรระดับจังหวัด คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ 63/2540 และหากคำสั่งกระทรวงทบวง กรมใดขัดแย้ง หรือไม่สอดคล้องกับคำสั่งนี้ ให้หน่วยงานนั้นพิจารณายกเลิกหรือปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับคำสั่งนี้

4.5 ให้ คชช. ประสานข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง แนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่จะตามมา กับส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ และให้หน่วยงานและคณะกรรมการเหล่านั้น ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนร้องขอ

4.6 ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ มีอำนาจสั่งการ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐทุกแห่งที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ เพื่อนำทรัพยากรและมาตรการต่าง ๆ มาอำนวยการช่วยเหลือในการป้องกันปัญหา ระงับยับยั้งปัญหา และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ด้วยความรวดเร็วและเป็นเอกภาพ (กระทรวงมหาดไทย , 2541)

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2541 ได้เห็นชอบในยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาคความยากจนและการช่วยเหลือประชาชน ตามที่คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน (คชช.) เสนอโดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนด้วยยุทธศาสตร์ป้องกันเชิงรุก ภายใต้ระบบ "ประชารัฐ" ให้ทุกส่วนราชการถือว่าปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการทันทีที่เกิดเหตุ และให้ปรับปรุงกลไกการจัดการทั้งระบบ การพิจารณาข้อเรียกร้องและตัวข้าราชการในสังกัดให้สามารถนำข้อพิพาทหรือข้อเรียกร้องพิจารณาวินิจฉัยตามอำนาจหน้าที่ และให้ประชาชนที่

ประสบปัญหาความเดือดร้อน มีสิทธิเข้าชี้แจงให้ข้อเท็จจริงและรับฟังการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาในทุกขั้นตอนด้วยความโปร่งใส

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 ให้ใช้ระบบคณะกรรมการพหุภาคี ใน ส่วนภูมิภาค (ระดับตำบล หมู่บ้าน อำเภอ จังหวัด และท้องถิ่น) เป็นองค์หลักในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนแทนคณะกรรมการพหุภาคีส่วนกลาง ทั้งนี้ เพื่อให้กลไกของระบบจัดการข้อเรียกร้องในส่วนภูมิภาค ได้กลั่นกรองและพิจารณาวินิจฉัยปัญหาในขอบเขต และความรับผิดชอบของพื้นที่ ซึ่งจะทำให้มีประสิทธิภาพมากกว่าการพิจารณาโดยคณะกรรมการพหุภาคีในส่วนกลาง

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 ให้การช่วยเหลือฟื้นฟูแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินงานของรัฐ หรือรัฐเข้าไปส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ประชาชนดำเนินการแล้วประสบปัญหาเรื่องการตลาด ก่อให้เกิดปัญหาหนี้สิน รวมถึงโครงการที่รัฐเข้าไปดำเนินการแล้วทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะด้านการผลิตและรายได้ ซึ่งมีอยู่เดิม เช่น กรณี การสร้างเขื่อนแล้วย้ายประชาชนออกจากพื้นที่ทำกินที่เคยอุดมสมบูรณ์ ไปอยู่ในพื้นที่ซึ่งไม่สามารถทำการผลิตได้ดีเช่นเดิม และรวมถึงความเดือดร้อนของประชาชนรายย่อยผู้ด้อยโอกาส ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรที่ไม่เอื้ออำนวยหรือขาดแคลนปัจจัยการผลิตขั้นพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนเหล่านี้สามารถกลับมาทำการผลิตและพึ่งตนเองได้ เป็นการช่วยเหลือในรูปของกลุ่มหรือชุมชน โดยการเร่งรัดจัดตั้งกองทุนฟื้นฟูการเกษตรกร และการออกพระราชบัญญัติฟื้นฟูเกษตรกร รวมทั้งการใช้เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาภาพรวมในระยะยาว

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 จัดให้มีระบบประชาสัมพันธ์ โดยหน่วยงานของรัฐเพื่อนำเสนอข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการร้องเรียนว่ามีภูมิหลัง ประเด็นปัญหา และวัตถุประสงค์การร้องเรียนที่แท้จริงอย่างไร ข้อมูลจากส่วนราชการผู้รับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการแก้ไขปัญหายังไร มีอุปสรรคหรือข้อจำกัดอย่างไร รวมทั้งแถลงผลการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการไปแล้วให้สาธารณชนได้เข้าใจอย่างถูกต้อง เพื่อมิให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดนำปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมาเป็นข้ออ้าง หรือนำไปใช้ประโยชน์โดยมิชอบขอให้หน่วยงานที่รับข้อเรียกร้องในปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือเมื่อได้รับทราบปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ประชาสัมพันธ์ชี้แจงข้อเท็จจริงและความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อจำกัดและอุปสรรค และแนวทางที่จะทำให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการพิจารณาจนได้ข้อยุติว่า จะต้องดำเนินการอย่างไร โดยให้นำ

เสนอข้อมูลความคืบหน้าผ่านกลไกประชาสัมพันธ์ของรัฐและสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ จนกว่าสถานการณ์และปัญหาจะยุติ

5. ยุทธศาสตร์ที่ 5 ให้รัฐบาลเร่งรัดจัดตั้งศาลปกครอง ตามรัฐธรรมนูญ หมวด 8 ส่วน 4 มาตรา 276 ถึง 280 ขึ้นเป็นกลไกสูงสุดพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน เนื่องจากสถานการณ์การชุมนุมประท้วงเรียกร้องให้รัฐบาลแก้ไขปัญหา ปัจจุบันมีการจัดตั้งขึ้นและขยายขอบเขตปัญหาเรียกร้องไปในเรื่องย้อนหลังที่มีข้อยุติแล้วให้รัฐบาลพิจารณาใหม่ มีปริมาณข้อเรียกร้องใหม่ ๆ จำนวนมาก ได้มีการอ้างอิงข้อมูลและเหตุการณ์ ซึ่งนำมาพิสูจน์สิทธิของผู้ร้องไม่ได้ เพราะต่างฝ่ายต่างอ้างข้อมูลของตน และได้มีการอ้างอิงหลักมนุษยธรรม รวมทั้งเหตุผลทางการเมืองเข้ามาพิจารณาโดยแกนนำผู้เรียกร้องซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ต้องการให้เกิดความยืดเยื้อ ซึ่งหากปล่อยให้กลไกการจัดการปัญหาของฝ่ายบริหารดำเนินการในลักษณะปัจจุบัน จะหาข้อยุติให้ประชาชนได้ยาก และแม้จะมีการวินิจฉัยปัญหาแล้ว ฝ่ายผู้เรียกร้องก็ไม่ยอมรับ บางกรณีได้นำประเด็นดังกล่าวไปเสนอต่อสาธารณะในเวทีระหว่างประเทศ อันมีผลกระทบต่อภาพพจน์และศรัทธาของสาธารณชนต่อรัฐบาลเป็นไปในแง่ลบเพื่อให้รัฐบาลสามารถจัดระบบแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและเป็นหลักประกันสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลประการหนึ่ง เห็นควรเสนอให้รัฐบาลเร่งรัดจัดตั้งศาลปกครองโดยเร็ว

พระราชบัญญัติ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

1. พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. 2522 ได้กำหนดลักษณะของเรื่องราวจ้างทุกข์ไว้ 2 ลักษณะ คือ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย , 2536 : 10)

1.1 ลักษณะเรื่องราวจ้างทุกข์ที่รับได้ (มาตรา 19) เป็นเรื่องราวจ้างทุกข์ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตาม

ขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับภานั้น และกระทำการไม่สุจริต หรือไม่มีเหตุผลอันสมควร

1.2 ลักษณะเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา (มาตรา 20)
หลายลักษณะ กล่าวคือ เรื่องราวร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือที่ศาลพิพากษาหรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว เรื่องที่ยังมิได้ดำเนินการเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน หรือเสียหายครบขั้นตอนตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เรื่องที่คณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ได้วินิจฉัยเด็ดขาดแล้ว เว้นแต่เป็นกรณีที่มีการพบพยานหลักฐานใหม่ เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ละทิ้งการร้องทุกข์ และเรื่องที่ขาดอายุความการร้องทุกข์

2. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เป็นกฎหมายกลางที่จะใช้คู่กันไปกับกฎหมายต่าง ๆ ที่ให้เจ้าหน้าที่มีอำนาจดำเนินการกับเอกชน โดยพระราชบัญญัตินี้จะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติในการใช้อำนาจดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการต่าง ๆ ด้วยความเป็นธรรม ปราศจากความลำเอียงและถูกต้องตามกฎหมาย อันจะทำให้การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่เกิดเป็นผลดีแก่ประโยชน์ส่วนรวม และประโยชน์ต่าง ๆ ของเอกชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามมติใหม่ของการปฏิรูปราชการตามหลักการที่รัฐเป็นของประชาชน และราชการต้องเป็นไปเพื่อประชาชน ผลจากการนี้จะทำให้สิทธิเสรีภาพของประชาชนได้รับการคุ้มครองและการปฏิรูปราชการจะมีประสิทธิภาพ

ในระยะแรกนี้พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 จะครอบคลุมเฉพาะเรื่อง "การออกคำสั่งทางปกครอง" อันได้แก่ คำสั่งอนุญาต อนุมัติ วินิจฉัยอุทธรณ์ ฯลฯ บรรดาที่เป็นการใช้อำนาจตามกฎหมายสั่งการกับเอกชน แต่ต่อไปในอนาคตคงมีการปรับปรุงขยายให้ครอบคลุมต่อการอื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่ต่อไป นอกจากนั้นพระราชบัญญัตินี้ ยังได้กำหนดวิธีการแก้ไขเยียวยาความบกพร่องอันเกิดจากการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายไว้ด้วย ทำให้เอกชนมีสิทธิอุทธรณ์หรือร้องขอให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการพิจารณาทบทวน เพื่อให้การดำเนินการได้รับการแก้ไขให้ถูกต้องต่อไปได้ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2542 :195 - 196)

3. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.พระราชบัญญัติฉบับนี้มีหลักการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปจากแนวทางปฏิบัติในเรื่องความรับผิดชอบทางแพ่งที่ทางราชการถือปฏิบัติในปัจจุบัน โดยได้แยกความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ออกเป็นเหตุที่เนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ และที่ไม่ใช่การปฏิบัติหน้าที่ โดยเมื่อมีความเสียหายเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่นั้น หน่วยงานของรัฐจะต้องรับภาระชดใช้ค่าเสียหายไปก่อน ส่วนเจ้าหน้าที่ของรัฐจะรับผิดชดใช้ค่าเสียหายต่อหน่วยงานของรัฐเพียงใดนั้น ให้ไปไล่เบียดต่อไปในภายหลัง โดยจะยึดหลักว่าจะเรียกเอาแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐเฉพาะกรณีความเสียหายนั้น เกิดขึ้นโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น นอกจากนี้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องรับผิดชดใช้ค่าเสียหายเจ้าหน้าที่ของรัฐสามารถผ่อนชำระค่าสินไหมทดแทนได้ โดยค้ำเงินถึงรายได้ ฐานะครอบครัว ความรับผิดชอบ และพฤติการณ์แห่งกรณีประกอบด้วย สำหรับความเสียหายที่เกิดจากการที่ไม่ใช่การปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องถูกฟ้องและชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเป็นการส่วนตัว โดยไม่เกี่ยวกับทางราชการ (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน , 2542 :223)

4. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 เป็นการกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภทข้อมูลข่าวสารที่ต้องเปิดเผยเป็นการทั่วไป และข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผยรวมทั้งสิทธิของประชาชนหรือเอกชนไว้หลายประการ อาทิ สิทธิในการขอคำปรึกษาการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ (มาตรา 6) สิทธิเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารของราชการ (มาตรา 9) สิทธิขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการนอกจากข้อมูลข่าวสารของราชการที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาแล้ว หรือที่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้แล้ว หรือที่มีการจัดให้ประชาชนได้ค้นคว้าแล้ว (มาตรา 11) สิทธิที่จะได้รู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องให้กับบุคคลนั้น หรือผู้กระทำการแทนได้ตรวจดู หรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น (มาตรา 25 วรรคหนึ่ง) สิทธิในการดำเนินการแทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถหรือเจ้าของข้อมูลที่ดินแก่กรรม เกี่ยวกับการขอข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล (มาตรา 25 วรรคห้า) สิทธิในการร้องเรียน ผู้ใดเห็นว่า หน่วยงานของรัฐไม่จัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสาร หรือไม่จัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนตรวจดู หรือไม่จัดหาข้อมูลข่าวสารให้แก่ตน หรือฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า หรือเห็นว่าตนไม่ได้รับความสะดวกโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร (มาตรา 13) สิทธิในการอุทธรณ์ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อ

มูลข่าวสารใด หรือมีคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านของผู้มีประโยชน์ได้เสีย ผู้นั้นอาจอุทธรณ์ต่อ คณะกรรมการวินิจฉัย การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา 18) (กรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน , 2542 :285 – 287)

5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของ หน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน โดยให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาและดำเนินการตามคำขอ ของประชาชนให้เสร็จ และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบภายในหนึ่งวันทำการนับแต่เวลา ที่ได้รับคำขอ (ข้อ 8) คำขอในเรื่องใด ๆ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลา (1 วัน) ให้หน่วยงานของรัฐออกกระเบียบเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนสำหรับคำขอในเรื่องนั้น (ข้อ 9) การกำหนดระเบียบให้ กำหนดการปฏิบัติราชการทุกขั้นตอนตามที่จำเป็น และสมควรให้แล้วเสร็จภายในกำหนด เวลาเก้าสิบวัน โดยให้คำนึงถึงความสะดวกของประชาชน ความประหยัด และผล ประโยชน์ของรัฐ และให้กำหนดระยะเวลาของขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่รับคำขอจนถึงแจ้งผลให้ ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ (ข้อ 10) (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย , 2542 : 206 – 207)

องค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหายหรือไม่ได้รับความ เป็นธรรมในกรณีต่าง ๆ นอกจากจะร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือองค์กรของรัฐตาม กระทรวง ทบวง กรม ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ แล้ว ประชาชนยังสามารถร้อง ทุกข์ต่อหน่วยงานอื่นของรัฐได้ เช่น สำนักราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งองค์กรอิสระในการตรวจสอบการใช้ อำนาจทุกระดับ ซึ่งประชาชนสามารถร้องทุกข์ผ่านองค์กรอิสระเหล่านี้ได้ องค์กรอิสระที่ จัดตั้งขึ้นตามรัฐธรรมนูญมี 7 องค์กร ได้แก่

1. คณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นผู้ควบคุมและดำเนินการจัดหรือจัดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งการออกเสียงประชามติ ให้เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรม (มาตรา 144) คณะ กรรมการการเลือกตั้งมีอำนาจหน้าที่ ออกประกาศกำหนดการทั้งหลายอันจำเป็นแก่การ ปฏิบัติตามกฎหมาย มีคำสั่งให้ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วย

งานของรัฐ ปฏิบัติการทั้งหลายอันจำเป็นตามกฎหมาย สืบสวนสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง และวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาหรือข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้นตามกฎหมาย สิ่งให้มีการเลือกตั้งใหม่หรือ ออกเสียงประชามติใหม่ในหน่วยเลือกตั้งใด หน่วยเลือกตั้งหนึ่งหรือทุกหน่วยเลือกตั้ง เมื่อมี หลักฐานอันควร เชื่อได้ว่าการเลือกตั้งหรือการออกเสียงประชามติในหน่วยเลือกตั้งนั้น ๆ มิ ได้เป็นไปโดยสุจริตและเที่ยงธรรม ประกาศผลการเลือกตั้งและการออกเสียงประชามติ ดำเนินการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด (มาตรา 145) คณะกรรมการเลือกตั้งต้องดำเนินการสืบสวนสอบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริงโดยพลัน เมื่อมีกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้ (มาตรา 147)

1.1 ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ผู้สมัครรับเลือกตั้ง หรือพรรคการเมือง ซึ่งมี สมาชิกสมัครรับเลือกตั้งในเขตเลือกตั้งใดเขตเลือกตั้งหนึ่ง คัดค้านว่าการเลือกตั้งในเขตเลือกตั้งนั้นเป็นไปโดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย

1.2 ปราบกฏหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่า ก่อนได้รับเลือกตั้งสมาชิก สภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น ผู้ใด ได้ กระทำการใด ๆ โดยไม่สุจริตเพื่อให้ตนเองได้รับเลือกตั้ง หรือได้รับเลือกตั้งมาโดยไม่สุจริต โดยผลของการที่บุคคลหรือพรรคการเมืองใดได้กระทำลงไป ทั้งนี้อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสมาชิกวุฒิสภา กฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมือง หรือกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้ง สมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น

1.3 ปราบกฏหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าการออกเสียงประชามติมิได้ เป็นไปโดยชอบด้วยกฎหมาย หรือผู้มีสิทธิเลือกตั้งคัดค้านว่า การออกเสียงประชามติใน หน่วยเลือกตั้งใดเป็นไปโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย

2. ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (มาตรา 197)

2.1 พิจารณาและสอบสวนหาข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนในกรณี

(ก) การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนือ

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น

(ข) การปฏิบัติหรือละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการ ส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนโดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าจะ การนั้นจะชอบหรือไม่ด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม

(ค) กรณีอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

2.2 จัดทำรายงานพร้อมทั้งเสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรัฐ

สภา

3. คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (มาตรา 200)

3.1 ตรวจสอบและรายงานการกระทำหรือการละเลยการกระทำอัน เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน หรืออันไม่เป็นไปตามพันธกรณีระหว่างประเทศเกี่ยวกับสิทธิ มนุษยชนที่ประเทศไทยเป็นภาคี และเสนอมาตรการการแก้ไขที่เหมาะสมต่อบุคคลหรือ หน่วยงานที่กระทำหรือละเลยการกระทำดังกล่าวเพื่อดำเนินการ ในกรณีที่ปรากฏว่าไม่มี การดำเนินการตามที่เสนอ ให้รายงานต่อรัฐสภาเพื่อดำเนินการต่อไป

3.2 เสนอแนะนโยบายและข้อเสนอในการปรับปรุงกฎหมาย/กฎ หรือข้อบังคับ ต่อรัฐสภาและคณะรัฐมนตรีเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

3.3 ส่งเสริมการศึกษา การวิจัย และการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิ มนุษยชน

3.4 ส่งเสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างหน่วยราชการ องค์การเอกชน และองค์การอื่นในด้านสิทธิมนุษยชน

3.5 จัดทำรายงานประจำปีเพื่อประเมินสถานการณ์ด้านสิทธิมนุษยชนภายในประเทศและเสนอต่อรัฐสภา

3.6 อำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

4. ศาลรัฐธรรมนูญ ทำหน้าที่ควบคุมกฎหมายมิให้ขัดหรือแย้งต่อ รัฐธรรมนูญ (มาตรา 262) ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยส่วนรวม โดยมีให้มีการบัญญัติกฎหมายที่กระทบกระเทือนต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนที่รัฐธรรมนูญรับรองไว้ เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละองค์กรที่ปรากฏในรัฐธรรมนูญ อันเป็นการถ่วงดุลอำนาจระหว่างองค์กรต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อคุ้มครองปกป้องรัฐธรรมนูญอันเป็น

กฎหมายพื้นฐานในการปกครองประเทศ เพื่อดำรงรักษาความเป็นกฎหมายสูงสุดไว้ (สำนัก
งานศาลรัฐธรรมนูญ . 2543 :15)

5. ศาลปกครอง มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีที่เป็นข้อพิพาทระหว่าง
หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ที่อยู่ในบังคับบัญชา หรือในกำกับดูแลของรัฐบาลกับเอกชน หรือระหว่างหน่วยราชการ
หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ในบังคับ
บัญชา หรือในกำกับดูแลของรัฐบาลด้วยกัน ซึ่งเป็นข้อพิพาทอันเนื่องมาจากการกระทำ
หรือการละเว้นการกระทำที่หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วน
ท้องถิ่น หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย หรือเนื่องจากการกระทำ หรือการ
ละเว้นการกระทำที่หน่วยราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการ ส่วนท้องถิ่น
หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ทั้งนี้ตามที่
กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 276)

6. คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มีอำนาจหน้าที่
ดังนี้ (มาตรา 301)

6.1 ได้สวนข้อเท็จจริงและสรุปสำนวนพร้อมทั้งทำความเห็นเสนอต่อ
วุฒิสภา ตามมาตรา 305

6.2 ได้สวนข้อเท็จจริงและสรุปสำนวนพร้อมทั้งทำความเห็นส่งไป
ยังศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองตามมาตรา 308

6.3 ได้สวนและวินิจฉัยว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐร้ายผิดปกติ กระทำ
ความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่ หรือกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิด
ต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม เพื่อดำเนินการต่อไปตามกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่า
ด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

6.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความมีอยู่จริงรวมทั้งความเปลี่ยนแปลง
แปลงของทรัพย์สินและหนี้สินของผู้ดำรงตำแหน่งตามมาตรา 291 และมาตรา 296 ตาม
บัญชีและเอกสารประกอบที่ได้ยื่นไว้

6.5 รายงานผลการตรวจสอบและผลการปฏิบัติหน้าที่พร้อมข้อ
สังเกตต่อคณะรัฐมนตรี สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา ทุกปี และนำรายงานนั้นออก
พิมพ์เผยแพร่ต่อไป

6.6 ดำเนินการอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ

7. คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 312 วรรคแรก ระบุว่า การตรวจเงินแผ่นดินให้กระทำโดยคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน และผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินที่เป็นอิสระและเป็นกลาง และตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน พ.ศ. 2542 มาตรา 15 กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางนโยบายการตรวจเงินแผ่นดิน การกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีพิจารณาในเรื่องวินัยทางงบประมาณและการคลัง การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ การเสนอแนะให้มีการแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน การกำหนดโทษปรับทางปกครอง การพิจารณาวินิจฉัย ความผิดวินัยทางงบประมาณและการคลังในฐานะที่เป็นองค์กรสูงสุด การพิจารณาเลือกผู้สมควรดำรงตำแหน่งผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินและการดำเนินการขึ้นตามบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ในเรื่องดังต่อไปนี้

7.1 ให้คำปรึกษาแก่ประธานรัฐสภาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการและเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน

7.2 ให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหารในการแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับเกี่ยวกับการควบคุมเงินของรัฐ เมื่อได้รับคำร้องขอจากคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง หรือเมื่อคณะกรรมการเห็นสมควร

7.3 ออกระเบียบหรือประกาศกำหนดมาตรฐาน หรือมาตรการเกี่ยวกับระบบและการควบคุมการตรวจสอบ การบริหารงบประมาณสำหรับหน่วยรับตรวจ ดังต่อไปนี้

(ก) มาตรฐานเกี่ยวกับการควบคุมภายในและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน เพื่อให้หน่วยรับตรวจนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการจัดวางระบบควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(ข) มาตรการป้องกันหรือควบคุมความเสียหายให้หน่วยรับตรวจ หน่วยใดหน่วยหนึ่ง หรือหลายหน่วยปฏิบัติ ในกรณีที่น่าจะเกิดความเสียหายเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินโดยหน่วยรับตรวจ

(ค) มาตรฐานเกี่ยวกับการจัดทำและแบบการรายงานที่จำเป็นสำหรับการตรวจเงินแผ่นดินที่หน่วยรับตรวจต้องจัดส่งให้แก่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นประจำ

(ง) มาตรการอื่นที่คณะกรรมการเห็นสมควร

7.4 เสนอแนะให้หน่วยรับตรวจแก้ไขข้อบกพร่องหรือปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี และเสนอแนะในประการอื่นตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร ตลอดจนติดตามการดำเนินการแก้ไขและการปฏิบัติตามคำแนะนำ

7.5 กำกับและเป็นองค์กรชี้ขาดสูงสุดในกระบวนการทางวินัยทางงบประมาณ และการคลัง ตามบทบัญญัติในหน้าที่ 2 ของหมวดนี้

7.6 เสนอชื่อผู้ที่สมควรได้รับการพิจารณาแต่งตั้งเป็นผู้ว่าการต่อวุฒิสภา โดยผ่านประธานวุฒิสภาตามมาตรา 30

7.7 ให้คำแนะนำแก่ผู้ว่าการในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ อันได้แก่

(ก) การกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ

(ข) การจัดทำงบประมาณของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

(ค) ให้คำแนะนำในการทำรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีและรายงานผลการปฏิบัติงานระหว่างปีของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเพื่อเสนอต่อสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา และคณะรัฐมนตรีตามมาตรา 48 และมาตรา 49

7.8 ออกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดจ้างและการกำหนดค่าจ้างที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ หรือสำนักงานเอกชนในการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตามมาตรา 51

7.9 ออกระเบียบกำหนดหลักเกณฑ์กำหนดค่าตรวจสอบบัญชีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

7.10 วางระเบียบเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินรายได้ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตามมาตรา 60

7.11 แต่งตั้งกรรมการวินัยทางงบประมาณและการคลังตามมาตรา 20

7.12 แต่งตั้งอนุกรรมการเพื่อปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

7.13 พิจารณาคำร้องของสภาผู้แทนราษฎร วุฒิสภา หรือคณะรัฐมนตรีที่ขอให้ตรวจสอบหน่วยรับตรวจเป็นกรณีเฉพาะราย และกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกหน่วยรับตรวจ

7.14 ออกระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศตามอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

บทที่ 3

สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กับเรื่องราวจังหวัดทุกซ์

โครงสร้างของสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 22 กำหนดให้สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทางการเมือง มีเลขานุการรัฐมนตรี ซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี ขึ้นตรงต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และจะให้มิผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรี ซึ่งเป็นข้าราชการการเมืองคนหนึ่งหรือหลายคนเป็นผู้ช่วยสั่งหรือปฏิบัติราชการแทนเลขานุการรัฐมนตรีก็ได้

ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0707.4.1/1931 ลงวันที่ 22 กันยายน 2536 ได้อนุมัติให้กำหนดตำแหน่งสำหรับสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 15 อัตรา ประกอบด้วยฝ่ายบริหารงานทั่วไป และฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย และพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2538 มาตรา 3 กำหนดให้สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทางการเมือง อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

- (1) รวบรวมข้อมูล พิจารณาวิเคราะห์ และกลั่นกรองเรื่องเพื่อเสนอต่อรัฐมนตรี รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการวินิจฉัยสั่งการของรัฐมนตรี
- (2) ประสานงานกับส่วนราชการและหน่วยงานอื่น
- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวจังหวัดทุกซ์ที่ได้รับร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี
- (4) ติดตามความเคลื่อนไหวทางการเมืองและเหตุการณ์สำคัญให้แก่รัฐมนตรี
- (5) ประสานงานเกี่ยวกับการตอบกระทู้ถาม การชี้แจงญัตติหรือร่างพระราชบัญญัติและกิจการอื่นทางการเมือง
- (6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี หรือตามที่รัฐมนตรี หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

ตามมาตรา 4 ของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ ให้แบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี ออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป และฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย ซึ่งการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราວร้องทุกข์ที่ได้รับร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือต่อรัฐมนตรี อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายการเมืองและประสานนโยบาย ในปี พ.ศ. 2539 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้มีคำสั่งที่ 4/2539 ลงวันที่ 12 มกราคม 2539 แบ่งส่วนราชการเพิ่มขึ้นอีก 2 ฝ่าย เป็นกาภายใน คือ ฝ่ายเรื่องราວร้องทุกข์ และฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก โดยกำหนดให้ฝ่ายเรื่องราວร้องทุกข์มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานร้องทุกข์ของประชาชน งานร้องทุกข์ของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม งานอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติพนักงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2534

ต่อมา สำนักงาน ก.พ. ได้มีหนังสือ ที่ นร 0707.3/444 ลงวันที่ 3 ธันวาคม 2540 แจ้งให้ทราบว่า ก.พ. ได้มีมติให้ปรับปรุงการจัดระบบบริหารภายในส่วนราชการ รวมถึงปรับปรุงสายงานและการกำหนดตำแหน่งในสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีใหม่ โดยจัดรูปแบบการบริหารและการแบ่งงานภายในออกเป็น 2 ฝ่าย 3 กลุ่ม ซึ่งได้กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของฝ่าย/กลุ่ม ตามโครงสร้างที่ปรับปรุงใหม่ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (อัตรากำลัง 4 คน) รับผิดชอบงานธุรการ สารบรรณ ร่างโต้ตอบงานบริหารงานบุคคล/งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินบัญชีงบประมาณ พัสดุ ครุภัณฑ์ ยานพาหนะ งานบันทึกข้อมูล งานจัดการประชุม จดรายงานการประชุม

2. ฝ่ายเรื่องราວร้องทุกข์และการเมือง (อัตรากำลัง 3 คน) รับผิดชอบงานด้านการร้องทุกข์ของประชาชน งานด้านการร้องเรียนต่อ ส.ส. งานประสานการตอบกระทู้ญัตติ ร่างพระราชบัญญัติ งานราชการการเมืองที่ได้รับมอบหมาย งานติดตามความเคลื่อนไหวทางการเมือง

3. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์ (อัตรากำลัง 2 คน) รับผิดชอบงานด้านวิเทศสัมพันธ์ หรือการเข้าพบของผู้แทนต่างประเทศ งานด้านประชาสัมพันธ์ การติดต่อกับสื่อมวลชน งานติดตามข่าวสาร

4. กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก (อัตรากำลัง 3 คน) รับผิดชอบงานด้านการนัด

หมาย หรืองานพิธีการ งานร่างคำกล่าวคำปราศรัย คำขวัญ งานตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง งานประชุมกรรมการต่าง ๆ ของรัฐมนตรี งานติดต่อประสานงานกับส่วนราชการ/จังหวัด

5. กลุ่มแผนงานและระบบข้อมูล (อัตรากำลัง 2 คน) รับผิดชอบงานด้านการประสานนโยบายและข้อมูล งานพัฒนาระบบข้อมูลและศูนย์ข้อมูล งานแผนงาน ติดตามประเมินผล และงานตรวจราชการของรัฐมนตรี

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี

1. ขอบเขตอำนาจหน้าที่

สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี ได้กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์และการเมืองไว้ดังนี้

1.1 รับผิดชอบเกี่ยวกับการรวบรวม กลั่นกรอง และพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน หรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และผู้ช่วยเลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

1.2 เสนอความเห็นในเรื่องที่มีปัญหาเกี่ยวกับการร้องเรียน หรืออื่น ๆ ต่อรัฐมนตรี

1.3 ประสานงานร่วมดำเนินการสอบสวนหรือสืบสวนหาข้อเท็จจริงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียน

1.4 ติดตามเรื่องราวร้องทุกข์ตามที่รัฐมนตรีสั่งการ และรายงานพร้อมทั้งชี้แจงผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องทุกข์ และเก็บรวบรวมเรื่องเพื่อการวิเคราะห์ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาค่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

1.5 รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบและติดตามปัญหาแรงงานการชุมนุมประท้วงของผู้ใช้แรงงานที่เกิดขึ้น เพื่อนำเสนอรัฐมนตรี

1.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการไปตรวจราชการของรัฐมนตรีอันเนื่องมาจากการร้องเรียน

1.7 ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จากขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี ได้แบ่งงานร้องทุกข์ ร้องเรียน ออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. งานร้องทุกข์ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในสังกัด
2. งานร้องทุกข์ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัด รวมทั้งการร้องทุกข์ของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน
3. งานร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชาของทุกส่วนราชการในสังกัด
4. งานขอความอนุเคราะห์จากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ โดยเฉพาะจากสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัย ภัยพิบัติ เป็นต้น

2. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์

2.1 เรื่องที่รับไว้พิจารณา

ก. เรื่องที่ผู้ร้องขอความช่วยเหลือให้บรรเทาความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากความยากจน ทุพพลภาพ ชราภาพหรือเกิดจากสาธารณภัยต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยพิบัติ และอัคคีภัย

ข. เรื่องร้องทุกข์อันเกิดจากนายจ้างไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เช่น ในเรื่องค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุด ค่าชดเชย สวัสดิการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็ก

ค. เรื่องร้องเรียน กรณีที่มีการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 เช่น มีคนต่างด้าวทำงานโดยไม่ได้รับอนุญาต มีการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 เช่น จัดหางานโดยไม่ได้รับอนุญาต หรือเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตจัดหางาน แล้วแต่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข หรือกฎเกณฑ์กฎหมายกำหนด รวมทั้ง การอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีตามพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ

ง. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และเรื่องเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

จ. เรื่องร้องทุกข์ในเรื่องส่วนตัวที่เกิดขึ้นจากการกระทำของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และหน่วยงานในสังกัด อันเป็นความผิดทางวินัยหรือเรื่องที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน

ฉ. เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษของเจ้าหน้าที่ของรัฐต่อข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และหน่วยงานในสังกัด

2.2 เรื่องที่ไม่รับไว้พิจารณา

ก. เรื่องที่กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และหน่วยงานในสังกัดพิจารณาเป็นที่สุดแล้ว

ข. เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาลหรือศาลพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

ค. หนังสือร้องเรียนในลักษณะบัตรสนเท่ห์ ยกเว้นกรณีที่พิจารณาเห็นว่าเรื่องน่าจะมีมูลความจริง มีหลักฐานสามารถตรวจสอบติดตามได้

ง. เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้าคณะรัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

3. ผู้มีสิทธิ และวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

บุคคลทุกคนย่อมมีสิทธิเสรีภาพในการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ สำหรับในส่วนของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ผู้ยื่นร้องทุกข์/ร้องเรียนมีหลายประเภท ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ลูกจ้าง นายจ้าง องค์กรเอกชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ) และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรโดยสามารถยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยวิธีการต่าง ๆ กันหลายรูปแบบ ซึ่งสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี ได้ประมวลวิธีการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ดังนี้

3.1 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเองต่อรัฐมนตรีหรือสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี ผู้ร้องจะเดินทางมายื่นเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเองที่สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี โดยจัดทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งให้ปากคำเพิ่มเติมหรือไม่ได้จัดทำหนังสือ แต่มาร้องเรียนด้วยวาจา ซึ่งการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในลักษณะนี้มีทั้งเฉพาะราย และร้องเรียนเป็นกลุ่ม และในบางครั้งประสงค์เข้าพบรัฐมนตรีเพื่อชี้แจงเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง

3.2 การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ การยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ในลักษณะจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรระบุเรื่องที่ร้องเรียนไว้ชัดเจน โดยระบุรายชื่อที่อยู่ของผู้ร้องอย่างชัดเจน รวมทั้งการร้องทุกข์โดยใช้บัตรสนเท่ห์

3.3 การร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ กลุ่มผู้ร้องที่เลือกใช้วิธีร้องทุกข์

ทางโทรศัพท์ ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากเรื่องที่ร้องทุกข์นั้นเป็นเรื่องเร่งด่วน และมีความประสงค์ให้ทางราชการหาทางแก้ไข ระวังเหตุที่เกิดขึ้นในทันทีหรือรวดเร็วที่สุด เช่น มีการลักลอบใช้แรงงานต่างด้าวโดยไม่ถูกต้อง การใช้แรงงานเด็ก เป็นต้น นอกจากนั้น อาจจะเป็นการขอคำแนะนำหรือหาวิธีในข้อกฎหมายหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานหรือพระราชบัญญัติประกันสังคม เป็นต้น

3.4 การยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรีในขณะตรวจราชการ ประชา

ชนในสวนภูมิภาคนิยมใช้วิธีการยื่นเรื่องร้องทุกข์ของตนเอง หรือของกลุ่มโดยยื่นต่อรัฐมนตรีในขณะเดินทางไปตรวจราชการ และขอได้รับพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ เช่น ขอให้ช่วยติดตามเงินที่จ่ายให้กับบริษัทจัดหางานคืน กรณี ที่ตกลงว่าจะได้ไปทำงานในต่างประเทศ แต่ไม่ได้เป็นไปตามสัญญา หรือได้ไปทำงานแต่ลักษณะงานไม่ตรงกับที่ตกลงกันไว้ การให้ความช่วยเหลือบุคคลพิการหรือยากจนที่ขาดคนดูแล การขอเบี้ยยังชีพให้คนชราที่ถูกทอดทิ้ง เป็นต้น

3.5 การยื่นเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะของการชุมนุมร้องเรียน การ

ดำเนินการในลักษณะนี้ของผู้ร้องมักจะมีไม่ต่ำกว่า 50 คน โดยใช้สถานที่บริเวณหน้ากระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมเป็นที่ชุมนุม ซึ่งเป็นการชุมนุมของลูกจ้างที่เรียกร้องให้นายจ้างปรับค่าจ้างหรือสวัสดิการต่าง ๆ หรืออื่น ๆ นอกจากนี้ อาจจะเป็นการชุมนุมเรียกร้องให้นายจ้างรับกลับเข้าทำงานตามเดิม เนื่องจากถูกปลดออกจากงานอย่างไม่เป็นธรรม เป็นต้น บางกรณีการชุมนุมจะยุติภายใน 1 - 2 วัน แต่ในบางกรณีการชุมนุมใช้เวลาเกินกว่า 7 วัน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการเจรจาต่อรองระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง นอกจากนั้นการชุมนุมร้องเรียนอาจใช้สถานที่ทำงานของลูกจ้าง เช่น ในบริเวณหรือหน้าโรงงานเป็นสถานที่ชุมนุม และบางครั้งอาจไปชุมนุมเรียกร้องที่บริเวณท่าเทียบรัฐบาล เพื่อยื่นข้อเรียกร้องให้นายกรัฐมนตรีช่วยเหลือในกรณีที่มีการชุมนุมเรียกร้องแล้ว กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่ต้องการด้วยภาวะเงื่อนไขอันจำกัดต่าง ๆ

3.6 การร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรีโดยนัดหมายขอเข้าพบล่วงหน้า

การร้องทุกข์ในลักษณะนี้ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของผู้นำสภาพแรงงานต่าง ๆ ผู้นำองค์กรลูกจ้าง ผู้นำองค์กรนายจ้าง ผู้แทนบริษัท องค์กรเอกชน หรือสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมักจะเป็นการติดตามหรือขอทราบผลการดำเนินงานในกรณีต่าง ๆ ที่ได้มีการยื่นเรื่องไว้

3.7 การร้องทุกข์โดยผ่านสื่อมวลชน การร้องทุกข์ในลักษณะผู้ร้อง จะดำเนินการโดยผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การร้องเรียนผ่านคอลัมน์ต่าง ๆ ในหน้าหนังสือพิมพ์ และร้องเรียนโดยใช้วิทยุโทรทัศน์ และวิทยุกระจายเสียงเป็นสื่อ โดยคาดหวังจะได้รับคำตอบสนองจากภาครัฐเร็วกว่าการร้องเรียนตามปกติ

4. ขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี จะเป็น เรื่องที่ประชาชน สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หรือองค์กรเอกชน ได้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งจะมีขั้นตอน การดำเนินงาน ดังนี้

4.1 เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่เป็นหนังสือ ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่ ประชาชน ได้มีหนังสือถึงรัฐมนตรีว่าการฯ หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการฯ โดยตรง หรือร้อง เรียนผ่านทางสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ถึงรัฐมนตรีว่าการฯ หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการฯ ซึ่งมี ขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

(1) ในกรณีปกติทั่วไป เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำร้องทุกข์ใน เบื้องต้นแล้วนำเสนอให้เลขานุการรัฐมนตรีฯ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แล้วแจ้ง ผลให้ผู้ร้องทราบ รวมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีทราบ ภายใน 15 – 30 วัน แล้วแต่กรณี เพื่อจะได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการฯ และรัฐมนตรีช่วยว่าการฯ ต่อไป และในกรณีเร่งด่วน จะต้องรายงานภายใน 5 – 7 วัน

(2) การติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อรายงานผลให้รัฐ มนตรีฯ ทราบได้กำหนดเวลาในการเร่งรัดเรื่อง ดังนี้

เดือนครั้งที่ 1 หากครบกำหนดเวลา 15 – 30 วัน แล้ว ส่วนราชการนั้น ๆ ยังไม่รายงานผล

เดือนครั้งที่ 2 หากครบกำหนดเวลา 7 – 15 วัน แล้ว นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้น ๆ ได้รับการเตือนครั้งที่ 1

เดือนครั้งที่ 3 หากครบกำหนดเวลา 7 วันแล้ว นับ ตั้งแต่วันที่ส่วนราชการนั้น ๆ ได้รับการเตือนครั้งที่ 2

4.2 เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ประชาชนมาร้องเรียนด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะให้คำปรึกษาคำแนะนำในเรื่องที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มาร้องเรียน โดยประชา

คนที่ร้องเรียนจะต้องเขียนคำร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ และเจ้าหน้าที่จะนำเสนอกับเลขาธิการรัฐมนตรี แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและติดตามผลเหมือนกรณีตามข้อ 4.1

4.2 งานอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2521 ซึ่งกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจของรัฐมนตรีว่าการฯ เมื่อได้รับเรื่อง สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี โดยเลขาธิการรัฐมนตรีจะเป็นผู้ลงนามส่งเรื่องให้คณะทำงาน หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งแล้วแต่กรณีนำเรื่องเข้าพิจารณาในคณะทำงานหรือคณะกรรมการ เพื่อเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของรัฐมนตรีว่าการฯ โดยเร่งด่วน เพื่อจะได้มีคำวินิจฉัยสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

4.4 กรณีชุมนุมร้องเรียนบริเวณหน้ากระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

(1) หัวหน้าสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีและหรือหัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ ฯ และเจ้าหน้าที่เข้าพบกลุ่มชุมนุมด้วยตนเอง เพื่อขอทราบวัตถุประสงค์แห่งการร้องทุกข์ โดยขอทราบข้อมูลเบื้องต้น พร้อมทั้งขอทราบชื่อหัวหน้ากลุ่มผู้ชุมนุม และให้จัดเตรียมคณะตัวแทนที่จะเข้าพบตัวแทนจากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

(2) รายงานต่อรัฐมนตรีที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งรายงานต่อเลขาธิการรัฐมนตรีหรือผู้ช่วยเลขาธิการรัฐมนตรี ตลอดจนปลัดกระทรวงและรองปลัดกระทรวง ที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลเบื้องต้น

(3) ประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และให้รายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินงานทุกระยะ เพื่อรายงานให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และผู้ช่วยเลขาธิการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ทราบ ความเคลื่อนไหวจนกว่าจะเสร็จสิ้น

สำหรับการชุมนุมร้องเรียนหรือประท้วงในสถานที่อื่นเจ้าหน้าที่ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ฯ จะประสานงานเพื่อขอทราบข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อรายงานรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวง

แรงงานและสวัสดิการสังคม เลขานุการรัฐมนตรีกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ตามลำดับ

4.5 กรณีการร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรีโดยนัดหมายขอเข้าพบล่วงหน้า เมื่อได้รับเรื่องแล้ว จะส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบตามประเด็นที่มีการร้องเรียน จัดเตรียมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องและเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาของรัฐมนตรี ว่าสมควรให้เข้าพบหรือไม่ กรณีที่สมควรให้เข้าพบ และรัฐมนตรีได้นัดวันและเวลาแล้ว จะประสานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพบทราบล่วงหน้า และประสานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดเตรียมข้อมูลสำหรับรัฐมนตรี อาทิ ประเด็นในกรณีชี้แจงหรือให้ข้อมูลต่อผู้ร้อง รวมทั้งให้ส่งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องที่พร้อมจะให้ข้อมูลเพิ่มเติมหรือกรณีที่มีข้อซักถามในรายละเอียด เข้าร่วมในการเข้าพบด้วย

4.6 กรณีการร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ จะให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ติดต่อได้ และหมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี) ก่อนสอบถามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่จะร้องเรียน ร้องทุกข์ หลังจากนั้นจัดทำบันทึกสรุปข้อร้องเรียนของผู้ร้องทุกข์ และดำเนินการตามขั้นตอนในข้อ 4.1

4.7 กรณีการร้องทุกข์โดยผ่านสื่อมวลชน ตรวจสอบประเด็นข่าวที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน หรือร้องทุกข์ต่อรัฐมนตรี นำเสนอเลขานุการรัฐมนตรี หรือผู้ช่วยเลขานุการรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้วนำเรียนรัฐมนตรีทราบ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องผ่านสื่อมวลชนประเภทนั้น ๆ ทราบด้วย

5. การรายงานผล

เมื่อส่วนราชการหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จแล้ว และรายงานให้รัฐมนตรีว่าการฯ หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการฯ ทราบ หรือพิจารณาสั่งการแล้วแต่กรณี เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเรื่องราวจึงจะต้องตรวจสอบกลับกรของเรื่อง สรุปประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริง และผลการดำเนินการ ตลอดจนความเห็นเสนอรัฐมนตรีว่าการฯ หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการฯ แล้วแต่กรณี เพื่อโปรดทราบและ/หรือพิจารณาสั่งการ หรือแจ้งส่วนราชการ หน่วยงาน และผู้ร้องทราบต่อไป

ผลการดำเนินการ

ในช่วงระยะปี 2540 - 2543 มีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนที่มีถึงรัฐมนตรีแยกตามลักษณะเรื่องได้ดังนี้

1. เรื่องร้องทุกข์ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในสังกัด มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและประเภทของเรื่องดังนี้

ตารางที่ 1 ประเภทของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ปี 2540 - 2543

| ที่ | ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) | | | |
|-----|-----------------------------------------|----------------|---------|---------|---------|
| | | ปี 2540 | ปี 2541 | ปี 2542 | ปี 2543 |
| 1. | ค่าจ้างค้างจ่าย/ล่วงเวลา/ค่าจ้างขั้นต่ำ | 59 | 51 | 41 | 24 |
| 2. | ค่าชดเชย | 33 | 39 | 22 | 12 |
| 3. | สวัสดิการต่าง ๆ | 5 | 6 | 7 | 3 |
| 4. | ความปลอดภัย | 2 | 4 | 4 | 1 |
| 5. | บริษัทจัดหางานในประเทศลพบุรี | - | - | 1 | - |
| 6. | บริษัทจัดหางานต่างประเทศลพบุรี | 15 | 29 | 46 | 102 |
| 7. | ชองานทำ | - | 22 | 31 | 8 |
| 8. | กองทุนเงินทดแทน | 13 | 6 | 4 | 7 |
| 9. | ประกันสังคม | 8 | 11 | - | 8 |
| 10. | สงเคราะห์ครอบครัว | - | 1 | 18 | 8 |
| 11. | ขอทุนประกอบอาชีพ | - | 8 | 21 | 1 |
| 12. | ปรึกษาข้อกฎหมาย | - | - | 1 | 1 |
| 13. | แรงงานต่างด้าว | 5 | 17 | 10 | 9 |
| 14. | เสนอข้อคิดเห็น | - | 1 | 5 | 1 |
| 15. | แรงงานเด็ก | 1 | 1 | 2 | - |
| 16. | เงินชดเชยค่าเสียหายกรณีอัยการ | 2 | 2 | 7 | 7 |
| 17. | ขอความช่วยเหลือ | 21 | 21 | 72 | 39 |
| รวม | | 168 | 222 | 305 | 240 |

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าเรื่องที่ประชาชนมาร้องเรียนมากที่สุดได้แก่ เรื่องที่ถูกบริษัทจัดหางานต่างประเทศหลอกหลวง ซึ่งจะเป็นในกรณีที่ได้เสียค่าใช้จ่ายและบริการให้กับบริษัทจัดหางานแล้ว ไม่ได้เดินทางไปทำงาน หรืออาจเป็นในกรณีที่ได้เดินทางไปทำงานต่างประเทศแล้ว แต่ลักษณะงานที่ทำหรือรายได้ไม่เป็นไปตามสัญญา รองลงมาได้แก่การที่ประชาชนมาร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ

2. เรื่องร้องทุกข์ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับพฤติการณ์ของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัด รวมทั้งการร้องทุกข์ของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดเกี่ยวกับพฤติการณ์ของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับพฤติการณ์ของข้าราชการและลูกจ้าง

| ปี พ.ศ. | จำนวนเรื่อง |
|---------|-------------|
| 2540 | 18 |
| 2541 | 15 |
| 2542 | 19 |
| 2543 | 23 |

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าแนวโน้มของการร้องทุกข์เกี่ยวกับพฤติการณ์ของข้าราชการและลูกจ้างสูงขึ้น แต่ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงในกรณีที่มีการร้องเรียนของหน่วยงานต้นสังกัดปรากฏว่าไม่มีมูลความจริง มักจะเป็นเรื่องของความขัดแย้งส่วนตัวมากกว่าการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

3. เรื่องร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ส.ส.) ซึ่งเกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในสังกัด

ตารางที่ 3 ประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่ร้องเรียนผ่าน ส.ส. ในปี 2540 - 2543

| ที่ | ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) | | | |
|-----|---------------------------------|----------------|---------|---------|---------|
| | | ปี 2540 | ปี 2541 | ปี 2542 | ปี 2543 |
| 1. | บริษัทจัดหางานต่างประเทศหลอกลวง | 100 | 115 | 113 | 131 |
| 2. | ค่าจ้างค้างจ่าย/ค่าล่วงเวลา | 21 | 23 | 36 | 45 |
| 3. | ประกันสังคม | 19 | 10 | 11 | 17 |
| 4. | กองทุนเงินทดแทน | 16 | 23 | 27 | 31 |
| รวม | | 156 | 171 | 187 | 224 |

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าประเภทเรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องเรียนผ่านสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรมากที่สุดได้แก่ กรณีปัญหาบริษัทจัดหางานต่างประเทศหลอกลวง รongลงมาได้แก่กรณีที่นายจ้างไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 เกี่ยวกับค่าจ้างค้างจ่ายและค่าล่วงเวลา

4. เรื่องขอความอนุเคราะห์จากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบความเดือดร้อนในกรณีต่าง ๆ โดยเฉพาะจากสาธารณภัย เช่น ไข้หวัดใหญ่ อหิวาต์ และวาตภัย เป็นต้น

ตารางที่ 4 จำนวนเรื่องที่ ส.ส. ร้องขอความอนุเคราะห์

| ปี พ.ศ. | จำนวนเรื่อง |
|---------|-------------|
| 2540 | 300 |
| 2541 | 210 |
| 2542 | 257 |
| 2543 | 205 |

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี ในระยะเวลาที่ผ่านมา ประสบปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินการหลายประการ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. อัตรากำลัง ตามโครงสร้างที่สำนักงาน ก.พ. ให้ปรับปรุงใหม่กำหนดให้ฝ่ายเรื่องร้องทุกข์และการเมือง รวมอยู่ฝ่ายเดียวกัน และมีอัตรากำลังในฝ่ายเพียง 3 คน (รวมทั้งหัวหน้าฝ่าย) ทำให้อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ ที่จะรับผิดชอบในเรื่องร้องทุกข์จะมีเพียง 1 คนเท่านั้น เพราะว่าเจ้าหน้าที่อีก 1 คน จะต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการเมือง ทำให้อัตรากำลังที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์มีไม่เพียงพอ

2. การขาดความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เนื่องจากการร้องทุกข์ของประชาชนในความรับผิดชอบของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จะต้องเกี่ยวข้องกับระเบียบ และกฎหมายหลายฉบับ อาทิ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 เป็นต้น แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขาดความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายดังกล่าว ทำให้ไม่สามารถให้คำปรึกษา หรือชี้แจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ให้ผู้ร้องทุกข์เข้าใจได้

3. การรายงานจากหน่วยงานที่รับผิดชอบล่าช้า ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งน่าจะมาจากการขาดการติดตามผล ทำให้การดำเนินงานในการแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชนเป็นไปด้วยความล่าช้า

สำหรับแนวการแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี ได้ดำเนินการแก้ไขดังนี้

1. ปัญหาเรื่องอัตรากำลัง แก้ไขโดยวิธียืมตัวข้าราชการจากหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อมาช่วยในการปฏิบัติงานด้านเรื่องร้องทุกข์

2. ปัญหาด้านการขาดความรู้ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้จัดทำสรุปสาระสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องแต่ละฉบับ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ศึกษา และใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้สามารถให้คำแนะนำหรือคำปรึกษา ในเบื้องต้นกับราษฎรที่มาร้องทุกข์ หรือมาร้องเรียนได้

3. ปัญหาการรายงานผลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบล่าช้า ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการขาดการติดตามผล ได้กำชับให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการติดตามผลการดำเนินงานโดยเคร่งครัด

บทที่ 4

ข้อเสนอในการจัดองค์กรการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคม

เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนทุกคน ดังนั้นปัญหาที่ประชาชนมาร้องทุกข์จึงเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของทุกหน่วยงานในสังกัด ซึ่งปัญหาที่พบก็คือ ข้อจำกัดในด้านบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ ความชำนาญของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ที่ประชาชนมา ร้องทุกข์ รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับการติดตามงานและการประสานงาน

จากประเด็นปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ทำให้ผู้ขอประเมินมีความสนใจที่จะศึกษาถึงกลไกที่จะสามารถตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ภายใต้แนวคิดการพัฒนาโครงสร้าง องค์กรและการบริหาร ที่ปรากฏในแผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2540 - 2544) ที่ว่า การพัฒนาด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม จะสำเร็จลุล่วงตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบจะ ต้องเป็นองค์ที่ทันสมัยคือมีโครงสร้างเหมาะสม เชื่ออำนาจต่อการปฏิบัติการกิจที่หลากหลาย กะทัดรัด คล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ มีบุคลากรที่ มีความรู้ความสามารถ มีความคิดทันสมัย มีทัศนคติในการรับใช้ประชาชน รวมทั้งมีระบบ งานที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน และสอดคล้องกับเป้าหมายที่ ให้มีการ จัดระบบให้บริการประชาชนในลักษณะศูนย์บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จให้มากที่สุด ทั้ง นี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

ผู้ขอประเมินมีความเห็นว่า ในการเรื่องของการรับเรื่องราวร้องทุกข์จาก ประชาชนควรที่จะมีหน่วยงานหรือองค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านปัญหาแรงงานและสวัสดิ การสังคม ที่มีลักษณะเป็นการเฉพาะ มีความเป็นเอกเทศ และมีความคล่องตัว สามารถ ช่วยเหลือประชาชนได้กว้างขวาง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วย งานในสังกัด หรือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับงานของหน่วยงานนั้นๆ มา ประจํา หรือมาทำงานร่วมกัน เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนมาขอความช่วยเหลือจากรัฐมนตรี และเพื่อให้สนองต่อเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พ.ศ. 2540 มาตรา 61 ที่ได้บัญญัติไว้ว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ตามที่กฎหมายกำหนด

เนื่องจากความไม่เหมาะสมของการจัดโครงสร้างองค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีในปัจจุบัน ทั้งในด้านอำนาจหน้าที่ บุคลากรและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อให้การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ที่มีต่อรัฐมนตรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ผู้ขอประเมินจึงขอเสนอแนวทางในการจัดองค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคมดังนี้

1. ในปัจจุบันกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับกระทรวง 2 หน่วยงาน คือ กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์และการเมือง สำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรี จึงควรที่จะรวมงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของทั้ง 2 หน่วยงานนี้เข้าด้วยกัน เพื่อจะได้แก้ไขปัญหาคความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติหน้าที่ แล้วจัดตั้งเป็นหน่วยงานกลางสำหรับรับเรื่องราวร้องทุกข์เพียงแห่งเดียวในระดับกระทรวง เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นไปตามหลักการจัดและปรับปรุงองค์กร ที่ว่ากลุ่มงานที่มีความมุ่งหมายหรือมีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกัน หรือใกล้เคียงกัน ควรจะจัดไว้ในองค์กรเดียวกัน

2. องค์กรรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านปัญหาแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่จะจัดตั้งขึ้นควรใช้ชื่อว่า "ศูนย์ประสานงานและช่วยเหลือประชาชน" โดยมีข้าราชการระดับ 8 ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยการศูนย์ และให้ศูนย์นี้ขึ้นตรงต่อรัฐมนตรี

3. อำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ประสานงานและช่วยเหลือประชาชน ควรจะมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

3.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่ผู้ยื่นคำร้องต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม รวมทั้งดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนอื่นของประชาชนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3.2 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3.3 ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุมร้องเรียนต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3.4 ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

4. โครงสร้างของศูนย์ประสานงานและช่วยเหลือประชาชน ควรจะประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานธุรการ งานสารบรรณ งานพัสดุ งานครุภัณฑ์ งานการเงินงานบัญชี งานงบประมาณ งานการประชุม และงานพิมพ์ข้อมูล

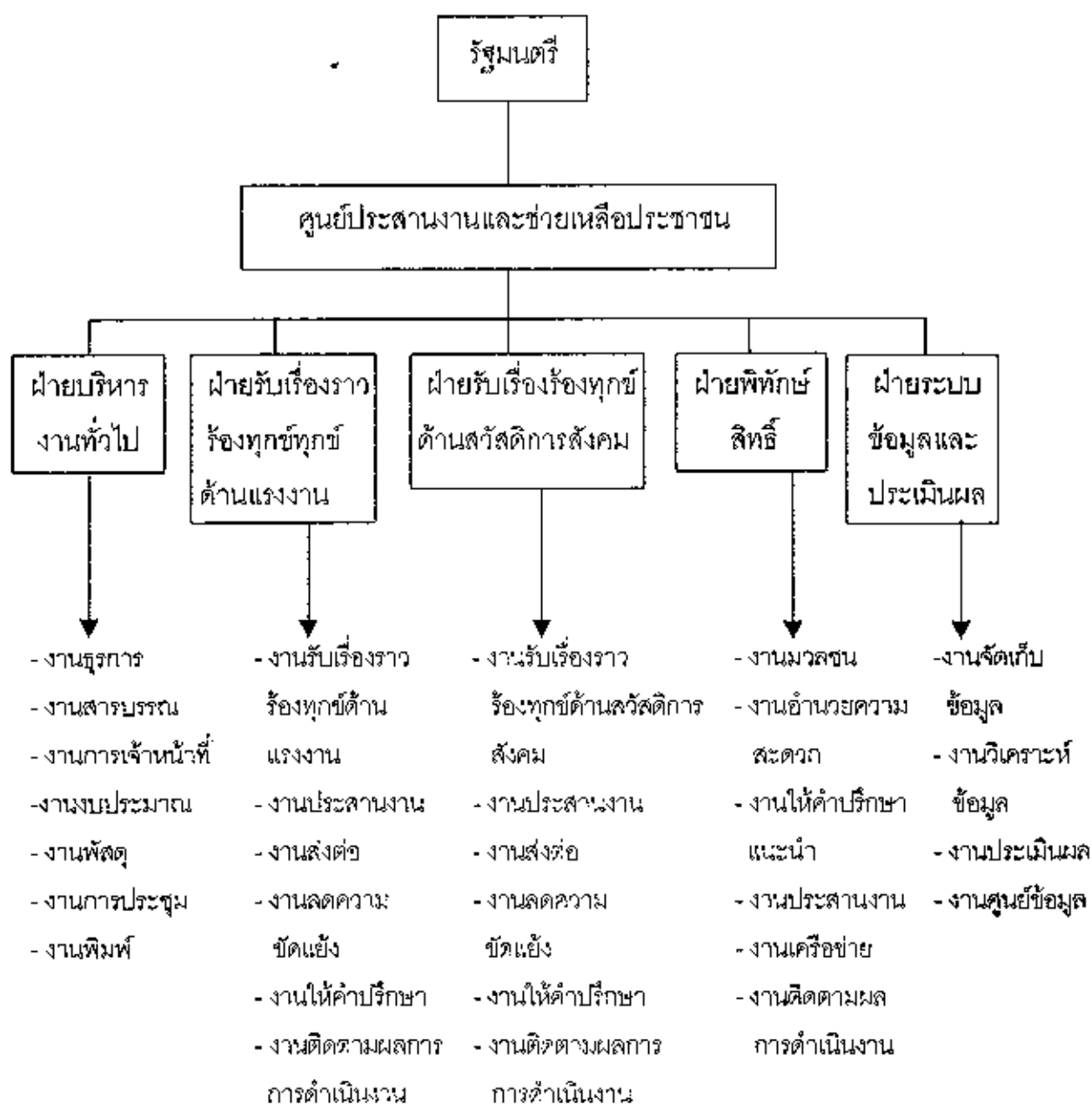
4.2 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านแรงงาน รับผิดชอบเกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านปัญหาแรงงานต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 และพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528 งานให้คำแนะนำในเบื้องต้น งานประสานและส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ งานลดความขัดแย้ง งานให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและคดีที่เกี่ยวข้องและงานติดตามผลการดำเนินงาน

4.3 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสวัสดิการสังคม รับผิดชอบเกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสวัสดิการสังคมต่าง ๆ เช่น เงินทุนประกอบอาชีพ การให้ความสงเคราะห์แก่คนผู้ยากไร้ คนทุพพลภาพ เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ งานประสานและส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ งานลดความขัดแย้ง งานให้คำปรึกษาปัญหาชีวิตและครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ และปัญหาความคับข้องใจต่าง ๆ และงานติดตามผลการดำเนินงาน

4.4 ฝ่ายพิทักษ์สิทธิ รับผิดชอบงานมาลชน งานอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุมร้องเรียนต่อรัฐมนตรี งานให้คำปรึกษาแนะนำ งานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา งานเครือข่าย งานติดตามผลการดำเนินงานเพื่อรายงานสถานการณ์ให้รัฐมนตรีทราบความเคลื่อนไหวทุกระยะ

4.5 ฝ่ายระบบข้อมูลและประเมินผล รับผิดชอบในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ นำมาวิเคราะห์และประเมินผล เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์และเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดนโยบายในส่วนที่เกี่ยวข้อง

แผนภูมิโครงสร้างศูนย์บริการและช่วยเหลือประชาชน



5. การจัดบุคลากร การจัดตั้งศูนย์ประสานงานและช่วยเหลือประชาชน ตามข้อเสนอนี้จะเป็นการจัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน โดยระดมข้าราชการจากหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องมาทำหน้าที่ในศูนย์ประสานงานและช่วยเหลือประชาชน (ใช้การเกลี้ยอัตรากำลังของส่วนราชการในสังกัด) ซึ่งจะไม่ติดขัดนโยบายของรัฐบาลที่ไม่ให้มีการขยายและจัดตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่ รวมทั้งนโยบายไม่ให้เกิดอัตรากำลังข้าราชการ โดยข้าราชการที่จะมาทำหน้าที่ในศูนย์ จะประกอบด้วย

5.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วยข้าราชการระดับ 6 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายจำนวน 1 คน ข้าราชการระดับ 3 – 5 จำนวน 2 คน และลูกจ้างประจำตำแหน่งเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดจำนวน 2 คน

5.2 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านแรงงานประกอบด้วยข้าราชการระดับ 7 จำนวน 1 คนทำหน้าที่หัวหน้าฝ่าย ข้าราชการระดับ 5 – 6 จำนวน 4 คน ซึ่งควรเป็นข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 จำนวน 2 คน และเป็นข้าราชการกรมการจัดหางานที่มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528 จำนวน 2 คน และที่กำหนดให้เป็นข้าราชการระดับ 5 – 6 เนื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์มาแล้วระดับหนึ่ง เพื่อจะได้มีวุฒิภาวะพอสมควรในการวินิจฉัยเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านกฎหมายให้กับประชาชนที่มาร้องทุกข์ได้อย่างถูกต้อง

5.3 ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านสวัสดิการสังคม ประกอบด้วยข้าราชการระดับ 7 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายจำนวน 1 คน ข้าราชการระดับ 5 – 6 จำนวน 2 คน ซึ่งควรเป็นข้าราชการของกรมประชาสงเคราะห์ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์และจิตวิทยา ที่สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษากับประชาชนที่มาร้องขอความช่วยเหลือ

5.4 ฝ่ายพิทักษ์สิทธิ ประกอบด้วยข้าราชการระดับ 7 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายจำนวน 1 คน ข้าราชการระดับ 5 – 6 จำนวน 2 คน ซึ่งควรเป็นข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ที่มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518 เพราะปัญหาการชุมนุมเรียกร้องของผู้ใช้แรงงานจะเป็นปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ (ข้อพิพาทระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง)

5.5 ฝ่ายระบบข้อมูลและประเมินผล ประกอบด้วยข้าราชการระดับ 6 ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายจำนวน 1 คน ข้าราชการระดับ 3 – 5 จำนวน 2 คน ซึ่งควรเป็นข้าราชการที่มีความรู้ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลและมีความสามารถในการวิเคราะห์สถิติและข้อมูลต่าง ๆ

6. บุคลากรของศูนย์ประสานงานและช่วยเหลือประชาชนควรเป็นผู้ที่มีลักษณะดังนี้

- เป็นผู้ที่มีประสบการณ์และวุฒิภาวะมากพอสมควร ที่จะก่อให้เกิดการยอมรับจากผู้ร้องทุกข์ หรือในกรณีที่จะต้องไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในภารกิจของทุกหน่วยงานในสังกัด กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นอย่างดี
- เป็นผู้ที่มีความสามารถในการวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับ และส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ตรงกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- เป็นผู้ที่มีจิตใจที่พร้อมจะให้บริการ (Service mind) เพื่อให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่าง ๆ กับประชาชน
- ในกรณีที่เป็นการร้องทุกข์ที่ไม่เคยทำหน้าที่ในองค์กรการรับเรื่องราวร้องทุกข์มาก่อน ควรจะได้มีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ประชาชนจะมาร้องทุกข์ วิชาจิตวิทยา ทักษะและวิธีการแนะนำให้คำปรึกษา รวมทั้งการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่าง ๆ

7. การจัดตั้งศูนย์ประสานงานและช่วยเหลือประชาชนจะเกิดผลดีดังนี้

- 7.1 มีศูนย์กลางที่ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับกระทรวงที่เป็นเอกเทศและมีความคล่องตัว ซึ่งจะสามารถช่วยเหลือประชาชนได้กว้างขวางมากขึ้น
- 7.2 มีการแบ่งแยกเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน โดยมีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละเรื่องมาทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ให้คำแนะนำ ปรึกษา รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 7.3 การมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะด้านของปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ จะทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการเร่งรัดและติดตามผลการดำเนินงานในเรื่องต่าง ๆ ที่ส่งให้หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ อันจะส่งผลให้ปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนได้รับการเอาใจใส่และได้รับทราบผลการดำเนินงานที่รวดเร็วขึ้น

7.4 มีการประมวลข้อมูลปัญหาการร้องทุกข์ของประชาชนที่เป็นระบบ รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงาน อันจะเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

7.5 ทำให้ประชาชนที่มาร้องทุกข์ได้รับคำแนะนำช่วยเหลือในเบื้องต้นและได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

บรรณานุกรม

หนังสือและเอกสารอื่น ๆ

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน , กองคุ้มครองแรงงาน. รวมกฎหมายที่ควรรู้.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก , 2542.

แรงงานและสวัสดิการสังคม , กระทรวง. แผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1
(พ.ศ.2540 - 2544). กรุงเทพมหานคร , 2539.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. "ผลการพัฒนาเศรษฐกิจ
และสังคมของประเทศในระยะครึ่งแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8." เอกสารประกอบการ
สัมมนาระดมความคิดเห็นระดับชาติ "กรอบวิสัยทัศน์และทิศทางแผนพัฒนาฯ
ฉบับที่ 9" วันพุธที่ 10 พฤษภาคม 2543.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย , กองตรวจราชการและเรื่องราวทุกข์. คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการ.
กรุงเทพมหานคร : บริษัทเฟื่องฟ้า พรินติ้ง , 2542.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย , สถาบันดำรงราชานุภาพ. "รายงานการวิจัยแนวทาง
ปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย."
กรุงเทพมหานคร , 2537.

