



บันทึกข้อความ

สนง.อปค.	ร.อปค.บพ.
วันที่ 31/10/61	วันที่ 19/11/61
ลงรับ 426	ลงรับ 42
เวลา 10	เวลา 16.30 น.

ส่วนราชการ วช. (กง.วป.) โทร./โทรสาร ๐-๒๒๒๒-๕๘๒๔ <http://tspd.dopa.go.th>

ที่ มท ๐๓๐๕.๔/๖๖๖

วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อนของ ศูนย์ดำรงธรรม มท./ ปค.

เรียน อปค.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามประกาศ คสช. ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยให้ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในทุกจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องที่เป็นปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน (เอกสาร ๑)

๑.๒ มติ ครม. เมื่อวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙ โดยมีมติเห็นชอบให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ตามบัญชานายกรัฐมนตรี และให้ มท. ดำเนินการตามที่รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เสนอ (เอกสาร ๒)

๑.๓ เมื่อวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๑ วช. (กง.วป.) ได้เข้าร่วมประชุมกับ มท. และ ปค. เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม สรุปได้ว่าการดำเนินงานในกรณีนี้แล้วเสร็จยังคงเหลือจำนวนมากที่ยังรอการแก้ไข โดยให้มีการศึกษาการจัดการในกรณีที่เป็นปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน (เอกสาร ๓)

๑.๔ เมื่อวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑ วช. (กง.วป.) ได้เข้าหารือกับ มท. (ศูนย์ดำรงธรรม) เกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ วช. (กง.วป.) ได้รับมอบหมายให้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อนฯ ทั้งนี้ ได้มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- ๑) เข้าร่วมประชุมกับ มท. และ ปค. เกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม ตามข้อ ๑.๓
- ๒) เข้าหารือกับ ศูนย์ดำรงธรรม มท. เกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน ตามข้อ ๑.๔
- ๓) ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานผลการศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานของ ศดร. ๒๕๖๐ หนังสือคลายความทุกข์อย่างมีอาชีพ ๒๕๖๐, ๒๕๕๙ และ คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เป็นต้น (เอกสาร ๕)

๒.๒ วช. (กง.วป.) ได้จัดทำรายงานผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อนของศูนย์ดำรงธรรม มท./ ปค. โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่ ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่เป็นสถิติผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม มท. ในภาพรวม กรณีที่เป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นสาเหตุการร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน สรุปได้ดังนี้ (เอกสาร ๖)

๑) ผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม มท. ในภาพรวม พบว่า

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน **รวมทั้งสิ้น ๓,๒๖๗,๕๑๓** เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๓,๒๐๘,๐๔๒ เรื่อง และกรณีที่ไม่แล้วเสร็จ คงเหลือ จำนวน ๕๙,๔๗๑ เรื่อง (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑) แบ่งประเภทได้ดังนี้ (เอกสาร ๗)

- (๑) "เรื่องร้องเรียน" จำนวน ๔๓,๙๐๙ เรื่อง
- (๒) "บริการส่งต่อ" จำนวน ๙,๐๔๕ เรื่อง
- (๓) "บริการข้อมูล" จำนวน ๗๓๕ เรื่อง
- (๔) "หน่วยเคลื่อนที่เร็ว" จำนวน ๒,๐๔๔ เรื่อง
- (๕) "หนี้นอกระบบ" จำนวน ๓,๗๓๘ เรื่อง

/ ๒) ศูนย์ ...

๒) ศูนย์ดำรงธรรม มท. ได้กำหนดเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เป็นตัวชี้วัด (KPI) ของหน่วยงาน ประกอบด้วย ๖ ตัวชี้วัด (KPI) โดยส่วนใหญ่เป็น “เรื่องร้องเรียน” ซึ่งจำนวนเรื่องร้องเรียนปรับลดตามระยะเวลา พบว่า

- ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ มีเรื่องร้องเรียนเข้า จำนวน ๑๖๓,๓๔๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๑๙,๘๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๙ คงเหลือ จำนวน ๔๓,๔๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๑ (เอกสาร ๘)

- ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๑ (ไม่รวมหนี้ในระบบ) มีเรื่องเข้า จำนวน ๑๖๓,๓๔๘ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๒๘,๔๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๕ คงเหลือ จำนวน ๓๔,๘๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๕ โดยจำแนกเป็นประเภทงานบริการ จำนวน ๖ เรื่อง ได้แก่ เรื่องแจ้งเบาะแส เรื่องความเดือดร้อน เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องปัญหาที่ดิน เรื่องขอความช่วยเหลือ และเรื่องอื่นๆ รายละเอียดตามตารางที่ ๑ (เอกสาร ๙)

ตารางที่ ๑ ศูนย์ดำรงธรรม มท. ได้กำหนดเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เป็นตัวชี้วัด (KPI) ของหน่วยงาน

ประเภทงานบริการ	ผลการดำเนินงาน				
	เรื่องเข้า	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	คงเหลือ	คิดเป็นร้อยละ
๑. เรื่องแจ้งเบาะแส	๑๔,๗๓๙	๑๑,๔๐๑	๗๗.๓๕	๓,๓๓๘	๒๒.๖๕
๒. เรื่องความเดือดร้อน	๒๘,๑๘๗	๑๙,๘๙๕	๗๐.๕๘	๘,๒๙๒	๒๙.๔๒
๓. เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ	๒๑,๒๕๙	๑๔,๑๑๓	๖๖.๓๙	๗,๑๔๖	๓๓.๖๑
๔. เรื่องปัญหาที่ดิน	๑๒,๕๙๙	๗,๙๐๒	๖๒.๗๒	๔,๖๙๗	๓๗.๒๘
๕. เรื่องขอความช่วยเหลือ	๔๔,๖๖๒	๔๐,๘๗๒	๙๑.๕๑	๓,๗๙๐	๘.๔๙
๖. เรื่องอื่น	๔๑,๙๐๒	๓๔,๒๘๘	๘๑.๘๓	๗,๖๑๔	๑๘.๑๗
รวม	๑๖๓,๓๔๘	๑๒๘,๔๗๑	๗๘.๖๕	๓๔,๘๗๗	๒๑.๓๕

๓) ศูนย์ดำรงธรรม มท. ได้กำหนดให้ “เรื่องหนี้ในระบบ” เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน พบว่า ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ถึงวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๑ หนี้ระบบมีเรื่องเข้า จำนวน ๒๘,๖๓๖ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๖,๗๖๔ เรื่อง คิดเห็นร้อยละ ๙๓.๔๖ คงเหลือ จำนวน ๑,๘๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๔ (เอกสาร ๑๐)

๔) ศูนย์ดำรงธรรม มท. ได้กำหนดสาเหตุเรื่องร้องเรียนที่ค้างและแก้ไขได้ยาก โดยต้องใช้เวลาของแต่ละประเภท จำนวน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ เรื่องปัญหาที่ดิน และเรื่องหนี้ระบบมีเรื่องเข้า จำนวน ๖๒,๔๙๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๔๘,๗๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๕ คงเหลือ จำนวน ๑๓,๗๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๕ โดยใช้ข้อมูลสถิติจากข้อ ๒) และข้อ ๓) (เอกสาร ๑๑)

ตารางที่ ๒ ศูนย์ดำรงธรรม มท. ได้กำหนดเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่เป็นความยุ่งยาก ซับซ้อน และใช้เวลามาก

ประเภทงานบริการ	ผลการดำเนินงาน				
	เรื่องเข้า	แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	คงเหลือ	คิดเป็นร้อยละ
๑. เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ	๒๑,๒๕๙	๑๔,๑๑๓	๖๖.๓๙	๗,๑๔๖	๓๓.๖๑
๒. เรื่องปัญหาที่ดิน	๑๒,๕๙๙	๗,๙๐๒	๖๒.๗๒	๔,๖๙๗	๓๗.๒๘
๓. หนี้ในระบบ	๒๘,๖๓๖	๒๖,๗๖๔	๙๓.๔๖	๑,๘๗๒	๖.๕๔
รวม	๖๒,๔๙๔	๔๘,๗๗๙	๗๘.๐๕	๑๓,๗๑๕	๒๑.๙๕

๕) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ซึ่งยังไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ โดยใช้ข้อมูลสถิติจากการดำเนินการตามตัวชี้วัด ๖ ตัวชี้วัด และหนี้ในระบบ มีเรื่องเข้า จำนวน ๑๙๑,๙๘๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๕๕,๑๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๗๙ คงเหลือ จำนวน ๓๖,๘๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๑ ตารางที่ ๓ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ซึ่งยังไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามตัวชี้วัด ๖ ตัวชี้วัด และหนี้ในระบบ

ประเภทงานบริการ	ผลการดำเนินงาน				
	เรื่องเข้า	แล้วเสร็จ	ร้อยละ	คงเหลือ	คิดเป็นร้อยละ
๑. เรื่องแจ้งเบาะแส (KPI)	๑๔,๗๓๙	๑๑,๔๐๑	๗๗.๓๕	๓,๓๓๘	๒๒.๖๕
๒. เรื่องความเดือดร้อน (KPI)	๒๘,๑๘๗	๑๙,๘๙๕	๗๐.๕๘	๘,๒๙๒	๒๙.๔๒
๓. เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ (KPI)	๒๑,๒๕๙	๑๔,๑๑๓	๖๖.๓๙	๗,๑๔๖	๓๓.๖๑
๔. เรื่องปัญหาที่ดิน (KPI)	๑๒,๕๙๙	๗,๙๐๒	๖๒.๗๒	๔,๖๙๗	๓๗.๒๘
๕. เรื่องขอความช่วยเหลือ (KPI)	๔๔,๖๖๒	๔๐,๘๗๒	๙๑.๕๑	๓,๗๙๐	๘.๔๙
๖. เรื่องอื่น (KPI)	๔๑,๙๐๒	๓๔,๒๘๘	๘๑.๘๓	๗,๖๑๔	๑๘.๑๗
๗. หนี้ในระบบ	๒๘,๖๓๖	๒๖,๗๖๔	๙๓.๔๖	๑,๘๗๒	๖.๕๔
รวม	๑๙๑,๙๘๔	๑๕๕,๑๐๘	๘๐.๗๙	๓๖,๘๗๖	๑๙.๒๑

จากตารางที่ ๓ เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ซึ่งยังไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามตัวชี้วัด ๖ ตัวชี้วัด และหนี้ในระบบ โดยมีตัวอย่างดังนี้

(๑) ประเภทการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ พบว่า คงเหลือ จำนวน ๗,๑๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๑ กรณีตัวอย่าง เช่น การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐร้องเรียนขอให้ตรวจสอบคณะผู้บริหารข้าราชการ และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมะขามล้ม อ.บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี, ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีไม่ได้รับเงินค่าจ้างเหมาโครงการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) (เทศบาลตำบลขามเรียง อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม), ตำบลละ ๕ ลานบาท/หมู่บ้านละ ๒ แสนบาท ฯลฯ เป็นต้น

(๒) ประเภทปัญหาหนี้ในระบบ พบว่า มีคงเหลือ จำนวน ๑,๘๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๔ กรณีตัวอย่าง เช่น เรื่องร้องเรียนจากกลุ่มเกษตรกรชาวไร่อ้อย (นายหน้า) รับซื้ออ้อยแล้วนำไปขายให้กับโรงงานน้ำตาลกุ่มกวาปีแล้วกลับหลบหนีไม่นำเงินมาจ่ายให้เกษตรกร จ.หนองบัวลำภู, ปล่อยเงินกู้ในระบบโดยเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด จ.ศรีสะเกษ, จับกุมขบวนการปล่อยเงินกู้ในระบบ จ.สตูล, ถูกคุกคามจากการทวงถามหนี้ จ.สุราษฎร์ธานี, ขบวนการปล่อยเงินกู้ในระบบมีพฤติกรรมทวงหนี้ไม่เหมาะสม จ.พิจิตร ฯลฯ เป็นต้น

(๓) ประเภทปัญหาที่ดิน พบว่า คงเหลือ จำนวน ๔,๖๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๘ กรณีตัวอย่าง เช่น บริษัท SC กรุ๊ป ทำการถมที่เพื่อก่อสร้างท่าเรือบรรทุกลำรางสาธารณประโยชน์, การบุกรุกที่สาธารณประโยชน์ “คูหนองคล้า” ต.เหล่ากลาง อ.ฆ้องชัย จ.กาฬสินธุ์, ผลกระทบจากการเวนคืนที่ดินเพื่อก่อสร้างทางหลวงหมายเลข ๗ สายกรุงเทพมหานคร-บ้านฉาง จ.ชลบุรี, การขอแบ่งแยกที่ดินกลับคืนจากบุตรที่เคยยกให้ อ.เมืองสุราษฎร์ธานี จ.สุราษฎร์ธานี ฯลฯ เป็นต้น

(๔) เรื่องแจ้งเบาะแส พบว่า คงเหลือ จำนวน ๓,๓๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๕ กรณีตัวอย่าง เช่น สถานบริการประเภทคาราโอเกะเกินเวลาและมีการค้าประเวณี ตั้งอยู่ใกล้สถานศึกษา จ.เพชรบุรี, ร้องเรียนโครงการ ๙๑๐๑ ตามรอยเท้าพ่อภายใต้ร่มพระบารมี “เพื่อการพัฒนาการเกษตรอย่างยั่งยืน” ซึ่งมีการตัดต้นไม้หวงห้าม อ.ศรีวิไล จ.บึงกาฬ ฯลฯ เป็นต้น

(๕) เรื่องความเดือดร้อน พบว่า คงเหลือ จำนวน ๘,๒๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔๒ กรณีตัวอย่าง เช่น ขอให้ตรวจสอบการประกอบกิจการโรงงานชำแหละไก่สดของบริษัทตะนาวศรีไก่ไทย

จำกัด อ.เมืองนครปฐม จ.นครปฐม, สถาบันการส่งเสริมสิ่งต่างระดับกวนผู้อยู่อาศัยบริเวณใกล้เคียง อ.เมืองนครราชสีมา จ.นครราชสีมา, แก้ไขปัญหาากลิ่นเหม็นจากฟาร์มสุกร อ.เมืองลำปาง จ.ลำปาง, ร้องเรียนกรณีกลิ่นเหม็นจากการปล่อยมูลสุกรลงสู่คลองท่าหว้าที่ฟาร์มวังน้ำเย็น อ.นบพิตำ จ.นครศรีธรรมราช ฯลฯ เป็นต้น

(๖) เรื่องขอความช่วยเหลือ พบว่า คงเหลือ จำนวน ๓,๗๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๙ กรณีตัวอย่าง เช่น ขอความช่วยเหลือกรณีขาดแคลนที่อยู่อาศัยและไม่มีที่ทำกิน, ขอความเป็นธรรมเนื่องจากถูกกล่าวหากระทำความผิดตามกฎหมายอาญา และการช่วยเหลือทางคดีเนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจจับผิดตัว, นางสุภารัตน์ ขอความช่วยเหลือถูกโจรกรรมรถยนต์ออกนอกราชอาณาจักร (อ.บ้านโคก จ.อุตรดิตถ์), ช่วยเด็กหญิงแก้วตา (นามสมมุติ) ถูกล้วงละเมิดทางเพศ (อ.เมืองศรีสะเกษ จ.ศรีสะเกษ), ขอความเป็นธรรมเนื่องจากจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการยึดยึดข้อกล่าวหาว่ามียาเสพติดและจำหน่ายยาบ้า จ.กระบี่ ฯลฯ เป็นต้น

(๗) เรื่องอื่นๆ พบว่า คงเหลือ จำนวน ๗,๖๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๗ กรณีตัวอย่าง เช่น ไม่ได้รับความเป็นธรรมและถูกละเมิดสิทธิจากการซื้อสินค้า, กรณีปัญหาการจราจร ปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณสี่แยกวงเวียนนครสวรรค์ อ.เมืองปราจีนบุรี จ.ปราจีนบุรี ฯลฯ เป็นต้น

ดังนั้น จากการวิเคราะห์ข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ซึ่งยังไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ และอยู่ระหว่างดำเนินการ โดยศูนย์ดำรงธรรม มท. ได้จำแนกรื่องที่มีความซับซ้อน จำนวน ๓ ประเภท มีดังนี้

๑) “ประเภทปัญหานั้นนอกระบบ” สาเหตุมาจากกรณีที่เกิดขึ้นทั้งเจ้าหน้าที่และลูกหนี้ เช่น การเจรจาประนีประนอมหนี้ไม่สามารถตกลงกันได้หรือเจ้าหน้าที่ไม่ยอมเจรจาหรือเจรจาแล้วแต่ทั้งสองฝ่ายไม่พอใจ หากสองฝ่ายพอใจแต่ลูกหนี้ไม่สามารถหาเงินมาชดเชยได้ในห้วงเวลาที่ตกลงกันไว้จึงต้องเลื่อนเวลาออกไป ทำให้ต้องมีการเจรจาใหม่ เป็นต้น ลูกหนี้เป็นผู้กู้ที่ติดหนี้หลายแห่งทั้งติดกู้ในและนอกระบบ จนเป็นสาเหตุให้ธนาคารไม่สามารถปล่อยให้ได้ บางคนมียอดหนี้มากและไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

๒) “ประเภทปัญหาที่ดิน” กรณีข้อพิพาทระหว่างรัฐกับราษฎรหรือราษฎรกับราษฎรด้วยกัน เช่น กรณีข้อพิพาทระหว่างรัฐกับราษฎร เกี่ยวกับการออกโฉนดที่ดินทับที่ดินบุคคลอื่น หรือที่สาธารณประโยชน์ การรังวัดสอบแนวเขตที่ดิน ข้อโต้แย้งกรรมสิทธิ์ในที่ดิน การออก น.ส.ล. หรือจัดสรรที่ดิน ซึ่งมีสาเหตุเกิดจากการออกหลักฐานทางที่ดิน เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ต้องออกตรวจพื้นที่จริง ตรวจทานความถูกต้องและต้องมีเจ้าหน้าที่มาชี้ระวางแนวเขตด้วย กรณีข้อพิพาทที่ราษฎรเข้าไปบุกรุก สาเหตุเนื่องมาจากมีหลายหน่วยงานรับผิดชอบ ทั้งนี้ มาตรฐานในการวัดที่ดินของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน และมีกฎหมายให้อำนาจไว้เป็นการเฉพาะราคาที่ดินสูง สาเหตุดังกล่าว ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างมาก

๓) “ประเภทการร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ” สาเหตุเนื่องจากหน่วยงานที่มีอำนาจต้องสืบหาข้อเท็จจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ชัดเจน รับฟังทั้งผู้ร้องและผู้ถูกร้อง รวมทั้งต้องหาพยานหลักฐานทั้งเอกสาร พยานแวดล้อมและพยานบุคคลเพื่อประกอบการพิจารณา

๓. ระเบียบ กฎหมาย

ระเบียบ กฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้ (เอกสาร ๑๒)

๓.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ...ฯ

๓.๒ หนังสือ มท. ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒ ลว. ๗ เมษายน ๒๕๕๔ ปรากฏว่า ส่วนราชการและจังหวัดบางแห่งการรายงานผลยังเป็นไปโดยล่าช้า ไม่สามารถปลดเปลื้องทุกข์ หรือให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ทันต่อเหตุการณ์ ...ฯ

๓.๓ คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม มท. (๒๕๕๙. หน้า ๑๓) หลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในเบื้องต้นของผู้บังคับบัญชาเพื่อคัดแยกและมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๔. ข้อพิจารณา

วช. (กง.วป.) พิจารณาแล้ว พบว่า ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน จำแนกตามแนวทางของศูนย์ดำรงธรรม มท., ระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องตามข้อ ๓ มีดังนี้

๔.๑ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน มีจำนวน ๗ ประเภท ได้แก่

- ๑) ประเภทเรื่องหนี้ในระบบ
- ๒) ประเภทเรื่องที่ดิน
- ๓) ประเภทเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ๔) ประเภทเรื่องแจ้งเบาะแส
- ๕) ประเภทเรื่องความเดือดร้อน
- ๖) ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ
- ๗) ประเภทเรื่องอื่นๆ

๔.๒ สาเหตุเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อน ตามประเภทดังกล่าวมีดังนี้

๑) เป็นเรื่องที่ไม่สามารถตกลงกันได้ เช่น จากการทำนิติกรรม สัญญา ข้อตกลง การกู้ยืม เป็นต้น

๒) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ส่งผลให้การดำเนินการตามกระบวนการ/ขั้นตอน เช่น แสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง รับฟังพยาน หลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และออกไปตรวจสถานที่ เพื่อให้ได้ข้อยุติ

๓) เป็นเรื่องเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรานั้น หรือกระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควรจนก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือความเสียหาย

๔) เป็นเรื่องที่ต้องวิเคราะห์ข้อเท็จจริง การประชุมพิจารณาคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วย เช่น การขอขบประมาณ การขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ การขอที่ดินทำกิน การขอที่อยู่อาศัย การขอสัญชาติ

๕) เป็นเรื่องที่ต้องใช้การตรวจสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อนำมาวิเคราะห์ เช่น สิทธิผู้บริโภค ความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล, การร้องทุกข์กล่าวโทษที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม, การแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เป็นต้น

ในการนี้ วช. (กง.วป.) เห็นว่า เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ปค. ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จึงควรแจ้งรายงานผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อนฯ ให้ สน.สก. (สอธ.) ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป

๕. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา ตามข้อ ๔ หากเห็นชอบ เห็นควรแจ้งรายงานผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีความยุ่งยาก และซับซ้อนฯ ให้ สน.สก. พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

- เสนอ
- อภิปราย/ขอ

ร.ต.ท. (อาทิตย์ บุญญะโสภิต)
อ.ปค.

(นายวิวัฒน์ รุ่งสาคร)
ร.อ.ปค.

(นายสุรศักดิ์ ผลยังส่ง)

ผอ.วช.

ท.น.ก. วันที่ ๒๕/๑๐/๒๕๖๖
ท.น.ผ. วันที่ ๒๕/๑๐/๒๕๖๖
จ.พง.ปค. วันที่