

แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม  
ด้วยระบบออนไลน์

โดย

พันเอก พงศ์วิชญ์ คงทน  
รองหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร  
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๒  
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓

## หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง “แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์” ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของ พันเอก พงศ์วิษณุ คงทน เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๒ ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๒ - ๒๕๖๓

พลโท

(พิสิทธิ์ ปฐมเอม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร  
สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

## บทคัดย่อ

**เรื่อง** แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์  
**ลักษณะวิชา** วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
**ผู้วิจัย** พันเอก พงศ์วิชญ์ คงทน **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** ๖๒

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบออนไลน์) ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ และค้นหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม

ผลการศึกษาพบว่า การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี มีการให้บริการแก่ประชาชนใน ๔ ลักษณะ ได้แก่ การบริการเด่นภาครัฐ การติดต่อหน่วยงานภาครัฐ การขอข้อมูลออนไลน์ และการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ส่วนกองทัพอากาศ มีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ การร้องทุกข์ด้วยตนเอง การส่งเรื่องผ่านทางไปรษณีย์ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การรับเรื่องผ่านระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์ ซึ่งทั้ง ๒ หน่วยงาน มีการจัดทำคู่มือและระเบียบขั้นตอนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างละเอียด มีการจัดตั้งส่วนราชการ/โครงสร้างส่วนราชการ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งส่งผลทำให้กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สามารถนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาต่อยอดของกระทรวงกลาโหมได้เป็นอย่างดี สำหรับปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ กล่าวคือ บางหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญ และดำเนินการโดยใช้ระยะเวลาเวลานาน ในขณะที่กระทรวงกลาโหมไม่มีระบบสารสนเทศของตนเอง ซึ่งข้อมูลการร้องทุกข์ส่วนใหญ่มาจากศูนย์บริการประชาชน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่ใช่ข้อมูลภาพรวมของหน่วยงานตนเอง เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลส่วนใหญ่ได้มาจากการที่ผู้ร้องยื่นเรื่องด้วยตนเอง และบางส่วนได้รับมาจากหน่วยงานอื่น และแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม กล่าวคือ การพัฒนาและใช้ระบบออนไลน์ การใช้ Web Portal ในการรวบรวมข้อมูล การขยายขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์ลงไปถึงระดับภูมิภาคและหน่วยขึ้นตรง การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และการสรรหากำลังพลที่มีความรู้ทางด้านนิติศาสตร์

ข้อเสนอแนะ **ระดับนโยบาย** กระทรวงกลาโหมควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ/กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ โดยพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ มีคู่มือการปฏิบัติงานและการใช้งานระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนฯ **ระดับปฏิบัติ** ควรขยายขอบเขตการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามแนวทาง Admin, Command, Manage, Control, Support, User และ Client โดยควรขยายขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์ลงไปถึงระดับภูมิภาคและหน่วยขึ้นตรงกองทัพ บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และสรรหากำลังพลที่มีความรู้ทางด้านนิติศาสตร์ ส่วนการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น ๆ ร่วมด้วย เพื่อให้การกำหนดแนวทางการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## Abstract

**Title** Guidelines for receiving grievances by the Department of Defense online  
**Field** Science and technology  
**Name** Col.Phongwit Khongthon **Course** NDC **Class** 62

After Subject education “The Department of Defense’s online grievance guidelines” aims to Study the process of receiving grievances (Online system) of the Office of the Permanent Secretary Prime Minister's Office and air force Analyze the problems and obstacles of the grievance process of the Office of the Permanent Secretary of the Prime Minister’s Office The unit is directly represented by the Ministry of Defense, the Armed Forces and the War Veterans Welfare Organization under the Royal Patronage. And find ways to develop a grievance process using the Department of Defense online system.

The study found that Receiving complaints from the Office of the Permanent Secretary Prime Minister’s Office There are 4 types of services to the people: services, contacting government agencies. Requesting information online and receiving complaints, grievances and whistleblowing of the Air Force There is a channel to receive grievances, including making a complaint yourself. Submitting the matter by post Electronic mailing Receiving the matter through information systems and websites, both of which have a manual with governmental structure and appoint officers with direct responsibilities as for the problems and obstacles in the grievance process, some organizations operate over a long period of time. While the Ministry of Defense does not have its own information system. For the development approach, namely Online development and use Extending the scope of grievance down to the regional and direct levels and recruiting personnel with knowledge of law

At the policy level, the Ministry of Defense should have guidelines for developing an online information system / grievance process. By developing an efficient information system And there is an action manual at the level of action should expand the scope of grievance handling in accordance with the guidelines Admin, Command, Manage, Control, Support, User and Client, should expand the scope of grievance to the regional level and the military.

Further research should also study the grievance process from other agencies in order to make the Department of Defense more efficient the formulation of guidelines for developing the grievance process.

## Abstract

**Title** Guidelines for receiving grievances by the Department of Defense online  
**Field** Science and technology  
**Name** Col.Phongwit Khongthon **Course** NDC **Class** 62

After Subject education “The Department of Defense’s online grievance guidelines” aims to Study the process of receiving grievances (Online system) of the Office of the Permanent Secretary Prime Minister's Office and air force Analyze the problems and obstacles of the grievance process of the Office of the Permanent Secretary of the Prime Minister's Office The unit is directly represented by the Ministry of Defense, the Armed Forces and the War Veterans Welfare Organization under the Royal Patronage. And find ways to develop a grievance process using the Department of Defense online system.

The study found that Receiving complaints from the Office of the Permanent Secretary Prime Minister's Office There are 4 types of services to the people: services, contacting government agencies. Requesting information online and receiving complaints, grievances and whistleblowing of the Air Force There is a channel to receive grievances, including making a complaint yourself. Submitting the matter by post Electronic mailing Receiving the matter through information systems and websites, both of which have a manual with governmental structure and appoint officers with direct responsibilities as for the problems and obstacles in the grievance process, some organizations operate over a long period of time. While the Ministry of Defense does not have its own information system. For the development approach, namely Online development and use Extending the scope of grievance down to the regional and direct levels and recruiting personnel with knowledge of law

At the policy level, the Ministry of Defense should have guidelines for developing an online information system / grievance process. By developing an efficient information system And there is an action manual at the level of action should expand the scope of grievance handling in accordance with the guidelines Admin, Command, Manage, Control, Support, User and Client, should expand the scope of grievance to the regional level and the military.

Further research should also study the grievance process from other agencies in order to make the Department of Defense more efficient the formulation of guidelines for developing the grievance process.

## คำนำ

การศึกษาในหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักรของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ได้กำหนดให้นักศึกษาทุกคนต้องจัดทำเอกสารวิจัยส่วนบุคคลในเรื่องที่ตนสนใจ ซึ่งนอกจากเพื่อให้เป็นไปตามที่หลักสูตรกำหนดแล้ว เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือความคาดหวังว่าเรื่องที่ทำการวิจัยนั้น จะได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์โดยผู้ที่สนใจทั้งในการศึกษาต่อยอดหรือพิจารณาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะนักศึกษาหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๒ จึงได้สนใจเลือกหัวข้อวิจัย เรื่อง “แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์” ซึ่งเป็นเรื่อง ที่ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาติดตามมาอย่างต่อเนื่องและเชื่อว่าเป็นเรื่องที่หลายภาคส่วนกำลังให้ความสนใจ ให้มีความสำคัญเนื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จะต้องทราบข้อมูลการร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในหน่วยงานที่มีการลงนามตามบันทึกข้อตกลง ผู้วิจัยเชื่อว่า การศึกษาเรียนรู้ระบบออนไลน์การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ จะช่วยให้พัฒนาระบบออนไลน์การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ กระทรวงกลาโหมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องตรงกันกับหัวข้อที่ทำการวิจัยนี้

ผู้วิจัยจึงหวังว่า เอกสารวิจัยฉบับนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ และเป็นไปตามเจตนารมณ์ของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามการจัดทำเอกสารวิจัยฉบับนี้ จัดทำขึ้นในระยะเวลาจำกัด จึงไม่สามารถศึกษาให้ครอบคลุมกว้างขวางครบทุกประเด็นตามที่บางท่านสนใจ แต่ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นประเด็นสำคัญที่จะนำไปกำหนดเป็นนโยบายทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของกระทรวงกลาโหมตามวัตถุประสงค์หลักของหัวข้อวิจัย

สุดท้ายนี้หากเอกสารวิจัยฉบับนี้มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ผิดพลาดไม่สมบูรณ์โดยไม่ตั้งใจ ผู้วิจัยขออภัย และขออนุมัติรับไว้ แต่หากมีประโยชน์สิ่งหนึ่งประการใดที่เกิดจากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่กองบัญชาการกองทัพอากาศ สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ และวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร ที่ให้โอกาสแก่ผู้วิจัย ได้เข้ามาศึกษาในหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๒ นี้

พันเอก

(พงศวิษญ์ คงทน)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๒

ผู้วิจัย

## กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ เนื่องด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายทั้งในส่วนของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม ที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในขณะศึกษา ตลอดจนคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ และเจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ข้อคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทำให้เอกสารวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สำหรับในส่วนข้อมูลปฐมภูมินั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านทั้งเจ้าหน้าที่จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหม ซึ่งล้วนเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์และมีหน้าที่โดยตรงกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางระบบออนไลน์ ที่กรุณาให้ข้อมูลเชิงลึกและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทำให้เอกสารวิจัยฉบับนี้มีเนื้อหาที่สอดคล้องตรงกับความ เป็นจริง และผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวของข้าพเจ้าทุกคน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยมีพลังใจสามารถดำเนินการวิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามหากเอกสารวิจัยฉบับนี้มีข้อบกพร่อง หรือมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนา การเขียนเอกสารวิจัยในโอกาสต่อไป

พินเอก

(พงศวิษญ์ คงทน)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๒

ผู้วิจัย



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ค
คำนำ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ณ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
ขอบเขตของการวิจัย	๔
วิธีดำเนินการวิจัย	๔
ข้อจำกัดของการวิจัย	๕
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
คำจำกัดความ	๕
<b>บทที่ ๒ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์</b>	<b>๗</b>
ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)	๗
นโยบายที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๘
พระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๑๐
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ	๑๔
หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance)	๑๕
แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)	๑๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๘
กรอบแนวคิดของการวิจัย	๒๓
สรุป	๒๔

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ ๓</b>	
การศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์	๒๕
ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ	
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๒๕
กองทัพอากาศ	๓๕
สรุป	๕๐
<b>บทที่ ๔</b>	
การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราว	๕๑
ร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม	
สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม	๕๑
การถอดบทเรียนเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์	๕๖
สรุป	๖๕
<b>บทที่ ๕</b>	
สรุปและข้อเสนอแนะ	๖๘
ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๑	๖๘
ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๒	๗๐
ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๓	๗๐
ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป	๗๒
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>๗๔</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๗๗</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>๘๑</b>

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๓ - ๑ การอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center)	๒๖
๓ - ๒ การบริการสอบถามข้อมูลทั่วไป Q&A (Questions & Answer)	๒๘
๓ - ๓ การบริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information)	๒๙
๓ - ๔ การบริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ	๓๐
๓ - ๕ การบริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)	๓๐
๓ - ๖ ช่องทางการให้บริการของ GCC 1111	๓๑
๓ - ๗ ประโยชน์ที่ประชาชนทั่วไปจะได้รับ GCC 1111	๓๑
๓ - ๘ รางวัลพิเศษ Pantip Dedicated Brand of the Year 2019	๓๓
๓ - ๙ รางวัลแบรนด์ที่ทำผลงานบนโซเชียลมีเดียยอดเยี่ยมบนแพลตฟอร์มพันทิป	๓๓
๓ - ๑๐ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ	๓๙
๓ - ๑๑ ขั้นตอนกรณีการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง	๔๐
๓ - ๑๒ ขั้นตอนกรณีการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์	๔๑
๓ - ๑๓ ขั้นตอนกรณีการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	๔๒
๓ - ๑๔ ขั้นตอนกรณีการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์กองทัพอากาศ	๔๓
๓ - ๑๕ ขั้นตอนพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์	๔๕
๓ - ๑๖ กระบวนการสืบสวน สอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์	๔๗
๔ - ๑ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม	๕๕
๔ - ๒ ปัญหาการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของกระทรวงกลาโหม	๖๔

## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

๕ - ๑	แสดงขีดความสามารถที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ ทำได้	๖๙
-------	---	----

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ จากยุทธศาสตร์ชาติทั้ง ๖ ด้าน ในด้านที่ ๖ ที่เน้นการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๖๑)

เพื่อสนับสนุนภารกิจของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม ซึ่งมีภารกิจดำเนินการทางทหารเมืองสนับสนุนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงกลาโหม และการประสานนโยบายระหว่างกระทรวง ซึ่งการรับเรื่องร้องทุกข์เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจดังกล่าว โดยการรับเรื่องร้องทุกข์ของทุกหน่วยงาน จะอยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลจะทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ของทุกหน่วยที่มาร้องเรียน ณ ทำเนียบรัฐบาล เปรียบเสมือนหน่วยสายวิทยากรในเรื่องร้องทุกข์ระดับประเทศ ทำหน้าที่ในการกำหนดระเบียบ แนวทางการปฏิบัติตลอดจนการบริหารจัดการและการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดในประเทศ เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ และวางแผนการปฏิบัติต่อไปในอนาคต ส่งผลให้สามารถคลี่คลายหรือขจัดปัดเป่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตั้งแต่ระยะเริ่มต้น ทำให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมจากการกระทำของรัฐหรือ

เจ้าหน้าที่รัฐรวมทั้งกรณีอื่น ๆ ในส่วนของกระทรวงกลาโหม ผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางมาด้วยตนเองหรือมีหนังสือร้องเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหม ตลอดจนเรื่องร้องทุกข์ที่มาทางระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งไม่ว่าเรื่องราวร้องทุกข์จะถูกส่งมาด้วยวิธีใดก็ตาม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงกลาโหม ซึ่งเป็นหน่วยขึ้นตรง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม จะเป็นผู้ดำเนินการ โดยจะส่งเรื่องไปยังหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงาน ในกำกับของกระทรวงกลาโหมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมาทางระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะทราบขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ได้ โดยดูในระบบออนไลน์นี้ และเมื่อสิ้นปีก็สามารถสรุป/ประมวลผลในภาพรวมของแต่ละกระทรวงได้ แต่หากเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามาไม่ผ่านเข้าในระบบออนไลน์ดังกล่าว สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็จะไม่ทราบข้อมูล การประมวลผลรวมก็也将มีความคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ในส่วนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงกลาโหมนั้น การดำเนินงานที่ผ่านมาก็จะมีข้อมูลเฉพาะผู้ที่มายื่นร้องเรียนถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมเท่านั้น เรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องดำเนินการโดยตรงกับสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองบัญชาการกองทัพไทย เหล่าทัพ ตลอดจนหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงกลาโหมก็จะไม่ทราบข้อมูลเหล่านั้น

เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับกระทรวงกลาโหม โดยมีสาระสำคัญ คือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จะต้องทราบข้อมูลการร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในหน่วยงานที่ลงนามตามบันทึกข้อตกลง โดยหน่วยงานที่มีระบบสารสนเทศเป็นของตนเอง ให้เชื่อมระบบกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยที่ไม่มีระบบสารสนเทศเป็นของตนเอง ให้ใช้ระบบของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้หน่วยงานของกระทรวงกลาโหมที่มีระบบสารสนเทศเป็นของตนเอง คือ กองทัพอากาศ สำหรับหน่วยงานอื่นที่มีระบบสารสนเทศเป็นของตนเอง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัญหาที่สำคัญที่ยังไม่ได้ดำเนินการ และเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำการศึกษาเพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในอนาคตอันใกล้ คือ เรื่องของการบริหารจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในกระทรวงกลาโหมทั้งหมด เพราะปัจจุบันหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหมต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหม มีลักษณะต่างคนต่างทำ ที่จริงแล้วข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหมก็ไม่ขึ้นแก่กันอยู่แล้ว เป็นข้อมูลเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน แต่กระทรวงกลาโหมโดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงกลาโหมในฐานะกำกับดูแลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของกระทรวงกลาโหม มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดของกระทรวงกลาโหม เพื่อสะดวกในการติดตามและสามารถนำมาประเมินผล วิเคราะห์หาหนทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนัก

นายกรัฐมนตรี ที่เรียกว่า Web Portal ซึ่งได้เชื่อมกับหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์แล้วก็ตาม แต่ระบบดังกล่าวมาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ดำเนินการวิธีเสร็จสิ้น ก็จะตอบกลับในระบบให้ทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบ สำหรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่แต่ละหน่วยรับเรื่องเอง ก็ไม่มีหน่วยใดลงข้อมูลส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับทราบ ซึ่งเรื่องร้องเรียนที่มีมาถึงแต่ละหน่วยโดยตรงรวมทั้งที่มีส่งมาจากหน่วยงานอื่นและหน่วยงานข้างเคียง จะมีปริมาณมากกว่าเรื่องร้องเรียนที่มาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนั้นข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในส่วนของกระทรวงกลาโหม ที่สรุปในรอบปี ก็จะเป็นข้อมูลเฉพาะที่มีผู้ร้องมาร้องที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเท่านั้น ไม่สามารถสะท้อนข้อมูลความเป็นจริงในส่วนของการร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในกระทรวงกลาโหมได้ มีข้อสังเกตประการหนึ่งคือ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็ดี และข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมายื่นเรื่องที่หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหมก็ดี เป็นข้อมูลที่ผู้ร้อง ร้องต่อผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาส่วนกลาง แต่น่าจะมีข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์อีกส่วนหนึ่งที่ผู้ร้องได้ร้องทุกข์ร้องเรียนกับหัวหน้าส่วนราชการที่สำคัญในส่วนภูมิภาค ดังนั้นถ้าจะให้ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริงของกระทรวงกลาโหม จะต้องวางระบบสารสนเทศระหว่างหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยขึ้นตรงในกำกับของกระทรวงกลาโหม ตลอดจนวางระบบลงไปถึงหน่วยส่วนภูมิภาคที่สำคัญ เช่น กองทัพภาค มณฑลทหารบก กองทัพเรือภาค กองบิน เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้ข้อมูลทั้งหมดของกระทรวงกลาโหมที่เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลที่มาจากทุกภาคส่วนในกระทรวงกลาโหมจริง ๆ เมื่อข้อมูลถูกต้อง ก็จะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อหาหนทางปฏิบัติต่อไปได้อย่างถูกต้องเช่นเดียวกัน

ดังนั้น การปฏิบัติงานในห้วงระยะเวลาต่อไป ข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหม ซึ่งประกอบไปด้วยสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ และบริษัทอยู่กรุงเทพ จำกัด จะต้องเชื่อมโยงกันทั้งหมด และเชื่อมโยงกับระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นในเรื่องข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหมที่ยังไม่ได้มีการบูรณาการ ตลอดจนการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับกระทรวงกลาโหม เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาปัญหาและอุปสรรค เพื่อพัฒนาระบบออนไลน์การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม ให้มีความสมบูรณ์รองรับภารกิจของกระทรวงกลาโหมต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ
๒. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์
๓. เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์” ผู้วิจัยได้มีการกำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

๑. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** มุ่งศึกษาพัฒนาการ ความเป็นมา รูปแบบ แนวคิด และวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์
๒. **ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษา** ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ คน ซึ่งรับราชการภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์
๓. **ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้แบ่งประเภทและหมวดหมู่ของการรวบรวมข้อมูลออกเป็น ๒ ลักษณะ กล่าวคือ **ส่วนแรก** ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ที่มีความรู้ มีหน้าที่โดยตรง หรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยระบบออนไลน์ และ **ส่วนที่สอง** ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าเอาไว้แล้ว ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก และจัดสนทนากลุ่มย่อย (In - depth Interview) เพื่อรวบรวมแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยระบบออนไลน์



๒. การวิจัยเอกสาร (Papers Research) เป็นวิธีการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล จากตำรา หรือเอกสารวิจัยต่างๆ ที่มีผู้ศึกษาเอาไว้แล้ว ได้แก่ วารสาร บทความ หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือทั่วไป สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้วยระบบออนไลน์ เพื่อประกอบการวิจัยและหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนของข้อมูลเบื้องต้น

๓. ประมวลและสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งหมดเพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาระบบออนไลน์การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม โดยจัดทำเป็นเอกสารวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่หน่วยงานที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

## ข้อจำกัดของการวิจัย

ข้อจำกัดในเรื่องการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิในการวิจัย เนื่องจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มุ่งเน้นความเข้าใจ องค์กรความรู้ ทักษะคิด และความรู้สึคนึกคิด ที่เชื่อมโยงกับบริบทในมิติต่าง ๆ ตลอดจนปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละท่าน ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิอื่น ๆ โดยข้อมูลที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์เป็นข้อมูลให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีอยู่ ณ ขณะนั้น และมีโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สามารถตอบคำถามตรงไปตรงมาได้ทั้งหมด เนื่องจากเป็นข้อมูลที่อาจไม่สมควรเปิดเผย เป็นต้น

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ทราบถึงกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ

๒. ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์

๓. มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม

## คำจำกัดความ

ร้องทุกข์	หมายถึง	การที่ผู้เสียหายได้กล่าวหาต่อเจ้าหน้าที่ว่ามีผู้กระทำความผิดเกิดขึ้น จะรู้ตัวผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ได้ ซึ่งการกระทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย และการกล่าวหาเช่นนั้น ได้กล่าวโดยมีเจตนาจะให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษ
-----------	---------	--

## การรับเรื่องราวร้องทุกข์

หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและได้รับมอบหมายหน้าที่รับข้อมูลการกล่าวหาจากผู้ร้องทุกข์โดยมีข้อมูลการร้องทุกข์และการยืนยันตัวบุคคลของผู้ร้องทุกข์ และอาจมีข้อมูลหลักฐานของผู้กระทำความผิดหรือไม่ก็ได้

## การร้องเรียน

หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงาน ของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับ ความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

## แนวทางการพัฒนาระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม

หมายถึง ทางที่วางไว้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติในการพัฒนาระบบการที่เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและได้รับมอบหมายหน้าที่รับข้อมูลการกล่าวหาจากผู้ร้องทุกข์

## บทที่ ๒

### กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์

#### ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐)

เนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ ได้มีการระบุไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ดังนี้

วิสัยทัศน์ประเทศไทย ๒๕๘๐ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายการพัฒนาประเทศ จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศระยะยาว เช่น ภาครัฐบริการของประเทศได้รับการพัฒนายกระดับไปสู่การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการสร้างมูลค่าเพิ่ม คนไทยได้รับการพัฒนาให้เป็นคนดี เก่ง มีวินัย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และมีศักยภาพในการคิดวิเคราะห์ สามารถ รู้ รับ ปรับใช้ เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐาน ระบบสวัสดิการ และกระบวนการยุติธรรมได้อย่างเท่าเทียมกัน

การพัฒนาประเทศจะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” โดยประกอบด้วย ๖ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ (๑) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง (๒) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน (๓) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (๔) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (๕) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ (๖) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

โดยในส่วนของยุทธศาสตร์ด้าน ๖ คือ ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาท หน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก

รวดเร็ว และ โปร่งใส โดยทุกภาคส่วนในสังคมต้องร่วมกันปลูกฝังค่านิยมความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่งคั่ง และสร้าง จิตสำนึกในการปฏิเสธไม่ยอมรับการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างสิ้นเชิง นอกจากนี้ กฎหมาย ต้องมีความ ชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ การลด ความเหลื่อมล้ำและเอื้อต่อการพัฒนา โดยกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและการอำนวยความสะดวกตามหลักนิติธรรม

## นโยบายที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์

### ๑. นโยบายของรัฐบาล

นโยบายของรัฐบาล ได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๖ ให้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และเห็นชอบให้ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและ แนวทางการดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในระดับนโยบายในภาพรวม และมีการ พัฒนาระบบการรับเรื่อง ระบบข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนสามารถร้องทุกข์ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และขอความช่วยเหลือต่อ นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี หรือปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้โดยตรง ด้วยตนเองหรือผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ โทรสาร ทางเว็บไซต์ ทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์

### ๒. มติคณะรัฐมนตรี

ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามมติคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย มีเนื้อหา ดังนี้

(๑) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องให้ถือว่าเป็นความลับ ถ้าเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณา เฉพาะที่ระบุพยานหลักฐานชัดเจนเท่านั้น

(๒) ส่งเรื่องไปให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องสืบสวนในทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่โดยให้รีบดำเนินการโดยเร็วแล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องทราบ (ทั้งนี้จะต้องพิมพ์ชื่อ ผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์เพราะถือว่าเป็นความลับ)

(๓) ให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนทราบในทางลับภายในเวลาอันควร (ภายหลังจากที่มีการสืบสวนแล้ว)

(๔) ถ้าเรื่องที่ร้องเรียนมีความผิดกฎหมายบ้านเมืองให้แจ้งความดำเนินคดีอาญาและถ้า มีมูลอันเป็นความผิดทางวินัยให้ดำเนินการสอบสวนทางวินัย

(๕) ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้มีการคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และผู้ให้ข้อมูล ไม่ให้ได้รับภัยอันตรายหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานในเรื่องนั้น

(๖) ในการสอบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงหากผู้สอบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการ ผู้ถูกกล่าวหาหรือบุคคลภายนอกหากมีความเสียหายเกิดขึ้นหน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใหม่ทดแทนทางละเมิด

### ๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้ความหมายของคำว่าคำร้องทุกข์ ผู้ร้องทุกข์ การเสนอคำร้องทุกข์ รวมถึงการรับคำร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่าผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการและกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

การเสนอคำร้องทุกข์ เมื่อผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

การรับคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๙ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับความร้องทุกข์

เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

## พระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์

### ๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

สาระสำคัญในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งการร้องทุกข์ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่ง ซึ่งถูกกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศไทยทั้งในอดีตและปัจจุบัน กล่าวคือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้บัญญัติรับรองสิทธิเรื่องร้องทุกข์ไว้ใน มาตรา ๖๑ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้บัญญัติรับรองสิทธิเรื่องร้องทุกข์ไว้ในมาตรา ๕๙ และรับรองสิทธิเรื่องร้องเรียนไว้ในมาตรา ๖๑ (รัฐธรรมนูญปี ๒๕๔๐ มาตรา ๖๑, รัฐธรรมนูญปี ๒๕๕๐ มาตรา ๕๙ และ ๖๑)

มาตรา ๖๑ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มีสาระสำคัญ กล่าวคือ “สิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และการได้รับแจ้งผลการพิจารณาในเวลาอันสมควร” ซึ่งเหตุที่กำหนดไว้ เช่นนี้ สืบเนื่องจากหากไม่กำหนดระยะเวลาแล้วจะเกิดปัญหาขึ้นในกรณีที่เจ้าหน้าที่รัฐรับเรื่องไปแล้วไม่วินิจฉัยสั่งการใด ๆ ในเวลาอันสมควร

มาตรา ๕๙ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวคือ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว” และบัญญัติเรื่องสิทธิในการร้องเรียนอยู่ใน มาตรา ๖๑ “สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริง และมีสิทธิร้องเรียนและให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค”

### ๒. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔

สาระสำคัญในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้มีการกำหนดให้มีแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีเป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ ตราขึ้นเพื่อเอื้อต่อการปฏิรูประบบราชการ อีกทั้งเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่

ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งมีสาระสำคัญเป็นการกำหนดให้ราชการต้องดำเนินการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานบริการประชาชน หรืองานติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการด้วยกัน รวมถึงกรณีได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนแล้วต้องแจ้งการดำเนินการให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีการกำหนดให้จัดระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ดังนั้น งานเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน และร้องขอความเป็นธรรม จึงต้องมีแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินงานในลักษณะที่เป็นไปตามกฎหมายดังกล่าวด้วย

นอกจากนั้นในปี พ.ศ. ๒๕๔๑ มีการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยไว้อีกด้วยกล่าวคือ “เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

### ๓. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ กล่าวคือ หลักการและเหตุผลการทำธุรกรรมในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการในการติดต่อ สื่อสารที่อาศัยการพัฒนาเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงต้องมีการรองรับสถานะทางกฎหมายของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมือนกับการทำเป็นหนังสือ หรือหลักฐานเป็นหนังสือ มีผลในทางกฎหมายเช่นเดียวกับการทำธุรกรรมโดยวิธีการทั่วไป

โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ให้คำนิยามศัพท์ ดังนี้

“ธุรกรรม” หมายความว่า การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ หรือในการดำเนินงานของรัฐตามที่กำหนดในหมวด ๔

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ รอน ไฟฟ้า เคลื่อนแม่เหล็ก ไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

“ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า ธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน

“ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า อักษร อักขระ ตัวเลข เสียงหรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น และเพื่อแสดงว่าบุคคลดังกล่าวยอมรับข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ให้ใช้บังคับแก่ธุรกรรมในการดำเนินงานของรัฐ เช่น การประกาศ หรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายกับหน่วยงานของรัฐหรือโดยหน่วยงานของรัฐ ถ้าได้กระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา ให้นำพระราชบัญญัตินี้มาใช้บังคับและให้ถือว่ามิผลโดยชอบด้วยกฎหมายเช่นเดียวกับการดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายในเรื่องนั้นกำหนด

#### ๔. พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยทหารพุทธศักราช ๒๕๗๖

สาระสำคัญในพระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยทหารพุทธศักราช ๒๕๗๖ ได้มีเนื้อหากว่าถึงระเบียบวิธีร้องทุกข์ของกำลังพล ดังนี้

มาตรา ๒๑ ในการที่จะรักษาวินัยทหารให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ย่อมเป็นการจำเป็นที่ผู้บังคับบัญชาจักต้องมีอำนาจในการบังคับบัญชา หรือลงทัณฑ์อยู่เองเป็นธรรมดา แต่ผู้บังคับบัญชาบางคนอาจใช้อำนาจในทางที่ผิดยุติธรรม ซึ่งเป็นการสมควรที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสร้องทุกข์ได้ในทางเป็นระเบียบไม่ก้าวก่าย

มาตรา ๒๒ คำชี้แจงของทหารว่า ผู้บังคับบัญชากระทำแก่ตนด้วยการอันไม่เป็นยุติธรรม หรือผิดกฎหมาย หรือแบบธรรมนิยมทหารว่า ตนมิได้รับผลประโยชน์หรือสิทธิตามที่ควรจะได้รับในราชการนั้น เรียกว่า “ร้องทุกข์”

มาตรา ๒๓ ทหารจะร้องทุกข์ได้แต่สำหรับตนเองเท่านั้น ห้ามมิให้ร้องทุกข์แทนผู้อื่นเป็นอันขาด และห้ามมิให้ลงชื่อรวมกัน หรือเข้ามาร้องทุกข์พร้อมกันหลายคน และห้ามมิให้ประชุมกันเพื่อหาหรือเรื่องจะร้องทุกข์



มาตรา ๒๔ ห้ามมิให้ร้องทุกข์ในเวลาที่ตนกำลังเข้าแถว หรือในขณะที่กำลังทำหน้าที่ราชการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เวลาเป็นยาม เป็นเวร ดังนี้ เป็นต้น และห้ามมิให้ร้องทุกข์ก่อนเวลาล่วงไปแล้วยี่สิบสี่ชั่วโมง นับตั้งแต่ที่มีเหตุจะต้องร้องทุกข์เกิดขึ้น

มาตรา ๒๕ ห้ามมิให้ร้องทุกข์ว่า ผู้บังคับบัญชาลงทัณฑ์แรงเกินไป ถ้าหากว่าผู้บังคับบัญชานั้นมิได้ลงทัณฑ์เกินอำนาจที่จะทำได้ตามความในหมวด ๓ แห่งพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๒๖ ถ้าจะกล่าวโทษผู้ใดให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้นั้นจะร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือจะเขียนเป็นหนังสือก็ได้ ถ้าผู้ร้องทุกข์มาร้องทุกข์ด้วยวาจา ให้ผู้รับการร้องทุกข์จดข้อความสำคัญของเรื่องที่ร้องทุกข์นั้น ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานด้วย

ถ้าหากว่าผู้ร้องทุกข์ไม่ทราบชื่อกันว่า ตนได้รับความเดือดร้อนเพราะผู้ใดแก่ ก็ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตน เพื่อเสนอไปตามลำดับชั้น จนถึงที่สุด คือ ผู้ที่จะสั่งการไต่สวน และแก้ความเดือดร้อนนั้นได้

มาตรา ๒๗ ถ้าเขียนความร้องทุกข์เป็นจดหมายแล้ว จดหมายนั้นต้องลงลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ ใบร้องทุกข์ฉบับใดไม่มีลายมือชื่อ ผู้บังคับบัญชาไม่มีหน้าที่จะต้องพิจารณา

มาตรา ๒๘ เมื่อผู้ใดได้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาตามระเบียบที่ว่ามีมาแล้ว และเวลาล่วงพ้นไปสิบห้าวันยังมิได้รับความชี้แจงประการใด ทั้งความเดือดร้อนก็ยังไม่ปลดเปลื้องไป ให้ร้องทุกข์ใหม่ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นที่สูงถัดขึ้นไปเป็นลำดับอีก และในการร้องทุกข์ครั้งนี้ให้ชี้แจงด้วยว่าได้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นใดมาแล้วแต่เมื่อใด

มาตรา ๒๙ ถ้าผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องทุกข์เมื่อใด ต้องรีบไต่สวนและจัดการแก้ไขความเดือดร้อน หรือชี้แจงให้ผู้ยื่นใบร้องทุกข์เข้าใจ จะเพิกเฉยเสียไม่ได้เป็นอันขาด ผู้ใดเพิกเฉยนับว่ากระทำผิดต่อวินัยทหาร

มาตรา ๓๐ ถ้าผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ได้ชี้แจงให้ผู้ร้องทุกข์ทราบแล้ว แต่ผู้ร้องทุกข์ยังไม่หมดความสงสัย ก็ให้ร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปได้ และต้องชี้แจงด้วยว่าได้ร้องทุกข์นี้ต่อผู้ใด และได้รับคำชี้แจงอย่างไรแล้วด้วย

มาตรา ๓๑ ถ้าหากปรากฏชัดว่า ข้อความที่ร้องทุกข์เป็นความเท็จ หรือการร้องทุกข์นั้นกระทำไปโดยผิดระเบียบที่กล่าวมา ผู้ร้องทุกข์จะต้องมีความผิดฐานกระทำผิดต่อวินัยทหาร

มาตรา ๓๒ ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมมีหน้าที่รักษาการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

## บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐ

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งพิจารณามอบหมายและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน เป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึงต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูล และสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

การดำเนินการแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน เป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (CCEO) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ นั้น ส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวง ทบวง กรม และจังหวัด กำหนดให้มี CCEO โดยให้ รองหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือเทียบเท่า ทำหน้าที่เป็น CCEO หรือมอบหมายให้ผู้ที่เป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief Information Office : CIO) ของหน่วยงานทำหน้าที่เป็น CCEO อีกหน้าที่หนึ่งก็ได้ โดยมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการจัดการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และเป็นผู้ร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนความร่วมมือในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ระหว่าง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งข้อตกลงและขอบเขตความร่วมมือประกอบด้วย ด้านระบบสารสนเทศ ด้านการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และด้านวิชาการ สรุปได้ดังนี้

**ด้านระบบสารสนเทศ** กำหนดให้มีแนวทางการเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนราชการ กับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพัฒนาขึ้น โดยการเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ (ระบบกลาง)

**ด้านการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์** ให้ส่วนราชการจัดส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ รวมทั้งผลักดันให้ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบกลางในกรณีที่หน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์เอง ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ กำหนดให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นภารกิจสำคัญ และกำหนดให้มี CCEO อีกทั้งให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

**ด้านวิชาการ** ให้กำหนดระยะเวลาของกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ให้ความร่วมมือจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีขึ้น และส่งเสริมให้จัดทำองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

## หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance)

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมือง การปกครอง การบริหารและการควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองคลองธรรม หรืออาจรวมไปถึงระบบโครงสร้างกระบวนการต่าง ๆ ที่ได้วางแนวปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม เพื่อให้ส่วนต่าง ๆ ของสังคมมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเป็นธรรม

แนวคิดเรื่องธรรมาภิบาลเริ่มขึ้นจาก ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตราขึ้นเพื่อเอื้อต่อการปฏิรูประบบราชการ ให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในแง่ของการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อการพัฒนาของประเทศ ธรรมาภิบาล จึงเป็นเรื่องหลักการบริหารแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นหลักการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้วจะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม, ความสุจริต, ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล (ถวิลวดี บุรีกุลและคณะ, 2545) โดยประกอบไปด้วยหลักการสำคัญหลายประการ แล้วแต่วัตถุประสงค์ขององค์กรที่นำมาใช้ในที่นี้ได้นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีมากล่าวถึง ประกอบด้วย ๖ หลักการ ดังนี้

**หลักนิติธรรม** ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

**หลักคุณธรรม** ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ

**หลักความโปร่งใส** ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

**หลักความมีส่วนร่วม** ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

**หลักความรับผิดชอบ** ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

**หลักความคุ้มค่า** ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

## แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสังคมยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยข่าวสารข้อมูลควบคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาสังคมรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า สังคมฐานความรู้ที่คนเราสามารถค้นหาข้อมูลได้มากมาย และโต้ตอบสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สองทาง อีกทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตใหม่ ตลอดจนบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งองค์กรทุกระดับในสังคมให้จำเป็นต้องปรับตัวสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการ และการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ

การสื่อสาร หรือการสื่อความหมาย (Communication) หมายถึง การถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิดและความรู้สึก เพื่อการติดต่อสื่อสารข้อมูลซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นการที่บุคคลในสังคมมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันโดยผ่านทางข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ตลอดจนเครื่องหมายต่าง ๆ ด้วย

เทคโนโลยี โดยทั่วไปหมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์, เครื่องมือ, เครื่องจักร, วัสดุ หรือ แม้กระทั่งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ เทคโนโลยี เป็นการประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์ให้เกิดประโยชน์ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี จะเกิดขึ้นเมื่อความรู้ทางเทคนิคของเราเพิ่มขึ้น

เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) จึงหมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างกัน โดยการถ่ายทอด รับรู้ข่าวสารร่วมกัน ผ่านเครื่องมือ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็น เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องจักร วัสดุ เพียงอย่างเดียว อาจหมายรวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดจากการประยุกต์ทางวิทยาศาสตร์ด้วย เทคโนโลยีการสื่อสาร ได้รับการพัฒนาทำให้สามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และเป็นเครือข่ายที่ติดต่อสื่อสารกันได้ทั่วโลก (ธวัชชัย พานิชยกกรณ์, ๒๕๓๙)

บทบาทของเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ ดาวเทียมเพื่อการสื่อสาร โครงข่าย โทรศัพท์ อุปกรณ์ ภาพและเสียง มีผลกระทบต่อ "สื่อแบบดั้งเดิม" ซึ่งได้แก่หนังสือพิมพ์

นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ทำให้ข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจะอยู่ในรูปลักษณะใด เช่น ข้อความ เสียงภาพเคลื่อนไหวรูปภาพ หรืองาน กราฟิก ได้รับการปรับเปลี่ยนทำให้สามารถอ่านและส่งผ่านได้ อย่างรวดเร็วด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วยังสามารถนำเสนอในลักษณะใดก็ได้ตามความต้องการใช้งาน ของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิด "สื่อใหม่" (New Media) ขึ้น

รูปแบบของการสื่อสาร แบ่งได้เป็น ๒ รูปแบบ คือ

การสื่อสารทางเดียว (One - Way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อ ความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้รับไม่สามารถมีการตอบสนองในทันที (immediate response) ให้ผู้ส่งทราบได้ แต่อาจจะมีปฏิกิริยาสนองกลับ (feedback) ไปยังผู้ส่งภายหลังได้ การสื่อสาร ในรูปแบบนี้จึงเป็นการที่ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้ทันที จึงมักเป็นการสื่อสารโดยอาศัย สื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุ หรือการชมโทรทัศน์ เหล่านี้เป็นต้น

การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารหรือการสื่อความหมายที่ ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจอยู่คนละ สถานที่ได้ แต่ทั้งสองฝ่ายจะสามารถมีการเจรจาหรือการโต้ตอบกันไปมา โดยที่ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำ หน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ การประชุม เป็นต้น

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารและยุคทางด่วนข้อมูลที่ก้าวหน้ามาก เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผู้มีข้อมูลและ สามารถหาข้อมูลได้ก่อน ผู้อื่นจะได้เปรียบในทุกด้าน การสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เชื่อมโยง กันทั่วโลกหรือที่เราเรียกว่าอินเทอร์เน็ต มีบทบาทที่สำคัญและ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อชีวิตประจำวัน ของเราหลายด้าน

อินเทอร์เน็ต มาจากคำเต็มว่า International Network หรือเขียนแบบย่อว่า Internet หมายความว่า เครือข่ายนานาชาติหรือเครือข่ายสากล คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลกเข้าด้วยกัน

อินเทอร์เน็ตถูกนำไปใช้งานในด้านต่าง ๆ มากมาย ทั้งในด้านสื่อสาร เช่น จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล (Electronic Mail หรือ E-mail) และก่อให้เกิดประโยชน์หลายด้าน สามารถ สรุปที่สำคัญได้ดังนี้

๑. ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สะดวก และรวดเร็ว
๒. ใช้สืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั่วโลกได้
๓. ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลกับเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างระบบได้
๔. ใช้สื่อสารด้วยความซึ่งเป็นการพูดคุยกันระหว่างผู้ใช้อินเทอร์เน็ตโดยการพิมพ์ข้อความโต้ตอบ

๕. ใช้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ถือเป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเต็มไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขยายขีดความสามารถในการบริการประชาชน ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการบริการประชาชนโดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

นิยามของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารเข้ามาจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารประเทศอย่างเป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริหารของรัฐได้มากขึ้นและง่ายขึ้น ด้วยการเชื่อมโยงการบริหารระหว่างองค์กรของหลายๆ หน่วยงานในลักษณะบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop-Service) โดยมีเป้าหมายสูงสุดที่การปรับปรุงระบบการบริหาร และการบริการภาครัฐให้สามารถบริการแบบออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถให้บริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด

การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาทำงานแทนเครื่องมือดั้งเดิมเท่านั้น หากแต่จำเป็นต้องปรับหรือเปลี่ยนสภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมีการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารประเทศอย่างเป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริหารของรัฐได้มากขึ้นและง่ายขึ้นและทำให้ประชาชนเชื่อถือมากขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนิน

สรุปได้ว่าแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารมาเป็นเครื่องมือ ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่นเดียวกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงที่มีการรับข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเครือข่ายของรัฐบาล

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาข้อมูลจากรายงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง หรือมีเนื้อที่เชื่อมโยงกับการรับเรื่องร้องทุกข์พบว่าที่ผ่านมามีผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวอยู่หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปสาระสำคัญพอสังเขป ดังนี้

**วัฒนพล ชุมเพชร (๒๕๖๐: ๑ - ๒)** ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ (The Development of Information system for Complaint and Follow up from Local People to Public Sector)” มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนใน

ท้องถิ่นสู่ภาครัฐ สำหรับภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบที่ทำงานบนเว็บแอปพลิเคชันในรูปแบบของ Responsive ได้แก่ HTML CSS Java PHP และ Bootstrap Front - end Framework ร่วมกับ Apache Cordova Framework ที่ใช้สำหรับพัฒนาแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือในระบบ Android และ iOS และระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL

ผลการศึกษาพบว่าผลจากการประเมินประสิทธิภาพของแอปพลิเคชันโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโดยผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ และการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานโดยผู้ใช้ที่เป็นประชาชนทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ จากผลการประเมินดังกล่าวถือว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี และสอดคล้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของภาครัฐในปัจจุบัน

**กรวรรณ ศิริพานิชย์, ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ และรวีวงศ์ ศรีทองรุ่ง (๒๕๖๐: ๓๐๒)** ทำการศึกษาเรื่อง “การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร (Management of People Complaints against in Nong Kham Distric Office, Bangkok)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และ แนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตหนองแขม มีการจัดการอย่างเป็นระบบ มีการรับเรื่องร้องเรียนและส่งไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมี มีแนวทางแก้ไขที่ไปในทิศทาง เดียวกัน ทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเริ่มจากการตรวจสอบข้อร้องเรียน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของสำนักงานเขต หากเป็นเรื่องที่สำนักงานเขตแก้ไขได้ จะดำเนินการให้ทันที นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ เรื่องของอำนาจหน้าที่ที่ไม่เพียงพอ ทำให้สำนักงานเขตไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง ข้อมูลที่ผู้ร้อง แจ้งไม่ชัดเจน ผู้ร้องไม่แจ้งช่องทางเพื่อติดต่อกลับในการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและในบางเรื่องเป็นเรื่องร้องเรียนที่ไม่ได้เกิดขึ้นจริงอีก ทั้งยังมีการร้องเรียนเพื่อเป็นการกลั่นแกล้งกัน

**กนกขวัญ สังข์เพ็ญ และ ณัฐวิณั บุนนาค (๒๕๕๙: ๑)** ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี (People’s Satisfaction with Service of Damrongtham Center Lopburi Province)” มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์ดำรงธรรมในจังหวัดลพบุรี เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรีกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ในการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน และความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .๐๕

**ศุภกิต เสนนอก (๒๕๕๘: ๑)** ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด รวมทั้งสิ่งที่อยากให้เกิดการพัฒนาของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำมาวิเคราะห์หาหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี และศูนย์ดำรงธรรมอื่นต่อไปได้

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดที่พบของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี คือ การดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือขึ้น คือ ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ(งบบุคลากร) นำวัสดุและครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

**เพ็ญพักตร์ ตันติดำรง (๒๕๕๘: ๑๔๒ - ๑๔๓)** ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษากรณีศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา (The Quality of Public Service Assessment of the Project of Emergency Call Center 191, the Royal Thai Police, Case Study : the Emergency Call Center 191 of the Provincial Police Division in Nakhon Ratchasima)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา และเพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา

ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องของขั้นตอนการรับแจ้งเหตุโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแจ้งเหตุผ่านศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีกระบวนการที่ง่ายและสิ้นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีความชำนาญ



พื้นที่ที่รับผิดชอบ และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเรื่องของคุณภาพในการให้บริการของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีมารยาทในการตอบคำถามและตรงประเด็น ข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการวิจัย คือ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดนครราชสีมา ควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากร ในด้านข้อมูลอย่างรอบด้าน และควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของมารยาทการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรายบุคคลและนำผลนั้นมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควรสอบถามข้อมูลส่วนตัวจากผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาแจ้งเหตุ เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอาจทำให้ความเร่งด่วนในการช่วยเหลือแตกต่างกัน

**บงกช ตันติวิษณุโสภิต (๒๕๕๘: ๒ - ๓)** ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษารูปแบบการร้องเรียนและการตอบสนองของธุรกิจบริการร้านอาหารบนโลกออนไลน์ (Online Negative Complaint Towards Service Restaurants and the Service Response)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุและพฤติกรรมกรร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ในธุรกิจบริการร้านอาหาร และศึกษารูปแบบการตอบสนองต่อการร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ในธุรกิจบริการร้านอาหารแต่ละรูปแบบ

ผลการวิจัยพบว่าวิธีการตอบสนองต่อการร้องเรียนนั้น พบทั้งหมด ๙ รูปแบบ ได้แก่ รับทราบการ ร้องเรียน คำขอโทษและแสดงความเสียใจต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การชี้แจงสาเหตุของปัญหาและการแก้ไข การชดเชย แจ้งช่องทางในการร้องเรียน การลบกระทู้ร้องเรียน การรับฟัง การตอบโต้ที่รุนแรง และการแก้ไขปัญหาตามรูปแบบข้อผิดพลาด เมื่อศึกษาร่วมกับผลลัพธ์ในการตอบสนองใน ๓ กรณี ตามทฤษฎี Expectation Confirmation คือลูกค้าพึงพอใจ รู้สึกเป็นกลางและไม่พึงพอใจ โดยพบว่ากรณี ที่ลูกค้าพึงพอใจนั้น เกิดจากธุรกิจสามารถตอบสนองต่อการร้องเรียนได้เกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง แบ่งเป็นระดับการตอบสนอง ๕ ระดับด้วยกันตามสถานการณ์ความรุนแรงของการร้องเรียน สำหรับกรณีที่ลูกค้ารู้สึกเป็นกลางต่อการตอบสนองนั้นเกิดจากธุรกิจสามารถตอบสนองต่อการร้องเรียนตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง สำหรับกรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจนั้น พบว่าเกิดจากการตอบสนองที่ต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ได้แก่ ไม่มีการตอบสนองและลบกระทู้ร้องเรียน หรือเกิดข้อผิดพลาดซ้ำเดิม ทั้งที่ธุรกิจเคยชี้แจงว่าจะดูแลแก้ไข หรือมีการโต้เถียงและใช้ความก้าวร้าวกับลูกค้า

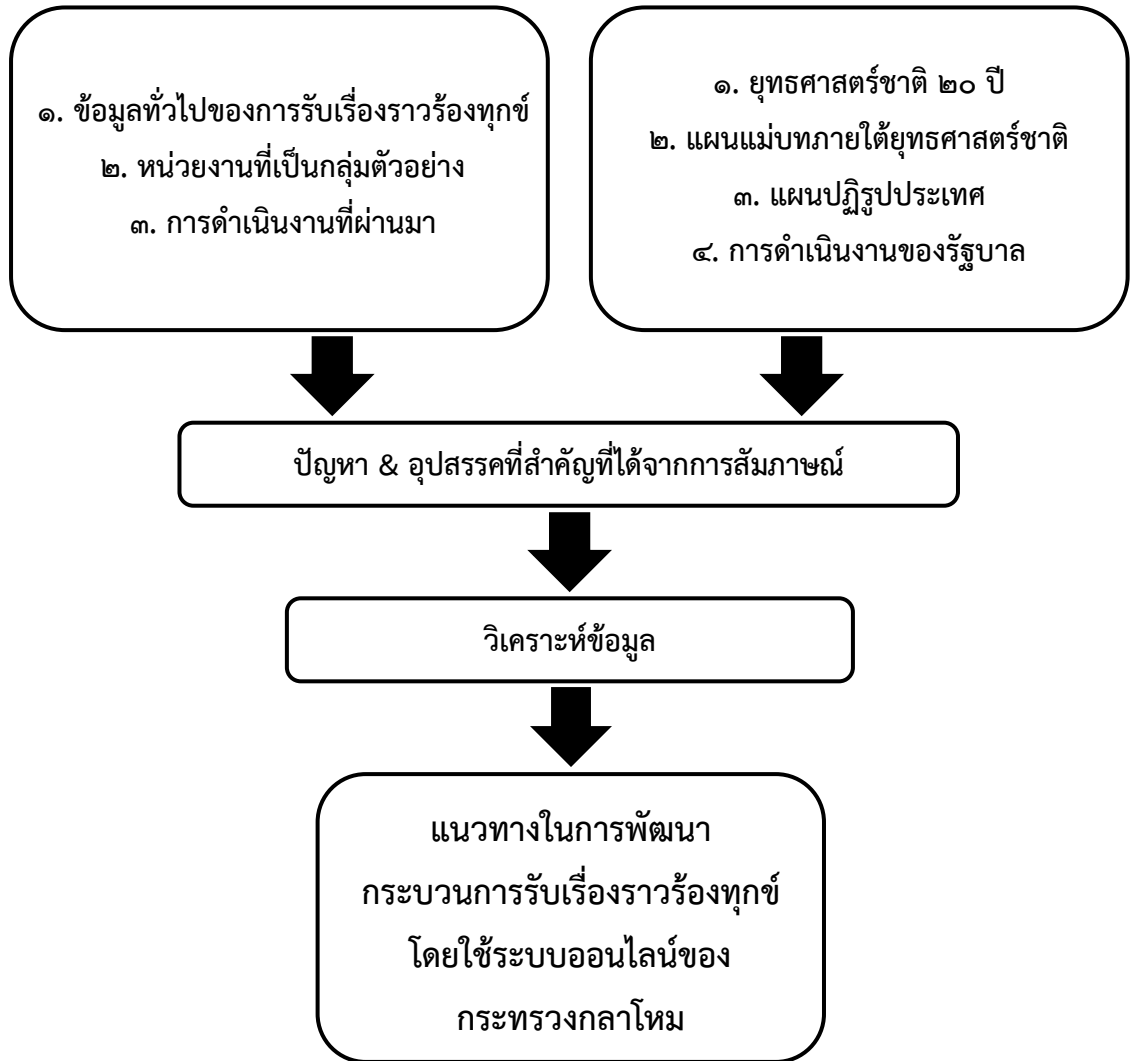
**สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (๒๕๕๔: ๓ - ๔)** ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินกลไกกระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน (The assessment of mechanism, process and achievement of resolution for the people)” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินกลไกการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน ประเมินกระบวนการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน และประเมินสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน

ผลการวิจัยพบว่าการแก้ไข้ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนในบริบทของสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ การแก้ไข้ปัญหาทั้งกรณีทีประชาชนและสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้นำเสนอต่อบุคคล หน่วยงาน และองค์กรภายในสภาผู้แทนราษฎร กล่าวคือ ปัญหาทีเสนอต่อประธานรัฐสภา/ประธานสภาผู้แทนราษฎร ต่อสภาผู้แทนราษฎร ต่อคณะกรรมการสามัญและต่อหน่วยงาน ภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร แต่เนื่องจากสภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรตาม รัฐธรรมนูญ ซึ่งมีหน้าที่โดยตรงในการตรา กฎหมายและการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน วิธีการดำเนินงานของสภาผู้แทนราษฎรเพื่อแก้ไข้ ปัญหาของประชาชนจึงเป็นการดำเนินงานเพื่อให้ บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและ แก้ไขปัญหาของประชาชน หรือเพื่อมีการประกาศ ใ้ร่างพระราชบัญญัติใช้บังคับเป็นกฎหมายในการ แก้ไขปัญหาของประชาชนผู้เกี่ยวข้อง หรือเพื่อให้รัฐมนตรีตอบกระทู้ถามโดยการชี้แจงข้อเท็จจริงและ แนวทางการแก้ไข้ปัญหาของประชาชนที เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้โดยมีสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรผู้ปฏิบัติงาน ด้านเรื่องร้องเรียน ด้านเรื่องร้องทุกข์ ด้านข้อหาหรือของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ด้านพระราชบัญญัติ ด้านญัตติ และด้านกระทู้ถาม ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการดำเนินงานเพื่อแก้ไข้ปัญหาของ ประชาชน

การแก้ไข้ปัญหาของประชาชนโดยสภาผู้แทนราษฎรมีกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งต้อง เป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมและข้อกำหนดของกฎหมายทีเกี่ยวข้องกับ อำนาจหน้าที่ของสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ประธาน/รองประธานสภา ผู้แทนราษฎร สมาชิก สภาผู้แทนราษฎรและข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงาน ด้านการเสนอร่างพระราชบัญญัติ ด้านการเสนอญัตติและด้าน การตั้งกระทู้ถาม ส่วนการดำเนินงาน ด้านเรื่องร้องเรียนและด้านเรื่องร้องทุกข์เป็นภารกิจทีไม่มีกฎหมายบังคับให้เป็นภาระงานซึ่งต้องดำเนินตาม กระบวนการจนสิ้นสุดหรือแล้วเสร็จในขั้นตอนใด กระบวนการดำเนินงานในทางปฏิบัติจึงไม่มีหลักเกณฑ์ และขั้นตอนทีชัดเจนแน่นอน แต่ทีสำคัญคือเรื่องร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณา ของศาลหรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ จะไม่ได้รับการพิจารณาดำเนินการจากสภาผู้แทนราษฎร และขั้นตอนสุดท้ายของภารกิจด้านเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คือการแจ้งให้หน่วยทีเกี่ยวข้องทราบและ ดำเนินการแก้ไข้ปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

สัมฤทธิ์ผลของการแก้ไข้ปัญหาของประชาชนในบริบทของสภาผู้แทนราษฎร ได้แก่ การ เสร็จสิ้นภารกิจในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานตามกระบวนการแก้ไข้ปัญหาของประชาชนโดย การรับเรื่องร้องเรียน การรับเรื่องร้องทุกข์ การเสนอข้อหาหรือ การเสนอร่าง พระราชบัญญัติ การเสนอ ญัตติและการตั้งกระทู้ถาม สัมฤทธิ์ผลดังกล่าว จึงไม่สามารถบรรลุเป้าหมายทีปัญหาของประชาชนได้รับการ แก้ไข

## กรอบแนวคิดของการวิจัย



กรอบแนวคิดของการวิจัย เริ่มแรกเป็นการศึกษาข้อมูล ๒ ส่วน ประกอบด้วย ส่วนแรก เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (กองทัพอากาศ และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม) และการดำเนินงานที่ผ่านมา ส่วนที่สอง เป็นการศึกษาข้อมูลจากยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ และการดำเนินงานของรัฐบาล (สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี) อีกทั้งยังศึกษาข้อมูลภาคสนามด้วยการสัมภาษณ์ ข้อมูลเชิงลึก เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมด มาวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหมต่อไป

## สรุป

การทบทวนวรรณกรรมในบทที่ ๒ สามารถสรุปได้ว่ากรอบแนวคิดเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ในแต่ละประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาเรียบเรียงในส่วนนี้นั้น ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) นโยบายที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องราวยุทธศาสตร์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาล (Good Governance) และแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) อย่างไรก็ตามเพื่อให้การศึกษาเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์เกิดความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาทฤษฎี ระเบียบ รูปแบบ ขั้นตอน และวิธีการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทุกภาคส่วน ต่อส่วนราชการต่าง ๆ โดยเฉพาะในส่วนของการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับชีวิตความเป็นอยู่ของกำลังพลทุกระดับชั้น ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของหลักการบริหารที่ดี ซึ่งผลจากการทบทวนวรรณกรรมสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งในบทต่อไปจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับส่วนราชการต้นแบบ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ) ที่กระทรวงกลาโหมจะนำมาพัฒนาต่อยอดระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกำลังพลในหน่วยงานขึ้นตรงต่อไป

## บทที่ ๓

# การศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ

เนื้อหาในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ (การใช้ระบบออนไลน์ในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ) ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ ซึ่งสามารถนำมาเป็นต้นแบบที่ดีของกระทรวงกลาโหม และส่วนราชการต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

## สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

การศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีการจัดทำโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เพราะเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนเพียงติดต่อไปที่ ๑๑๑๑ หมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) หรือ GCC 1111 ภาครัฐก็สามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนโดยตรง ซึ่งศูนย์ดังกล่าวมีการให้บริการประชาชนใน ๔ ลักษณะ ได้แก่ การบริการเด่นภาครัฐ การติดต่อหน่วยงานภาครัฐ การขอข้อมูลออนไลน์ และโดยเฉพาะการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ และมีข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงกับงานวิจัยฉบับนี้ ดังนี้

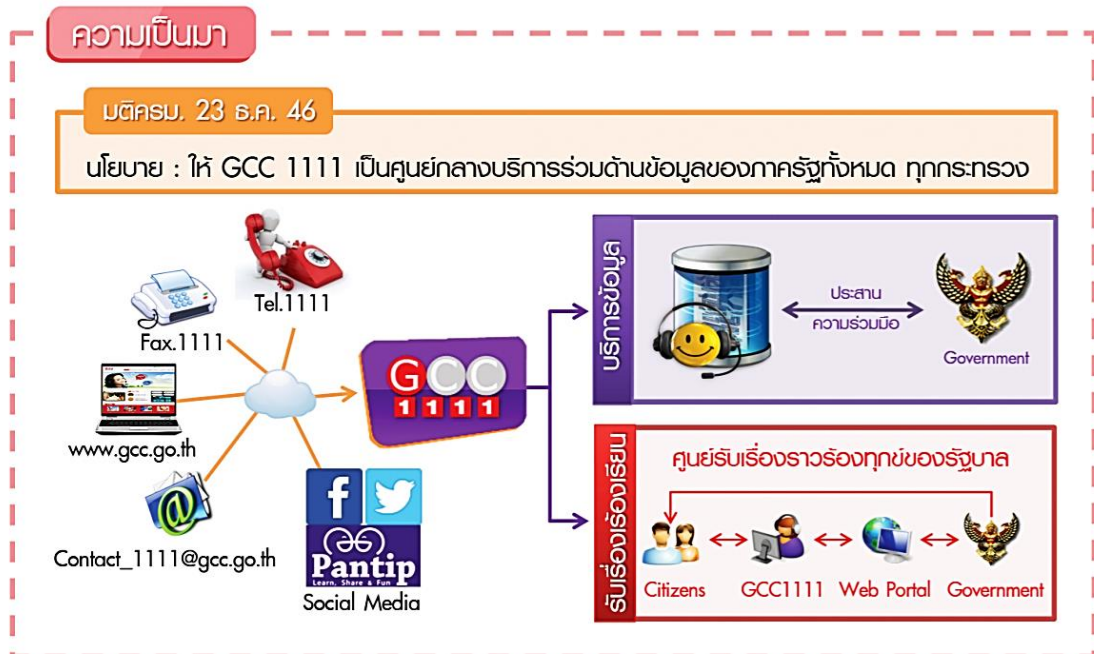
### ๑. ที่มาของโครงการ GCC 1111

ยุคของโลกการสื่อสารไร้พรมแดน ทำให้โลกการสื่อสารแคบลงเรื่อย ๆ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร ทำให้เราได้รับข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่มุมใดของโลก ด้วยเหตุนี้ ทำให้เราไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการเรียนรู้วิชาการสมัยใหม่และการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องนั้น เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต การดำเนินธุรกิจทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน การพัฒนาประเทศและการพัฒนาความรู้ของประชาชนให้ทัดเทียมกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

รัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงบทบาทสำคัญดังกล่าว จึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๔๖ โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) ซึ่งเป็นนโยบายที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปฏิรูประบบบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาล

ดังกล่าว จากการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ อนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center) โดยใช้บริการ “โครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center)” ภายใต้การดำเนินงานของ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เพราะเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนเพียงติดต่อไปที่ ๑๑๑๑ หมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) ภาครัฐก็สามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนโดยตรง และนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการ การบริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน จึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายรัฐอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๑

แผนภาพที่ ๓ - ๑ แสดงการอนุมัติให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน (Call Center)



ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เห็นถึงประโยชน์ของการจัดตั้ง “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน” และเพื่อที่จะสนองนโยบายรัฐบาล จึงมอบหมายให้บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินการในด้านต่าง ๆ โดยมีบทบาทภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

## ๒. เป้าหมายของ GCC 1111

การก่อตั้งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หรือศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือ GCC 1111 มีเป้าหมายเพื่อสนองต่อนโยบาย e-Government ของรัฐบาล และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการ รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งอำนวยความสะดวก ลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทางมาติดต่อกับ ส่วนงานราชการภายใต้สังกัดโดยตรง และลดค่าใช้จ่ายด้านการลงทุนที่ซ้ำซ้อนของภาครัฐ

### ๓. ความสอดคล้องระหว่าง GCC 1111 กับนโยบายภาครัฐ

ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือ GCC 1111 มีความสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ e-Government เป็นกระบวนการปฏิรูประบบบริหาร บริการ และกระบวนการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีลักษณะเป็นธรรมาภิบาล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการและข้อมูลต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั้งถึงและเป็นธรรม อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชนและประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปก่อให้เกิดประโยชน์ในการขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพของประเทศเข้าสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ ดังนั้น เพื่อให้ระบบ e-Government มีลักษณะเป็นรูปธรรมและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ภาครัฐจึงต้องพัฒนาเพื่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้

๓.๑ เพิ่มขีดความสามารถให้ประชาชนทั่วไปได้เข้าถึงบริการและข้อมูลของรัฐ

๓.๒ เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐบาลโดยตรง

๓.๓ เพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการทำงานของรัฐบาลและการปรับกระบวนการทัศน์ (Paradigm Shift) ของระบบราชการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓.๔ เพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในการเข้ารับบริการอย่างทั่วถึง ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว

### ๔. วิสัยทัศน์และพันธกิจ GCC 1111

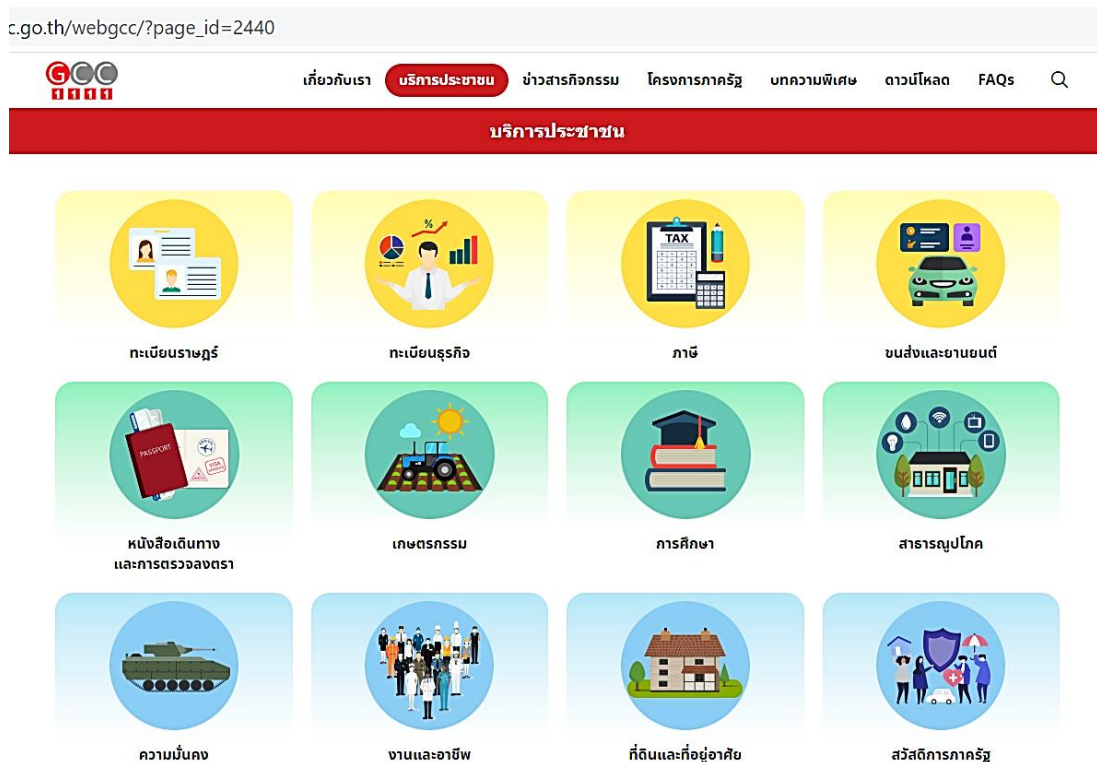
วิสัยทัศน์ของ GCC 1111 คือ การเป็นช่องทางหลักให้กับประชาชน ในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ (The Official Gateway) ส่วนพันธกิจ คือ การให้บริการทั้งการสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน และการให้บริการในการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับภาครัฐ ของทุกกระทรวง ทบวง กรม ตลอด ๒๔ ชั่วโมงทุกวัน

## ๕. รูปแบบของการให้บริการ GCC 1111

การให้บริการประชาชนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ภายใต้โครงการ GCC 1111 ได้มีการแบ่งรูปแบบของการให้บริการออกเป็น ๔ รูปแบบ ดังนี้

**๕.๑ รูปแบบที่ ๑ การบริการสอบถามข้อมูลทั่วไป Q&A (Questions & Answer)**  
เป็นการให้บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปที่ประชาชนให้ความสนใจเกี่ยวกับกระทรวงหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลองค์กร ได้แก่ บทบาท หน้าที่ ภารกิจ โครงสร้างการบริหาร เป็นต้น ข้อมูลบริการ ได้แก่ บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐให้บริการแก่ประชาชน และข้อมูลความรู้ ได้แก่ ความรู้เชิงวิชาการของแต่ละหน่วยงาน รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๒

แผนภาพที่ ๓ - ๒ แสดงการบริการสอบถามข้อมูลทั่วไป Q&A (Questions & Answer)



ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

**๕.๒ รูปแบบที่ ๒ การบริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information)** เป็นบริการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อหน่วยงานของภาครัฐ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร สถานที่ ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนในการติดต่อหรือขอใช้บริการกับกระทรวงต่าง ๆ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๓



แผนภาพที่ ๓ - ๓ แสดงการบริการสอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (Contact Information)

cc.go.th/webgcc/?page\_id=3530

เกี่ยวกับเรา **บริการประชาชน** ข่าวสารกิจกรรม โครงการภาครัฐ บทความพิเศษ ถามไถ่ FAQ's

**ติดต่อหน่วยงานภาครัฐ**

**กระทรวง**

 สำนักนายกรัฐมนตรี	 กระทรวงกลาโหม	 กระทรวงการคลัง	 กระทรวงการต่างประเทศ	 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	 กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	 กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	 กระทรวงคมนาคม	 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	 กระทรวงพลังงาน	 กระทรวงพาณิชย์	 กระทรวงมหาดไทย	 กระทรวงยุติธรรม
 กระทรวงแรงงาน	 กระทรวงวัฒนธรรม	 กระทรวงศึกษาธิการ	 กระทรวงสาธารณสุข	 กระทรวงอุตสาหกรรม

**หน่วยงานราชการอิสระ**

 สำนักงานราชบัณฑิตยสภา	 สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการฯ	 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	 สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	 สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ
 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	 สำนักงานอัยการสูงสุด	 สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	 สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

 Hotline

ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

๕.๓ รูปแบบที่ ๓ การบริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ เป็นบริการด้านเอกสารเกี่ยวกับคำขอบริการ โบรชัวร์ เอกสารหรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่บริการส่งให้ลูกค้าผ่านทางโทรสารหรืออีเมล เป็นต้น รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๔

### แผนภาพที่ ๓ - ๔ แสดงการบริการแบบฟอร์มคำขอบริการและเอกสารต่าง ๆ

gcc.go.th/webgcc/?page\_id=87

**GCC** **เกี่ยวกับเรา** **บริการประชาชน** ข่าวสารกิจกรรม โครงการภาครัฐ บทความพิเศษ ดาวน์โหลด FAQs

**ขอข้อมูลออนไลน์**

ประเภทเรื่อง \*

เรื่องหลัก \*  เรื่องย่อย

รายละเอียด \*

ชื่อ  นามสกุล

หมายเลขโทรศัพท์ \*  ที่อยู่

อีเมล

อาชีพ \*

ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

๕.๔ รูปแบบที่ ๔ การบริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain) เป็นบริการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือ ดิชม เสนอแนะ หรือให้ข้อคิดเห็นการทำงานของภาครัฐ รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานของภาครัฐผ่าน GCC รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๕

### แผนภาพที่ ๓ - ๕ แสดงการบริการรับเรื่องร้องเรียน (Complain)

สำนักงานรัฐมนตรี  
www.1111.go.th

ภาษาไทย | English | หน้าหลัก | Size A A A

หน้าหลัก | รับเรื่อง/รับทุกข์ | เก็บเบาะแส | จัดสวนสาธารณะ | ติดตามเรื่องร้องเรียน/รับทุกข์ | ประชาสัมพันธ์ | PSC 1111 (Mobile Application)

**รัฐบาลมีเจตนาที่ว่าจะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน  
เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย**

“มีมุมมองความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยภาษาเป็นโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอข้อร้องเรียนทุกข์ การแจ้งเบาะแส การทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอนโยบาย คำติชมที่ได้ด้วยตนเอง หรือผ่านนางงามไทย ไทศันท์ ไกรสูร และทนายนิติ ซึ่งเป็นช่องทางบริการประชาชน ที่มีความรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา จึงได้มีการจัดเว็บไซต์ “www.1111.go.th” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยเรื่องราวที่เสนอจะได้รับผลการดำเนินการ และแจ้งผลให้ทราบภายในเวลาอันสมควร

- ข้อตกลงการใช้บริการการจัดการเรื่องร้องเรียน
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ
- มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
- ภาคผนวก

ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

## ๖. ช่องทางการให้บริการของ GCC 1111

ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือของสำนักงานปลัด  
สำนักนายกรัฐมนตรี ภายใต้ GCC 1111 ประชาชนสามารถดำเนินการได้ ๕ ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ คือ การโทรศัพท์ ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑

ช่องทางที่ ๒ คือ การโทรสาร ผ่านหมายเลข ๑๑๑๑

ช่องทางที่ ๓ คือ การส่ง e-mail Address ที่ contact\_1111@gcc.go.th

ช่องทางที่ ๔ คือ การเข้าเว็บไซต์ ที่ www.gcc.go.th

ช่องทางที่ ๕ คือ ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ www.facebook.com/GCC1111,  
Twitter.com/ GCC\_1111 และ www.pantip.com รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๖

แผนภาพที่ ๓ - ๖ แสดงช่องทางการให้บริการของ GCC 1111

### ช่องทางในการให้บริการ

 หมายเลข 1111	 GCC1111
 หมายเลข 1111	 @GCC_1111
 contact_1111@gcc.go.th	 GCC_1111
 www.gcc.go.th	 pantip.com

ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

## ๗. ประโยชน์ที่ได้รับจาก GCC 1111

ศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอความช่วยเหลือ GCC 1111 ก่อให้เกิด  
ประโยชน์ต่อประชาชนและภาครัฐ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๗

แผนภาพที่ ๓ - ๗ แสดงประโยชน์ที่ประชาชนทั่วไปจะได้รับ GCC 1111

ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ			
			
จดจำหมายเลขโทรศัพท์ เพียงหมายเลขเดียว ติดต่อได้ทุกส่วนของรัฐบาล	รับทราบข้อมูล ข่าวสาร บริการ และสามารถร้องเรียนการบริการ ของหน่วยงานภาครัฐได้สะดวกยิ่งขึ้น	สามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงทุกวัน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย	ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปติดต่อ กับส่วนงานราชการ

ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

**ประโยชน์ที่ประชาชนทั่วไปจะได้รับ** สามารถจดจำหมายเลขโทรศัพท์ได้เพียงหมายเลขเดียว เพื่อติดต่อได้ทุกส่วนงานของรัฐบาล รับทราบข้อมูล ข่าวสาร บริการและสามารถร้องเรียน การบริการของหน่วยงานภาครัฐได้สะดวกยิ่งขึ้น สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ๒๔ ชั่วโมงทุกวัน และประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อกับส่วนงานราชการ

**ประโยชน์ที่ภาครัฐจะได้รับ** สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกระทรวงในสายตาประชาชน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาสถานที่ ระบบอุปกรณ์และบุคลากร ลดภาระค่าใช้จ่ายจากการบริหารจัดการฐานข้อมูล และหน่วยงานของราชการจะมีภาระลดน้อยลง โดยใช้ช่องทางสื่อสารโทรคมนาคมของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต

## ๘. การรับรองคุณภาพของ GCC 1111 และรางวัลที่ได้รับ

การรับรองคุณภาพของ GCC 1111 กล่าวคือ เป็นนโยบายคุณภาพ “บริการเป็นเลิศ พัฒนาต่อเนื่อง สู้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” โดยมีการรับรองคุณภาพ ISO 9001 ดังนี้

ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพงานบริหารการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ Call Center 1111

ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงปัจจุบัน (ปี พ.ศ. ๒๕๖๒) ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015

โดยที่ผ่านมา GCC 1111 ได้รับรางวัล ดังนี้

สายด่วน GCC 1111 รับรางวัลพิเศษ Pantip Dedicated Brand of the Year 2019 เมื่อวันที่อาทิตย์ที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๒ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้เข้าร่วมงาน Pantip Pick of the Year 2019 – รวม ๑๐ สุดยอดกระทู้แห่งปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ถูกใจทีมงาน Pantip มากที่สุด โดยคัดเลือกจากกระทู้บนล้านจากเว็บ pantip.com โดยผู้บริหารเว็บไซต์พันทิปดอทคอม มอบรางวัลพิเศษ “Pantip Dedicated Brand of the Year 2019” ให้กับ ล็อกอิน : ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน ๑๑๑๑ เป็นรางวัลพิเศษสำหรับองค์กรหรือหน่วยงานที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเทในการตอบกระทู้ เพื่อให้ความรู้กับสมาชิกและบุคคลทั่วไป ส่งผลให้เกิดประโยชน์โดยรวมกับภาคประชาชน โดยเฉพาะผู้ใช้งานเว็บไซต์ Pantip.com รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๘

แผนภาพที่ ๓ - ๘ แสดงรางวัลพิเศษ Pantip Dedicated Brand of the Year 2019



ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

นอกจากนี้ GCC 1111 ยังได้รับรางวัลแบรนด์ที่ทำผลงานบนโซเชียลมีเดียยอดเยี่ยมบนแพลตฟอร์มพันทิป ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้รับรางวัลแบรนด์ที่ทำผลงานโซเชียลมีเดียยอดเยี่ยมบนแพลตฟอร์มพันทิป ด้านคุณภาพการตอบยอดเยี่ยม (Best Brand Performance by Platform “Pantip” : Highest quality) จากการตอบคำถามผ่านช่องทาง Pantip ในนาม “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน ๑๑๑๑” ตอบกระทู้อย่างตรงจุด มีคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อผู้ตั้งกระทู้และผู้อ่านกระทู้บนเว็บไซต์พันทิป ในงาน “Thailand Social Awards 2018” ครั้งที่ ๖ ซึ่งเป็นงานประกาศรางวัลเพื่อเชิดชู แกรนด์และเอเจนซี ที่ทำผลงานได้ดีเยี่ยมบนโลกโซเชียล จัดโดยบริษัท โธธ โซเชียล จำกัด และ บริษัท วันบิต แมทเทอร์ จำกัด เมื่อวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๙

แผนภาพที่ ๓ - ๙ แสดงรางวัลแบรนด์ที่ทำผลงานบนโซเชียลมีเดียยอดเยี่ยมบนแพลตฟอร์มพันทิป



ที่มา : [https://www.gcc.go.th/?page\\_id=101](https://www.gcc.go.th/?page_id=101), ๒๕๖๒.

### ๙. สรุปผลการดำเนินงาน GCC 1111 ในปี พ.ศ. ๒๕๖๑

สืบเนื่องจากนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คณะรัฐมนตรี ได้มีมติ เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๖ ให้จัดตั้ง “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center หรือ GCC 1111)” โดยมอบหมายให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินโครงการภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด้วยวิสัยทัศน์ “เป็นช่องทางหลักให้กับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลภาครัฐ” ทั้งหมด

GCC 1111 ได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๕๗ เพื่อให้บริการข้อมูลภาครัฐ ทั้ง ๒๐ กระทรวง ส่วนงานที่ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง และส่วนราชการอื่น ๆ และในปี ๒๕๕๘ ได้บูรณาการช่องทางการติดต่อร่วมกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน GCC 1111 มีภารกิจสำคัญในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและบริการของภาครัฐ ข้อมูลเพื่อการติดต่อของหน่วยงาน แบบฟอร์มคำขอรับบริการและเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเหตุตลอดจนรับข้อเสนอแนะจากประชาชน โดยมีจุดให้บริการจำนวน ๑๕๕ จุดให้บริการรองรับการติดต่อได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

นอกเหนือจากภารกิจหลักแล้ว GCC 1111 ยังได้รับมอบหมายภารกิจพิเศษเพื่อรองรับโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล อาทิ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ศูนย์ข้อมูลภัยพิบัติแห่งชาติ ศูนย์บริการข้อมูลและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ หรือ Tourist Help line รวมทั้ง เป็นศูนย์บริการข้อมูลและรับแจ้งเหตุขัดข้องโครงการเน็ตประชารัฐ อีกด้วย

การประสานความร่วมมือในการให้บริการ GCC 1111 ได้จัดทำ MOU ร่วมกับกรมสรรพากรในการให้บริการข้อมูลด้านภาษี การเชื่อมโยงการบริการกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และการประสานการดำเนินงานร่วมกับศูนย์ดำรงธรรมในการให้บริการประชาชนกรณีรับเรื่องร้องเรียน และขอความช่วยเหลือ โดยรับเรื่องและประสานงานส่งต่อไปยังจังหวัดต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแก้ไข และให้ความช่วยเหลือกับประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง

GCC 1111 มีการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพในระดับสากล ISO 9001 : 2015 ด้วยพนักงานรับสาย และเจ้าหน้าที่ที่พร้อมให้บริการ โดยยึดมั่นในนโยบาย “บริการเป็นเลิศ พัฒนาต่อเนื่อง สู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ”

GCC 1111 ได้ดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัย ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนอยู่ตลอดเวลา มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบอัตโนมัติ และนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในด้านของความครบถ้วนของข้อมูล และการให้บริการของพนักงาน



GCC 1111 มุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการ โดยผสมผสานข้อมูลการติดต่อของประชาชน จากทุกช่องทาง และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตราแกรม และเว็บไซต์พันทิพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สอดรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และเป็นที่น่าภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่งในปี พ.ศ. ๒๕๖๑ GCC 1111 ได้รับรางวัล Best Brand Performance by Platform Pantip ประเภทรางวัล “Highest Quality” เนื่องด้วยการตอบคำถามผ่านช่องทาง Pantip ในนาม “ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐฯ สายด่วน ๑๑๑๑” ได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ตั้งกระทู้ในงาน Thailand Social Awards 2018 งานประกาศรางวัลอันทรงเกียรติและเชิดชูผลงานแก่หน่วยงานด้าน ออนไลน์ และการใช้โซเชียลมีเดียอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ผลการดำเนินงานโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111 ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีจำนวนสายเรียกเข้าทั้งหมด ๒,๔๖๗,๘๕๔ ครั้ง แบ่งเป็นประเภทการให้บริการ ได้แก่ สอบถามข้อมูล คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๖ รับเรื่องร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๔ โดยประเภทคำถามที่ประชาชนสนใจสอบถาม เช่น โครงการเน็ตประชารัฐ การให้บริการของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น สำหรับหน่วยงานที่ประชาชน สนใจสอบถามข้อมูล ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน เป็นต้น ทั้งนี้ GCC 1111 สามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ โดยมีอัตราเรียกสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๕ ค่าเฉลี่ยเวลา ในการรับสายเรียกเข้า ๑ วินาที และมีความพึงพอใจรวม คิดเป็นร้อยละ ๔.๗๘

เนื่องด้วยความร่วมมือของทุกหน่วยงานภาครัฐ คือ พลังสำคัญในการขับเคลื่อน GCC 1111 ให้สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ GCC 1111 จึงได้จัดสัมมนา “สานสัมพันธ์เครือข่ายภาครัฐ” เป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ประสานงานโครงการ GCC 1111 มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการบูรณาการความร่วมมือระหว่างกันและการเป็นตัวแทนของภาครัฐในการพัฒนางานบริการให้กับประชาชน

GCC 1111 ได้บริหารจัดการคุณภาพบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลนั้น เป็นช่องทางหลักให้ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐ ตอบสนองนโยบายการดำเนินโครงการต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนการจัดกิจกรรมตามนโยบายของรัฐบาล นับเป็นเครื่องมือของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศให้พัฒนาก้าวหน้าต่อไป

## กองทัพอากาศ

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศนั้น อยู่ในความรับผิดชอบของ กองตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน กรมจเรทหารอากาศ กองทัพอากาศ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้การปฏิบัติราชการ หรือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และบรรลุลักษณะประสงค์ในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ สามารถนำมาเป็นตัวอย่างให้ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์นำไปเป็นแบบอย่างได้ มีรายละเอียด ดังนี้ (คู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียน กองทัพอากาศ, ๒๕๕๔: ๑ - ๓๘)

### ๑. ที่มาของการรับเรื่องราวร้องทุกข์กองทัพอากาศ

เมื่อวันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒ นายกรัฐมนตรีได้ลงนามในร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อให้เป็นแนวทางและวิธีการในการดำเนินการเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกส่วนราชการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในระดับกระทรวงกลาโหมเดิมได้กำหนดให้ สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ต่อมาภายหลังการปรับปรุงโครงสร้างการจัดส่วนราชการกระทรวงกลาโหม ในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ โดยให้มีการประสานงานกับหน่วยงานรับผิดชอบในระดับกระทรวงและส่วนราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามที่กฎหมายกำหนด และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และการบริหารจัดการภาครัฐยุคใหม่ที่มุ่งสู่การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติ

กองทัพอากาศ ได้สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการของกองทัพอากาศ โดยประชาชนสามารถให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ หรือกำลังพลกองทัพอากาศ ในการนี้ กองทัพอากาศได้มอบหมายให้ กรมจเรทหารอากาศ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินการ ซึ่งแต่เดิมการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีการกำหนดให้อยู่ในความรับผิดชอบของนายทหารสืบสวนสอบสวน กรมจเรทหารอากาศ เหล่าทหารพระธรรมนูญ อัตรยศนาวาอากาศโท จำนวน ๒ อัตรา โดยจะรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีผู้ร้องเสนอมา ส่งต่อให้ส่วนราชการกองทัพอากาศที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการ และส่งผลให้กรมจเรทหารอากาศสรุปนำเรียนผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือมอบอำนาจให้ทำการแทนผู้บังคับบัญชาการทหารอากาศ หรือสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการ

ต่อมาเมื่อ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๒ กองทัพอากาศได้มีการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการใหม่ ตามอัตรากองทัพอากาศ พ.ศ. ๒๕๕๒ อัตรานี้เฉพาะกิจหมายเลข ๑๑๑๑ กรมจเรทหารอากาศ กำหนดให้มีการจัดตั้งกองตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นหน่วยงานขึ้นตรงกรมจเรทหารอากาศ มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา ตรวจสอบ สืบสวน และรายงานผลเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ การประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์ กับหน่วยงานภายนอกกองทัพอากาศ และการ



บริหารจัดการระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีหัวหน้ากองตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นผู้บังคับบัญชาหรือเป็นผู้รับผิดชอบ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการดำเนินงานของส่วนราชการและกำลังพลของกองทัพอากาศเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ให้เกิดปัญหาความเดือดร้อนแก่ประชาชน กองทัพอากาศจึงได้มีการดำเนินการเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ สนองตอบนโยบายของรัฐบาลและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับที่บัญญัติไว้ ภายใต้ภารกิจความรับผิดชอบของกองตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนกรมจเรทหารอากาศ และความร่วมมือของทุกส่วนราชการและกำลังพลในสังกัดกองทัพอากาศ

## ๒. วัตถุประสงค์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์

การดำเนินงานเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๒.๑ เพื่อแก้ไขและยุติปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหาย ที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องทุกข์ โดยมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติ การทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤตินิยมชอบของกำลังพลกองทัพอากาศ หรือหน่วยงานในสังกัดกองทัพอากาศ

๒.๒ เสนอแนะวิธีการปฏิบัติแก่กำลังพล และหน่วยงานในสังกัดกองทัพอากาศ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหายซ้ำอีก

๒.๓ เพื่อมิให้เกิดการร้องทุกข์ร้องเรียนซ้ำในเรื่องเกิดอีก ทั้งในระดับกองทัพอากาศ หรือหน่วยงานระดับสูงกว่ากองทัพอากาศ

๒.๔ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๕ เพื่อส่งเสริมนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการกองทัพอากาศ

## ๓. ขอบเขตการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ขอบเขตของการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ มีรายละเอียด ดังนี้

๓.๑ เรื่องราวร้องทุกข์ที่มีสาเหตุของปัญหาความเดือดร้อน ความเสียหายมาจากการปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ ทุจริตต่อหน้าที่ ประพฤติมิชอบของกำลังพลหรือหน่วยงานในสังกัดกองทัพอากาศ

๓.๒ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานระดับสูงกว่ากองทัพอากาศ มอบหมายให้ดำเนินการ

๓.๓ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศมอบหมายให้ดำเนินการ

ขอบเขตการยุติกระบวนการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ มีดังนี้

๑. เรื่องราวร้องทุกข์ที่มีได้ปรากฏข้อเท็จจริง หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารกับของผู้ร้องทุกข์ ไม่มีรายละเอียดเพียงพอ หรือไม่ชัดเจนต่อการดำเนินการ

๒. เรื่องราวร้องทุกข์ที่มีรายละเอียด ซึ่งกรมจเรทหารอากาศพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เพียงพอสำหรับดำเนินการ และผู้ร้องทุกข์ไม่ให้ความร่วมมือที่จะให้รายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อให้คำร้องดังกล่าวมีรายละเอียดครบถ้วน สมบูรณ์เพียงพอต่อการดำเนินการภายในระยะเวลาที่จเรทหารอากาศแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

๓. เรื่องราวร้องทุกข์ที่มีรายละเอียด พยาน หลักฐานประกอบคำร้องเช่นเดียวกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่กองทัพอากาศเคยดำเนินการและได้มีการยุติเรื่องดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ไม่ปรากฏพยาย หลักฐานใหม่ ที่อาจมีผลทำให้มีการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินการพิจารณาแต่อย่างใด

๔. เรื่องราวร้องทุกข์ที่มีได้อยู่ในอำนาจการดำเนินการของกองทัพอากาศ หรืออยู่ในอำนาจการดำเนินการของหน่วยงานอื่นภายนอกกองทัพอากาศ

๕. เรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างดำเนินการตามกฎหมายหรือหน่วยงานอื่น เช่น ศาลองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

๖. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นคำร้องต่อหน่วยงานในสังกัดกระทรวงกลาโหมที่อยู่เหนือระดับกองทัพอากาศ โดยมีรายละเอียดคำร้องเช่นเดียวกันกับที่ได้ยื่นต่อกองทัพอากาศ และอยู่ในระหว่างการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานนั้น

๗. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้แสดงออกถึงการไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๘. เรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ แจ้งความประสงค์ต่อกองทัพอากาศ กรมจเรทหารอากาศ หรือต่อผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการพิจารณา ขอให้ยุติการดำเนินการภายหลังการยื่นคำร้อง

๙. เรื่องราวร้องทุกข์ที่มีการสั่งการของผู้บังคับบัญชาให้ยุติการดำเนินการ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ปรากฏชื่อและช่องทางติดต่อกับผู้ร้องทุกข์ ให้ตอบกลับผู้ร้องทุกข์และผู้ชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องทุกข์ทราบสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์ได้ หรือให้คำแนะนำต่อผู้ร้องทุกข์ สำหรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีได้อยู่ในอำนาจการดำเนินการของกองทัพอากาศ

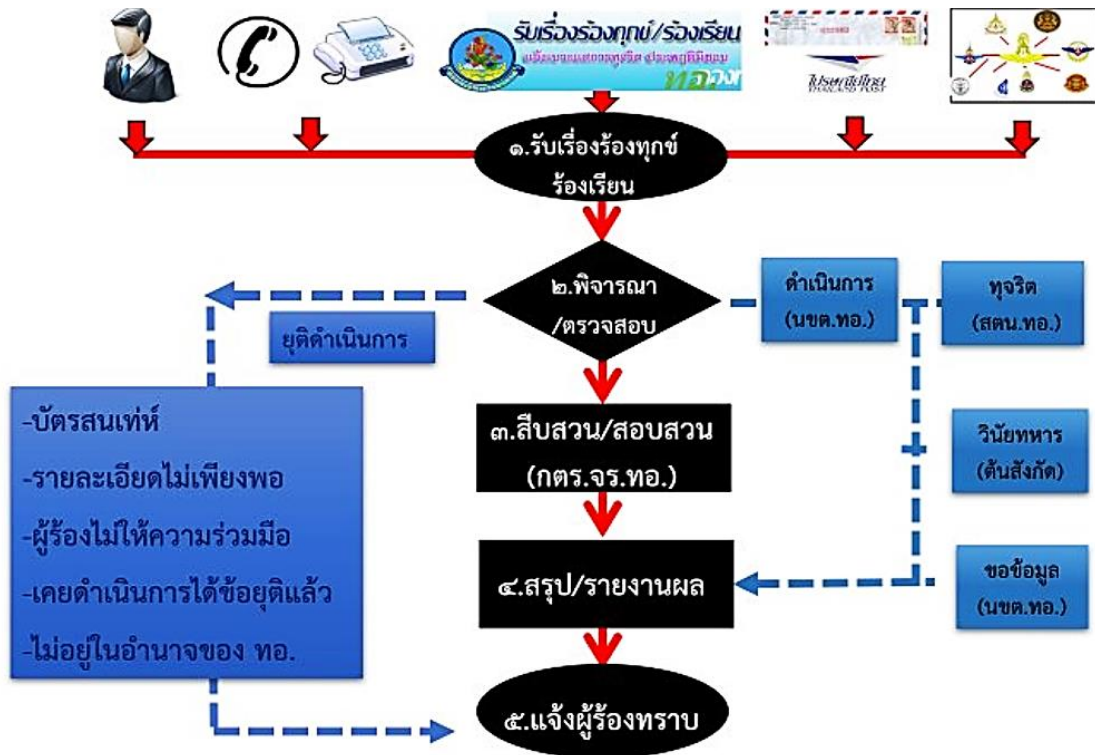
กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ ไม่ปรากฏชื่อจริงและช่องทางติดต่อกับผู้ร้องทุกข์ ให้กรมจเรทหารอากาศ จัดทำบันทึกเหตุการณ์ยุติการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว ตามแบบฟอร์มที่กรมจเรทหารอากาศกำหนด แนบกับคำร้องเก็บไว้เป็นหลักฐาน

หากกรมจเรทหารอากาศพิจารณาแล้ว เห็นว่าเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้น อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการของกองทัพอากาศ หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งของกองทัพอากาศ หรืออาจนำมาซึ่งการเสื่อมเสียเกียรติยศ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ อันติงามของกองทัพอากาศ อาจรับไว้พิจารณาดำเนินการ หรือส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการก็ได้

#### ๔. ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์

กองทัพอากาศ ได้มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ร้องทุกข์สามารถเสนอคำร้องได้หลายช่องทาง รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๑๐

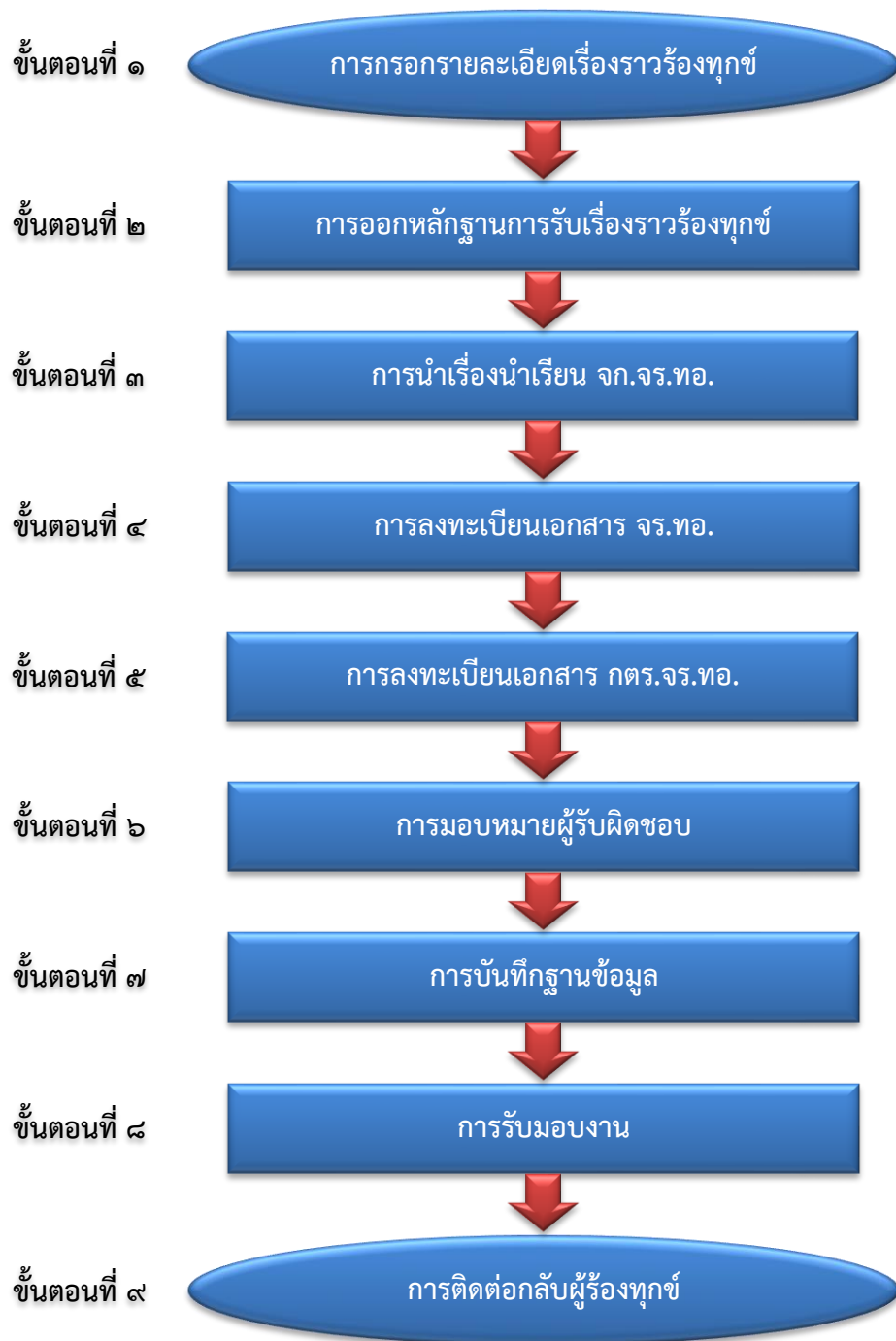
แผนภาพที่ ๓ - ๑๐ แสดงช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ



ที่มา : กรมจเรทหารอากาศ, ๒๕๕๔.

ช่องทางที่ ๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยกรมจเรทหารอากาศ จัดเจ้าหน้าที่กองตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ กรมจเรทหารอากาศ ไว้คอยให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยจัดให้มีแบบฟอร์มรับคำร้องเพื่อให้ผู้ร้องทุกข์บันทึกรายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๑๑

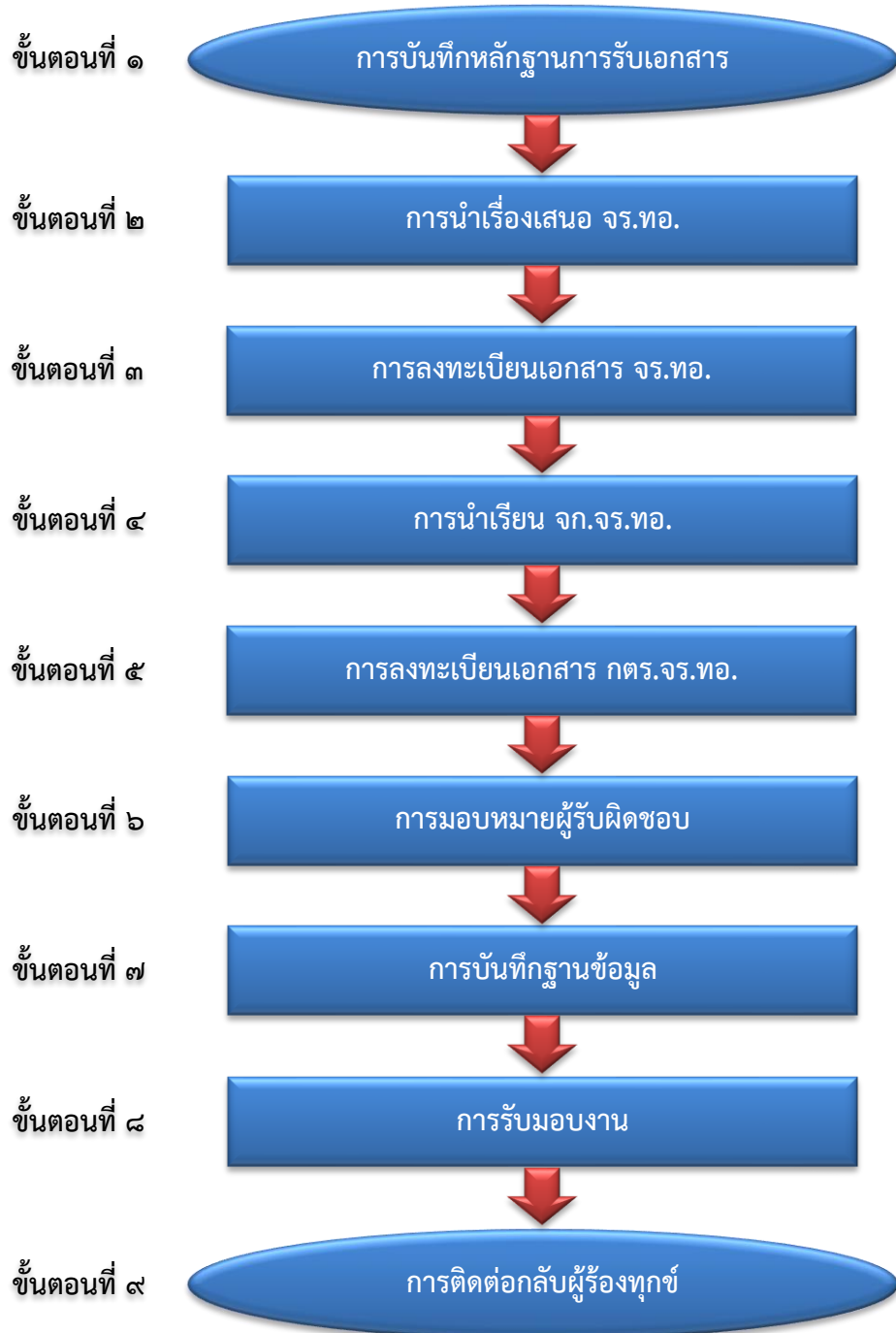
แผนภาพที่ ๓ - ๑๑ แสดงขั้นตอนกรณีการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง



ที่มา : กรมจเรทหารอากาศ, ๒๕๕๔.

ช่องทางที่ ๒ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของจดหมายถึงผู้บังคับบัญชาการทหารอากาศ หรือเจ้ากรมจเรทหารอากาศ เลขที่ ๑๗๑ อาคารกองบัญชาการทหารอากาศ ถนนพหลโยธิน เขตดินเมือง ๑๐๒๑๐ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๑๒

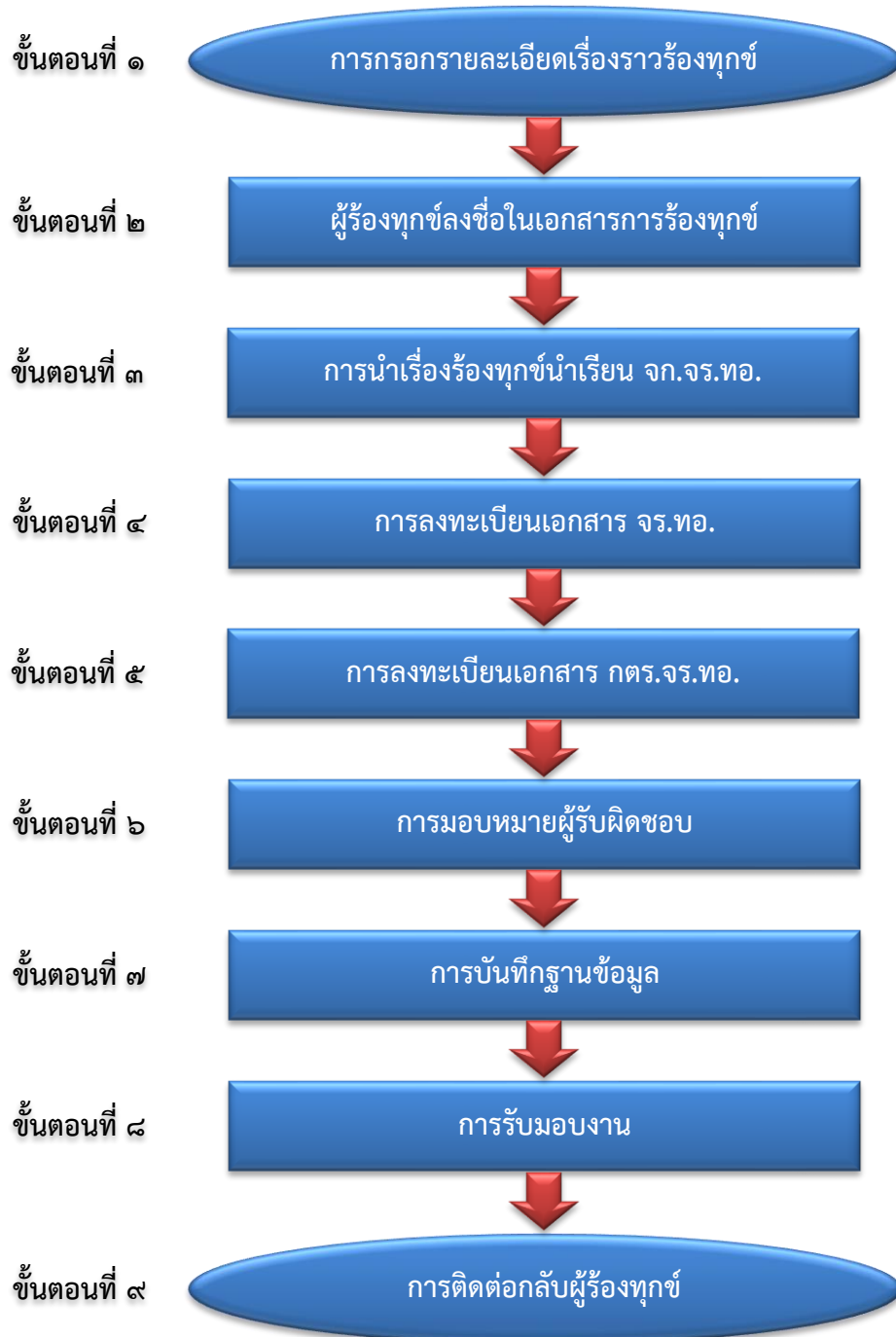
แผนภาพที่ ๓ - ๑๒ แสดงขั้นตอนกรณีการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์



ที่มา : กรมจเรทหารอากาศ, ๒๕๕๔.

ช่องทางที่ ๓ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๕๓๑ ๙๐๓๐ กรมจเรทหารอากาศ ได้จัดเจ้าหน้าที่กองตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ กรมจเรทหารอากาศ ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยจัดให้มีแบบฟอร์มรับคำร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๑๓

แผนภาพที่ ๓ - ๑๓ แสดงขั้นตอนกรณีการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์



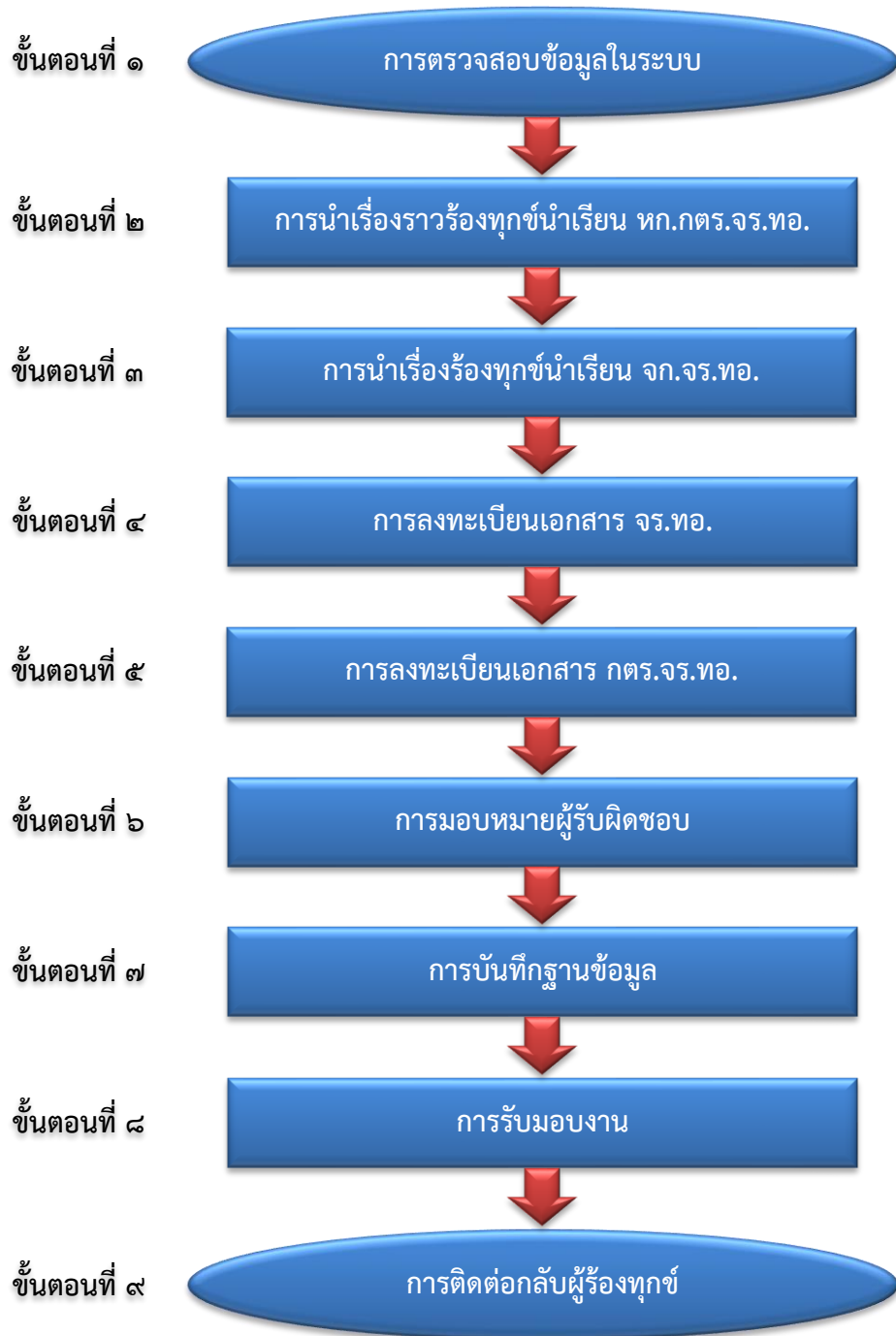
ที่มา : กรมจเรทหารอากาศ, ๒๕๕๔.

ช่องทางที่ ๔ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ ได้แก่

๑. อีเมลล์ [inspector@rtaf.mi.th](mailto:inspector@rtaf.mi.th)

๒. เว็บไซต์กองทัพอากาศ เว็บไซต์กรมจเรทหารอากาศ และเว็บไซต์ของส่วนราชการกองทัพอากาศ ตามแบบฟอร์มรับคำร้องทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๑๔

แผนภาพที่ ๓ - ๑๔ แสดงขั้นตอนกรณีการร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์กองทัพอากาศ



ที่มา : กรมจเรทหารอากาศ, ๒๕๕๔.

หากส่วนราชการกองทัพอากาศ มีความประสงค์ที่จะให้การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของทุกหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับกองทัพอากาศรวมกัน ณ ที่เดียวตามที่กรมจเรทหารอากาศได้กำหนด

นอกจากนี้การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางดังกล่าว กองทัพอากาศรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ หรือกำลังพลของกองทัพอากาศ ในรูปแบบหนังสือราชการและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการร้องทุกข์ผ่านส่วนราชการ หรือหน่วยงานภายนอกมาดำเนินการ ประกอบด้วย

๑. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) กองทัพอากาศรับเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบหนังสือราชการและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีนายทหารสารสนเทศกองตรวจสอบเรื่องราวร้องทุกข์ กรมจเรทหารอากาศ เป็นผู้รับผิดชอบ

๒. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงกลาโหม กองทัพอากาศรับเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบหนังสือราชการ

๓. สำนักงานเลขานุการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองทัพอากาศรับเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบหนังสือราชการ

๔. กองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพอากาศรับเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบหนังสือราชการ

๕. สำนักราชเลขาธิการ กองทัพอากาศรับเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบหนังสือราชการ

๖. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ กองทัพอากาศรับเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบหนังสือราชการ

๗. สำนักงานผู้ตรวจราชการแผ่นดิน กองทัพอากาศรับเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบหนังสือราชการ

กรณีกองทัพอากาศได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จากส่วนราชการ หรือหน่วยงานดังกล่าว เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งผลการดำเนินการให้ส่วนราชการ หรือหน่วยงานดังกล่าวทราบด้วย ผู้ร้องทุกข์สามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับกองทัพอากาศ โดยให้มีข้อมูล ดังนี้

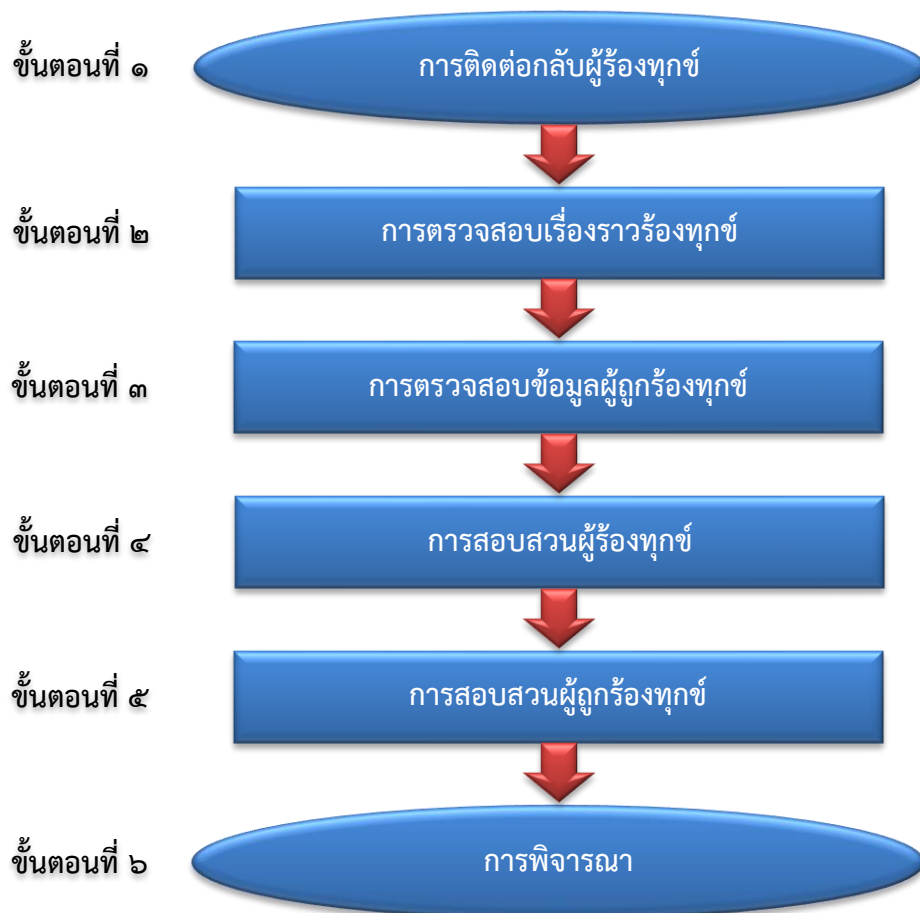
๑. ชื่อผู้ร้องทุกข์
๒. ชื่อผู้ถูกร้องทุกข์
๓. ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องทุกข์
๔. รายละเอียดของเรื่องราวร้องทุกข์
๕. วัตถุประสงค์ในการร้องทุกข์



## ๕. การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

กรมจเรทหารอากาศ จะดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาคำร้องทุกข์ ที่ได้รับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดและตอบกลับผู้ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่กรมจเรทหารอากาศได้รับคำร้อง โดยทางไปรษณีย์ หรือโทรศัพท์ หรือเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบว่าการทักพ้ออากาศได้รับคำร้องทุกข์มาดำเนินการแล้ว และจะลงทะเบียนบันทึกหลักฐานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และกำหนดชั้นความลับเอกสารเป็นชั้น “ลับ” และให้ถือว่าเป็นเอกสารของทางราชการ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๑๕

แผนภาพที่ ๓ - ๑๕ แสดงขั้นตอนพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์



ที่มา : กรมจเรทหารอากาศ, ๒๕๕๔.

กรมจเรทหารอากาศ สามารถติดต่อประสานงานกับผู้ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงและสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวน และ/หรือผู้ถูกร้องทุกข์ขึ้นต้น เพื่อให้ได้รับทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำร้องโดยครบถ้วนสมบูรณ์ และบันทึกหลักฐานการดำเนินการสอบสวนสอบสวน ตามแบบฟอร์ม กตร.จร.ทอ. ๒ - ๑ บันทึกการสอบสวนผู้ร้องทุกข์ และแบบฟอร์ม กตร.จร.ทอ. ๒ - ๒ บันทึกการสอบสวนผู้ถูกร้องทุกข์

กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับวินัยทหาร กรมจเรทหารอากาศ จะส่งคำร้องให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องทุกข์พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จ และสรุปผลการดำเนินการส่งให้กรมจเรทหารอากาศ ภายในกำหนด ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องทุกข์ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จาก กรมจเรทหารอากาศ หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องทุกข์ประสานกรมจเรทหารอากาศ ก่อนวันครบกำหนด เพื่อขยายระยะเวลาในการดำเนินการและให้สามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๑๕ วัน รวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๔๕ วัน

กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวเนื่องกับการทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤตินิยมชอบ กรมจเรทหารอากาศ จะส่งคำร้องทุกข์ให้สำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จและสรุปผลการดำเนินการให้กรมจเรทหารอากาศทราบภายในกำหนด ๔๕ วัน นับตั้งแต่วันที่หน่วยงานได้รับคำร้องทุกข์จากกรมจเรทหารอากาศ หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้หน่วยงานประสานกรมจเรทหารอากาศก่อนวันครบกำหนด เพื่อขยายเวลาในการดำเนินการและให้สามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๑๕ วัน รวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๖๐ วัน

กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งมิได้เกี่ยวเนื่องกับการทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤตินิยมชอบ และผู้ถูกร้องทุกข์นายทหารระดับชั้นยศนาวาอากาศเอก อัตราเงินเดือน นาวาอากาศเอกพิเศษ กรมจเรทหารอากาศ จะพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการระดับกรม เพื่อพิจารณาดำเนินการ

กรณีเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งมิได้เกี่ยวเนื่องกับการทุจริตต่อหน้าที่ หรือประพฤตินิยมชอบ และผู้ถูกร้องทุกข์เป็นนายทหารระดับชั้นยศนายพลอากาศ หรือกรมจเรทหารอากาศพิจารณาแล้วเกี่ยวเนื่อง หรือมีผลกระทบต่อส่วนราชการกองทัพอากาศหลายหน่วยงาน หรือมีความสลับซับซ้อน กรมจเรทหารอากาศจะดำเนินการขออนุมัติผู้บัญชาการทหารอากาศ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการ

กรณีผู้ถูกร้องทุกข์ย้ายไปปฏิบัติราชการส่วนราชการอื่นก่อนหน้ามีการร้องทุกข์ แต่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติขณะสังกัดหน่วยงานเดิม หรือผู้ถูกร้องทุกข์ย้ายไปปฏิบัติราชการส่วนราชการอื่นระหว่างการดำเนินการพิจารณาสืบสวน สอบสวน เรื่องราวร้องทุกข์ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. กรณีย้ายไปปฏิบัติราชการส่วนราชการภายในกองทัพอากาศ ให้ถือเป็นความรับผิดชอบของทั้งส่วนราชการเดิมและส่วนราชการใหม่ของผู้ถูกร้องทุกข์ ในการให้ความร่วมมือกับกรมจเรทหารอากาศ ตามที่ได้รับการประสานงานจากกรมจเรทหารอากาศ

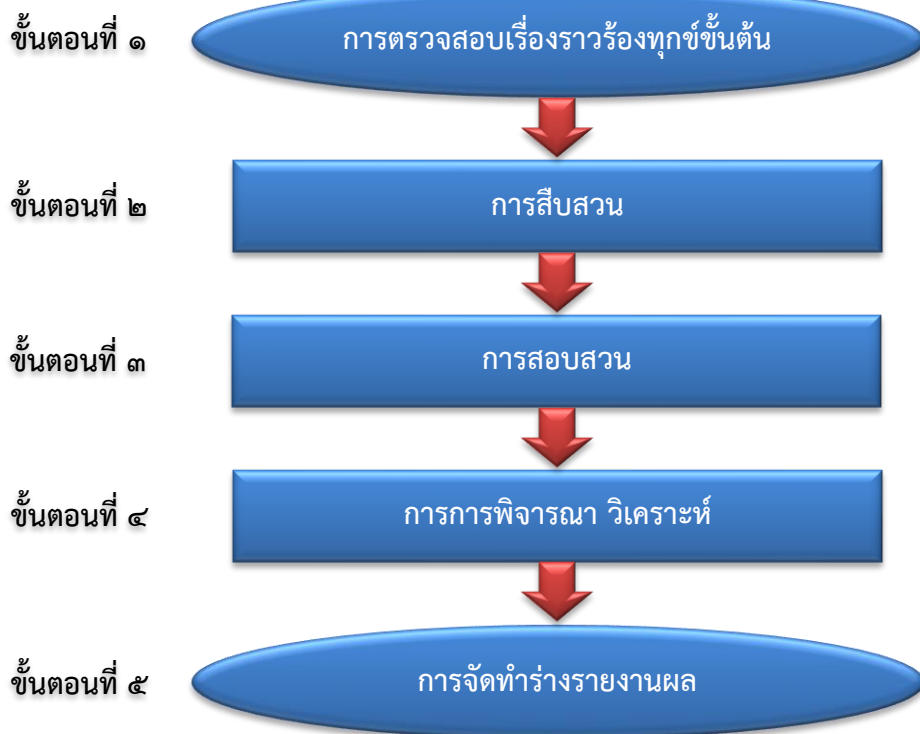
๒. กรณีย้ายไปปฏิบัติราชการส่วนราชการภายนอกกองทัพอากาศ กรมจเรทหารอากาศสามารถประสานรายละเอียดในการปฏิบัติได้โดยตรง ทั้งนี้ต้องไม่ขัดต่อระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

หากผู้ร้องทุกข์ได้เสนอคำร้องในเรื่องเดียวกันไว้กับส่วนราชการกองทัพอากาศอื่น ๆ ซึ่งมีใช้กรมจเรทหารอากาศ กรมจเรทหารอากาศ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศ จะรับคำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้เสนอไว้กับส่วนราชการกองทัพอากาศนั้น มาดำเนินการในคราวเดียวกัน

## ๖. กระบวนการสืบสวน สอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์

การดำเนินการสืบสวน สอบสวน ผู้ร้องทุกข์ ผู้ถูกร้องทุกข์ และผู้ที่เกี่ยวข้องให้กระทำโดยวิธีลับ ห้ามมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดใด ๆ ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบโดยเด็ดขาด และผู้รับผิดชอบในการดำเนินการสืบสวน สอบสวน เรื่องร้องทุกข์ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องทุกข์ ได้ชี้แจงและแสดงข้อมูล เอกสาร พยาน หลักฐาน เพื่อประกอบการพิจารณา รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพที่ ๓ - ๑๖

แผนภาพที่ ๓ - ๑๖ แสดงกระบวนการสืบสวน สอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์



ที่มา : กรมจเรทหารอากาศ, ๒๕๕๔.

กรมจเรทหารอากาศ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศ สามารถติดต่อประสานงานกับกำลังพลกองทัพอากาศ หรือส่วนราชการกองทัพอากาศได้โดยตรง เพื่อขอรับการสนับสนุนข้อมูล เอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ หรือขอรับการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ร่วมดำเนินการสืบสวน สอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์นั้นได้

กรมจเรทหารอากาศ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศ สามารถแจ้งให้ส่วนราชการกองทัพอากาศ หรือกำลังพลของกองทัพอากาศที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ จัดส่งเอกสารหรือข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาดำเนินการสืบสวน สอบสวน สรุป รายงานผลเรื่องราวร้องทุกข์ และให้ถือ

เป็นความรับผิดชอบของส่วนราชการกองทัพอากาศหรือกำลังพลของกองทัพอากาศ ที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามที่ได้รับการร้องทุกข์โดยเร็ว ภายในกำหนด ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งให้ดำเนินการ หากมีความจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประสานกรมจเรทหารอากาศหรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศ ก่อนวันครบกำหนด เพื่อขยายระยะเวลาในการดำเนินการ และให้สามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๑๕ วัน รวมทั้งสิ้นไม่เกิน ๔๕ วัน

ในระหว่างการดำเนินการสืบสวน สอบสวน เรื่องราวร้องทุกข์ หากปรากฏว่าผู้ร้องทุกข์มีการยื่นคำร้องในเรื่องเดียวกันต่อส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นที่มีระดับสูงกว่ากองทัพอากาศ กรมจเรทหารอากาศ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศจะยุติการดำเนินการไว้ก่อน เพื่อรอผลการพิจารณาดำเนินการของส่วนราชการอื่นซึ่งมีระดับสูงกว่ากองทัพอากาศได้ข้อยุติเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้กรมจเรทหารอากาศหรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศ ติดต่อประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานดังกล่าว เพื่อขอทราบผลการพิจารณาและยุติการดำเนินการพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ

### ๗. การปฏิบัติของส่วนราชการกองทัพอากาศ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์

กรณีส่วนราชการกองทัพอากาศอื่น ๆ ซึ่งมีใช้กรมจเรทหารอากาศได้รับคำร้องทุกข์จากผู้ร้องทุกข์ ให้หัวหน้าส่วนราชการกองทัพอากาศนั้น รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

๗.๑ กรณีการร้องทุกข์เกี่ยวกับวินัยทหาร ให้พิจารณาดำเนินการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติว่าด้วยวินัยทหาร พ.ศ. ๒๔๗๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

๗.๒ กรณีการร้องทุกข์เกี่ยวกับกำลังพล หรือหน่วยงานในสังกัด ให้ส่งต้นฉบับคำร้องให้กรมจเรทหารอากาศ และให้สำเนาคำร้องทุกข์เก็บไว้เป็นหลักฐานที่หน่วย เพื่อดำเนินการเมื่อได้รับการประสานจากกรมจเรทหารอากาศ

๗.๓ กรณีการร้องทุกข์เกี่ยวกับกำลังพล หรือส่วนราชการอื่นของกองทัพอากาศ ให้ส่งต้นฉบับคำร้องทุกข์ให้กรมจเรทหารอากาศ และให้สำเนาเก็บไว้ที่หน่วยเพื่อเป็นหลักฐาน

### ๘. การสรุป รายงานผล และยุติเรื่องราวร้องทุกข์

กรมจเรทหารอากาศ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศ จะจัดทำรายงานสรุปผลการพิจารณา สืบสวน สอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ นำเรียนผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศ ตามสายงานที่กำหนด

กรณีรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ มีการสั่งการของผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศ ให้ส่วนราชการกองทัพอากาศหรือกำลังพลกองทัพอากาศดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ถือเป็นความรับผิดชอบของกรมจเรทหาร

อากาศ ในการแจ้งกำลังพล หรือส่วนราชการนั้นทราบและติดตามผลการดำเนินการให้เป็นไปตามสั่งการโดยเร็ว

การยุติเรื่องราวร้องทุกข์ ให้กรมจเรทหารอากาศ หรือคณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บัญชาการทหารอากาศ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบเอกสาร หรือข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารช่องทางใดช่องทางหนึ่งให้ผู้ร้องทุกข์สามารถรับรู้ได้และจัดทำหลักฐานการแจ้งผลการดำเนินการเก็บไว้ ณ กรมจเรทหารอากาศ กรณีส่วนราชการหรือหน่วยงานภายนอกกองทัพอากาศ หรือบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าเจ้ากรมจเรทหารอากาศเป็นผู้ร้องทุกข์ ผู้บัญชาการทหารอากาศหรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศ เป็นผู้ลงชื่อในหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์

กรมจเรทหารอากาศ จะเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐานเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ที่กองทัพอากาศรับมาดำเนินการจนได้ข้อยุติทั้งหมด ให้สามารถตรวจสอบได้อยู่เสมอ ทั้งนี้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ

#### ๙. การติดตามผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อผู้บัญชาการทหารอากาศ หรือผู้รับมอบอำนาจทำการแทนผู้บัญชาการทหารอากาศ สั่งการให้ส่วนราชการกองทัพอากาศ หรือกำลังพลกองทัพอากาศ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือนร้อน หรือความเสียหายที่เกิดกับผู้ร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติราชการ กรมจเรทหารอากาศจะแจ้งรายละเอียดให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการตามคำสั่งการ และจะติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติเป็นระยะ ดังนี้

๙.๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน หลังจากที่กรมจเรทหารอากาศ แจ้งรายละเอียดให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

๙.๒ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน หลังจากที่กรมจเรทหารอากาศ แจ้งรายละเอียดให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ

๙.๓ ทุกระยะเวลา ๓๐ วัน หลังจากข้อ ๒ จนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อย

เมื่อส่วนราชการ หรือกำลังพลกองทัพอากาศดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อน ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการให้กรมจเรทหารอากาศทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทันที

#### ๑๐. การสรุปผลการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์

เมื่อครบรอบการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศในแต่ละปีงบประมาณ กรมจเรทหารอากาศ จะรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้มีการดำเนินการ ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม - ๓๐ กันยายน ของทุกปี นำมาวิเคราะห์ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัญหา ข้อขัดข้อง ข้อเสนอแนะ สรุปนำเสนอเรียนผู้บัญชาการทหารอากาศ เพื่อทราบและสั่งการแก้ไข

ปรับปรุงการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับการบริหารจัดการกองทัพอากาศ นโยบายของรัฐบาล และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

## สรุป

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศนั้น ผู้วิจัยพบว่า ทั้งสองหน่วยงานมีการพัฒนารูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย อาทิเช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศ การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ฯลฯ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องร้องทุกข์จากกำลังพลและประชาชนโดยทั่วไป โดยทั้งสองหน่วยงานมีการจัดทำคู่มือและระเบียบขั้นตอนในการรับเรื่องร้องทุกข์บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างละเอียด มีการจัดตั้งส่วนราชการ ปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งส่งผลทำให้กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาเป็นตัวแบบในการพัฒนาต่อยอด ทั้งรูปแบบและระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมต่อไป

## บทที่ ๔

# การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม

## สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม

การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เป็นการดำเนินการเพื่อระงับทุกข์ หรือการบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้น อันอาจมีมูลเหตุจากการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ ซึ่งอาจเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้น หรือการร้องเรียนร้องทุกข์ว่าได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเพื่อให้การจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ในฐานะศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (ศรท.สป.) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งเพื่อให้ทราบขั้นตอนในการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียด ดังนี้

### ๑. ความเป็นมาของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานปลัดกระทรวง กลาโหม (ศรท.สป.)

สำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (ศรท.สป.) ณ กองเลขานุการ สำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวง กลาโหม ชั้น ๓ อาคารศาลาว่าการกลาโหม และห้องรับรองสื่อมวลชน ชั้น ๑ อาคารศาลาว่าการกลาโหม (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม) โดยมีหน่วยขึ้นตรงสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยรับผิดชอบในการสนับสนุนข้อมูล

### ๒. ภารกิจของ ศรท.สป.

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ วางแผนอำนวยความสะดวก ประสานงาน และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งปวง รวมทั้งประสานการกำหนดนโยบายการร้องเรียนการร้องทุกข์ให้สอดคล้องกับนโยบายของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม (ศรท.ภ.)

### ๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยมีสำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยรับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เป็นหน่วยงานรับเรื่องจัดการเรื่องร้องเรียนคอร์รัปชัน กระทรวงกลาโหม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม) การทุจริตของหน่วยงานภายในกระทรวงกลาโหม โดยมีกรมเสมียนตราเป็นหน่วยรับผิดชอบ

### ๔. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๑ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษ ที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๔.๒ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ขั้นหนึ่งก่อน เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วหน่วยรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะแจ้งผลการพิจารณาดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา

๔.๓ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ที่สำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวม หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จะตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมในขั้นต้นและแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อกรณีดังกล่าวเป็นการเร่งด่วน

### ๕. ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๑ การยื่นเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ร้องยื่นเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สามารถกระทำได้ ๖ ช่องทางหลัก ๆ ดังนี้

เดินทางมาร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองเลขานุการ สำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ชั้น ๓ อาคารศาลาว่าการกลาโหม หรือห้องรับรองสื่อมวลชน ชั้น ๑ อาคารศาลาว่าการกลาโหม (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม)

การร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร)

การร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๒๒๕ ๘๒๖๔

การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ [www.mod.go.th/sopstd](http://www.mod.go.th/sopstd)

การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านทางศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงกลาโหม (ศรท.ภ.)

การร้องเรียนร้องทุกข์โดยวิธีอื่น ๆ อาทิ ข่าวกจากหนังสือพิมพ์

๕.๒ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้มีการกำหนดแนวทางและขั้นตอนในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว จะดำเนินการพิจารณาตรวจสอบและสอบสวน ในขั้นต้นว่า เรื่องดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมหรือไม่ ในกรณีที่ไมเกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จะมีหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องได้รับทราบและให้คำแนะนำในการดำเนินการยื่นเรื่องร้องทุกข์ให้ถูกต้องตามสายงาน เพื่อลดขั้นตอนทางธุรการซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์รวดเร็วขึ้น

กรณี ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พิจารณาแล้วว่าเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวข้องกับหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จะบันทึกนำเรียนข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาต่อปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อขออนุมัติส่งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบให้พิจารณาดำเนินการและตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อกรณีร้องทุกข์ดังกล่าว

เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้พิจารณาตรวจสอบจนได้ข้อสรุปหรือข้อยุติแล้ว หน่วยงานดังกล่าวจะเป็นผู้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ร้องทุกข์

ทราบถึงผลการพิจารณาดำเนินการพร้อมนำเรียนปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อกรุณาทราบและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบด้วย

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ได้รับทราบผลการพิจารณาดำเนินการแล้ว หากหน่วยที่เกี่ยวข้องไม่ได้นำเรียนปลัดกระทรวงกลาโหมเพื่อกรุณาทราบ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จะนำเรียนปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อกรุณาทราบ แล้วเก็บผลการพิจารณาดำเนินการที่ได้รับแจ้งเป็นหลักฐานต่อไป

กรณีและผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ยื่นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตผ่านมายังหน่วยงานภายในกระทรวงกลาโหม อาทิเช่น ศรท.กท., สลก.สป., สदन.กท. หรือหน่วยงานอื่น ๆ ให้ถือปฏิบัติดังนี้

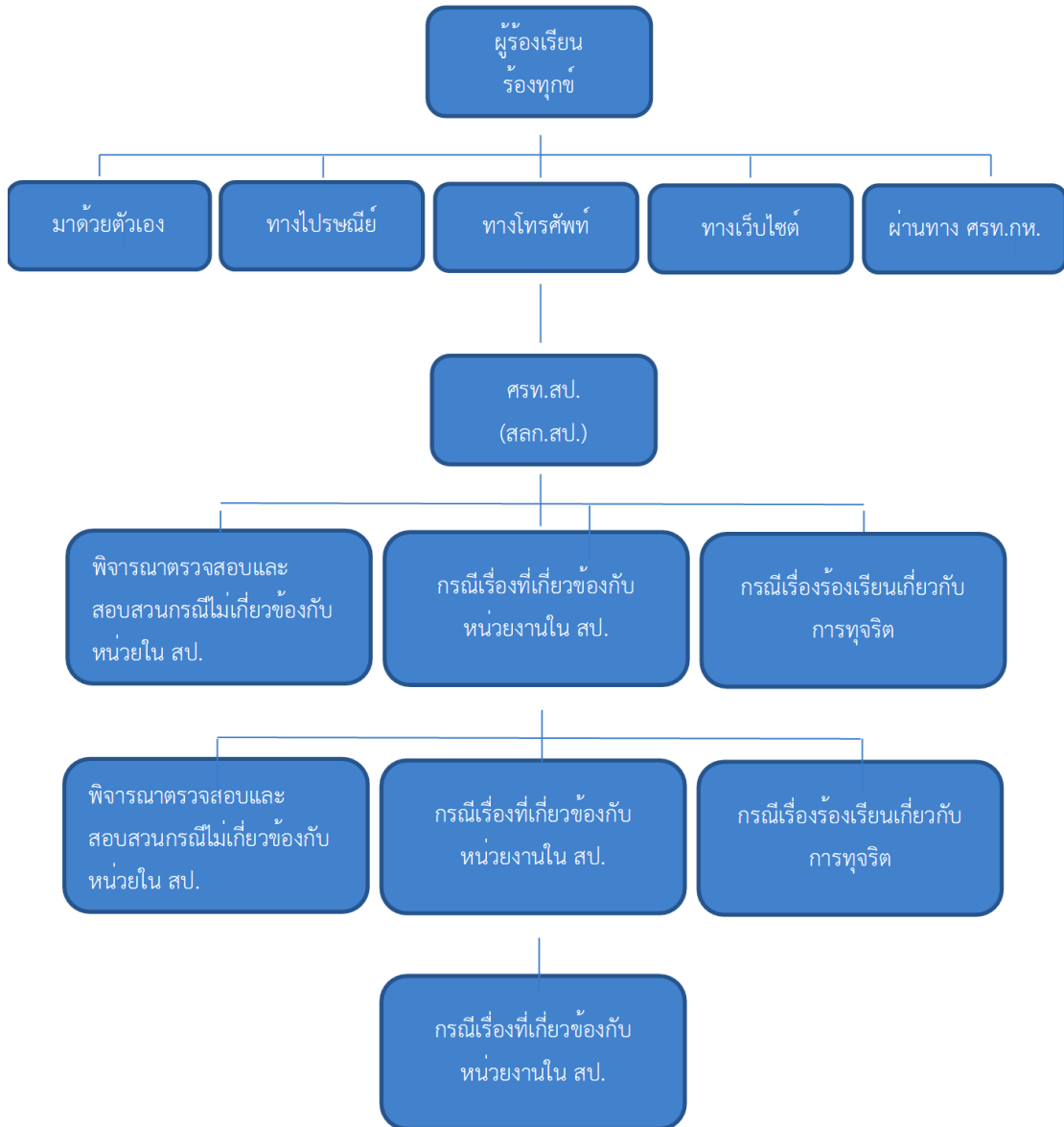
๑. ให้หน่วยงานภายในกระทรวงกลาโหม ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงกลาโหม ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่หน่วยงานภายในกระทรวงกลาโหม ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นั้น

๒. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงกลาโหม ได้รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้รีบดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นในเบื้องต้น และรายงานให้ปลัดกระทรวงกลาโหม ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องและให้ส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไปโดยเร็ว และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงกลาโหม ติดตามเรื่องร้องเรียนนั้นอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๓. ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับการทุจริต รีบดำเนินการจัดการกับเรื่องร้องเรียนนั้น ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

๔. ในกรณีเรื่องร้องเรียนนั้นได้ข้อยุติ ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนร้องทุกข์นั้นแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ไปยังผู้ร้องเรียนให้ทราบโดยเร็วพร้อมกับสำเนาส่งแจ้งผลดังกล่าวให้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงกลาโหม ทราบเพื่อรายงานให้ปลัดกระทรวงกลาโหมทราบต่อไป

แผนภาพที่ ๔ - ๑ แสดงขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม



ที่มา : สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม, ๒๕๕๕.

## ๖. เทคนิคการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ

### ๖.๑ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ต้องการติดตาม

เรื่องที่อยู่ในความคาดหวังของผู้ร้องว่า ปัญหาจะได้รับการแก้ไข ซึ่งมักจะมีการติดตามเร่งรัดขอทราบผลการพิจารณาจากเจ้าหน้าที่นับแต่วันยื่นคำร้องอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านช่องทางการร้องทุกข์ต่าง ๆ

เรื่องที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญหรือมอบหมายให้ดำเนินการเป็นกรณีเร่งด่วน

เรื่องที่ต้องติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ  
หน่วยงาน

เรื่องที่หน่วยงานได้รับรายงานผลการพิจารณาให้ทราบแล้ว หากแต่ยังมีข้อ  
เคลือบแคลง หรือเห็นว่า ยังมีการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ร้องยังโต้แย้งผลการพิจารณาของ  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒ วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ได้ข้อยุติ การติดตามเรื่อง  
ร้องเรียนร้องทุกข์สามารถดำเนินการได้ทุกช่องทาง การร้องทุกข์ตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

การติดตามเรื่องร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ควรดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตาม  
ขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด (เพื่อความสะดวกในการประสานติดตาม  
อาจใช้คู่มือหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือรับผิดชอบเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงาน)  
ทั้งนี้ เพื่อขอทราบความคืบหน้า ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการ เพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ใน  
เบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย การติดตามในครั้งแรกอาจไม่ทราบว่า จะประสานกับ  
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบท่านใด หากปรากฏว่าหน่วยงานที่เรากำลังประสานอยู่นั้นมีเจ้าหน้าที่ที่เราอาจ  
รู้จักหรือได้เคยประสานในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อื่น ๆ ก็อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือเพื่อ  
ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยตรงต่อไป หากไม่ทราบว่า จะติดตามจากผู้ใด  
ควรใช้วิธีโทรศัพท์ไปที่เจ้าหน้าที่หน้าห้องของผู้บริหารของหน่วยงานนั้น แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบ  
ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้  
ผู้บังคับบัญชาทราบ

การติดตามเรื่องโดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ได้รายงาน  
ผลการพิจารณาให้ทราบ ให้ดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่อง  
ร้องเรียนร้องทุกข์ออกเป็นระยะ ๆ ดังนี้

๑. เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน
๒. เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
๓. เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒
๔. การติดตามเรื่องโดยมีหนังสือเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหารือ

ร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ

## การถอดบทเรียนเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์

จากการเดินทางไปเยี่ยมเยียนฝ่ายอำนวยการหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงาน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อทราบแนวทางและปัญหาในการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในหน่วยงานต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

## ๑. กองทัพอากาศ

ประการแรก มีระบบสารสนเทศในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียนกองทัพอากาศ พ.ศ. ๒๕๕๔ ระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๐ และคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนกองทัพอากาศของกรมจเรทหารอากาศ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยระบบดังกล่าวได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจริง จึงสามารถประมวลผลและบริหารจัดการข้อมูลได้เป็นอย่างดีและครอบคลุมถึงหน่วยขึ้นตรงกองทัพอากาศ โดยเฉพาะระดับกองบิน

ทั้งนี้เรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดในกองทัพอากาศ ทุกหน่วยจะต้องบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลไว้หลายระดับ โดยมีเจ้ากรมจเรทหารอากาศ เป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการเข้าถึงข้อมูล และสามารถนำเรียน ผู้บัญชาการทหารอากาศ ในฐานะฝ่ายอำนวยการประจำตัวได้โดยตรง

ประการที่สอง กองตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน กรมจเรทหารอากาศ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก โดยมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณา การตรวจสอบ การสืบสวน การสอบสวน และรายงานผล เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของกองทัพอากาศ การประสานงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน กับหน่วยงานภายนอกกองทัพอากาศ และการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์ ร้องเรียน มีผู้อำนวยการกองตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบนั้น สามารถรับเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในหลายช่องทาง เช่น ผู้ร้องยื่นเรื่องด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ หน่วยงานอื่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Web portal) และเว็บไซต์ของกองทัพอากาศ สำหรับการติดตามเรื่องราวของผู้ร้อง เจ้าหน้าที่สามารถอำนวยความสะดวกให้ได้จากการตรวจสอบการดำเนินการในระบบสารสนเทศ แล้วแจ้งผลดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบ

ประการที่สาม กองตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน กรมจเรทหารอากาศ มีกำลังพล ๙ นาย โดยกำลังพลส่วนหนึ่งบรรจุจากผู้มีความรู้ทางด้านกฎหมาย หรือจบนิติศาสตร์

## ๒. กองทัพบก

ประการแรก ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีสำนักงานเลขานุการกองทัพบก ทำหน้าที่เกี่ยวกับดำเนินงานทางธุรการของผู้บัญชาการทหารบก รองผู้บัญชาการทหารบก ผู้ช่วยผู้บัญชาการทหารบก เสนาธิการทหารบก และผู้ดำรงตำแหน่งอื่นตามที่ผู้บัญชาการทหารบก จะได้มอบหมาย ดำเนินงานและประสานงานการประชาสัมพันธ์ของกองทัพบก โดยมีเลขานุการกองทัพบก เป็นผู้บังคับบัญชากำกับดูแลงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพบก และมีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเลขานุการกองทัพบก (ศบข.สลก.ทบ.) ดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ มีกำลังพล จำนวน ๔ คน

ประกอบด้วย นายทหารชั้นสัญญาบัตร ๒ นาย นายทหารชั้นประทวน ๑ นาย และลูกจ้าง ๑ คน ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยเฉพาะ

ประการที่สอง ขั้นตอนการดำเนินการของ สำนักงานเลขานุการกองทัพบก มีช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้ร้องยื่นเรื่องด้วยตัวเอง จดหมาย โทรศัพท์ หน่วยงานอื่น และศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Web portal) ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานเลขานุการกองทัพบก (ศบข.สสท.ทบ.) จะมีหนังสือเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงนามโดย เลขานุการกองทัพบก เมื่อหน่วยขึ้นตรงกองทัพบก ได้รับเรื่อง ต้องชี้แจงผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบโดยตรง พร้อมสำเนาให้ สำนักงานเลขานุการกองทัพบกทราบ ทั้งนี้ สำนักงานเลขานุการกองทัพบก จะดำเนินการติดตามทวงถามผลการดำเนินการทุก ๑๕ วัน หากเป็นกรณีเกี่ยวกับนายทหารสัญญาบัตรชั้นนายพล จะส่งเรื่องให้กรมกำลังพลทหารบกดำเนินการจนจบกระบวนการ

ประการที่สาม กองทัพบก ยังไม่มีระบบสารสนเทศ การส่งเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยขึ้นตรง กองทัพบก มีเพียงการใช้การจัดส่งเป็นเอกสาร ข้อมูลของกองทัพบกเป็นข้อมูลจากผู้ร้องร้องโดยตรงถึงผู้บัญชาการทหารบก หรือส่งมาจากหน่วยงานอื่น ไม่ได้รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นและจบในส่วนภูมิภาค โดยกองทัพบกมีแนวความคิดว่า สาเหตุที่ผู้ร้องส่วนใหญ่ร้องมายังกองทัพบก โดยตรงนั้น เกิดจากการเกรงกลัวอิทธิพลและการช่วยเหลือกันของข้าราชการในพื้นที่ ซึ่งจะทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรม

### ๓. กองทัพเรือ

ประการแรก ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพเรือ มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพเรือ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ ดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ๑๑ นาย มีเลขานุการกองทัพเรือ เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ (โดยตำแหน่ง) และมีรองเลขานุการกองทัพเรือ เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ (โดยตำแหน่ง) และเจ้าหน้าที่ กองประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ ๙ นาย แต่กำลังพลส่วนใหญ่ของกองประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ จะปฏิบัติหน้าที่หลายหน้าที่ มีผู้ปฏิบัติงานหลักเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์เพียง ๑ - ๒ นายเท่านั้น

ประการที่สอง ขั้นตอนการดำเนินการของ สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ มีช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้ร้องยื่นเรื่องด้วยตัวเอง จดหมาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ของกองทัพเรือ หน่วยงานอื่น ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Web portal) โดยกำหนดเป็นลำดับชั้น “ลับ” เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของผู้ร้อง หากเป็นกรณีเรื่องทั่วไปจะส่งเรื่องให้ หน่วยขึ้นตรงกองทัพเรือ ดำเนินการ พร้อมตอบชี้แจงให้ผู้ร้อง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ หากเป็นกรณีทุจริตต่อหน้าที่จะส่งเรื่องให้ศูนย์ประสานราชการใสสะอาด กองทัพเรือ เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป ทั้งนี้สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ จะดำเนินการทวงถามผลการดำเนินการภายใน ๙๐ วัน

#### ๔. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ประการแรก ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีผู้อำนวยการส่วนประสานมวลชนและองค์กรประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน โดยมีอำนาจหน้าที่สำคัญ ๔ ประการ ได้แก่ (๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (๒) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย และการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ และขอคำแนะนำจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (๓) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (๔) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน และ (๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ประการที่สอง ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเริ่มจากจุดคัดกรองตรวจอาวุธ ลงทะเบียนผู้ร้องทุกข์ คัดแยกเรื่อง และส่งต่อให้แก่เจ้าหน้าที่แต่ละกระทรวงที่เกี่ยวข้อง (๑๙ กระทรวง)

ประการที่สอง ขั้นตอนการดำเนินการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้ร้องยื่นเรื่องด้วยตัวเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑, ไปรษณีย์ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ สายด่วน ๑๑๑๑ Mobile Application ๑๑๑๑ และ Web [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) สำหรับผู้ร้องที่เดินทางมายื่นเรื่องด้วยตัวเองจะแบ่งเป็นประชาชนรายย่อย กับกลุ่มเครือข่ายองค์กรภาคประชาชน (MOB)

ประการที่สาม ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รับไม่ว่าจะมาจากช่องทางใด จะถูกบันทึกลงในระบบออนไลน์ที่เรียกว่า Web portal และเชื่อมโยงข้อมูลไปยังส่วนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกกระทรวง หรือที่เรียกว่า Contact point ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงกลาโหม (ศรท.กท.) หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็น Contact point ของกระทรวงกลาโหม แต่ระบบดังกล่าวมีข้อจำกัดหลายประการ อาทิ ไม่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวง กลาโหม ในลักษณะการจัดแยกประเด็น หรือตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกได้เท่าที่ควร และเรื่องราวร้องทุกข์ที่เจ้าหน้าที่ของกระทรวงกลาโหมลงในระบบ Web Portal ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลในภาพรวมตามห้วงเวลาได้

ประการที่สี่ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะประสานงาน เรื่องราวร้องทุกข์ในระดับกระทรวงผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงของแต่ละกระทรวง

### ๕. กองบัญชาการกองทัพไทย โดยศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ประการที่หนึ่ง ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของกองบัญชาการกองทัพไทย มีศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีผู้อำนวยการสำนักบริการสิทธิประโยชน์กำลังพล กรมสารบรรณทหาร ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของกองบัญชาการกองทัพไทย โดยทำหน้าที่ให้บริการใน ๓ เรื่อง ได้แก่ เรื่องสิทธิกำลังพล ดำเนินการโดย กรมสารบรรณทหาร เรื่องการเงิน ดำเนินการโดย กรมการเงินทหาร ซึ่งทั้งสองเรื่องนี้มุ่งเน้นให้บริการแก่ผู้เกษียณอายุราชการ ในรูปแบบ One Stop Service สำหรับงานรับเรื่องราวร้องทุกข์จะดำเนินการกำกับดูแลโดยกรมสารบรรณทหาร ทั้งนี้ ในส่วนของผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางเข้ามายื่นเรื่องด้วยตนเอง และเรื่องที่ยื่นผ่านระบบ Web portal ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทางกรมกิจการพลเรือนทหารจะจัดนายทหารมารับผิดชอบ งานดังกล่าว

ประการที่สอง ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของกองบัญชาการกองทัพไทย จะส่งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้ไปยัง ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานจเรทหาร กรมกำลังพลทหาร และหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องทุกข์ ซึ่ง สำนักงานจเรทหาร มีหน้าที่เกี่ยวกับการสอบสวนข้อเท็จจริง ซึ่งอาจจัดชุดสืบสวนสอบสวนลงพื้นที่ หรือให้หน่วยเหนือตามสายการบังคับบัญชาเป็นผู้สอบสวน หรือให้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเป็นผู้สอบสวน แล้วแต่กรณี ส่วน กรมกำลังพลทหาร มีหน้าที่สรุปผลสอบสวนนำเรียน ผู้บัญชา การทหารสูงสุด ทำหนังสือตอบผู้ร้อง และรวบรวมสถิติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมด (บางส่วนเข้ามาที่สำนักงานจเรทหาร และกรมกำลังพลทหารโดยตรง) สำหรับหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องทุกข์จะได้รับทราบการร้องทุกข์ในลักษณะคู่ขนาน

ประการที่สาม ปัจจุบัน กองบัญชาการกองทัพไทย ยังไม่มีระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์เช่นเดียวกับ กองทัพบก และกองทัพเรือ แต่ได้เล็งเห็นความจำเป็น/ความสำคัญ ที่จะต้องมีระบบสารสนเทศ เพื่อให้การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดของ กองบัญชาการกองทัพไทยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีแนวคิดที่จะให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการสื่อสารทหาร เขียนโปรแกรมและวางระบบดังกล่าวให้

### ๖. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์

ประการแรก ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ มีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยมี ผู้ช่วยผู้อำนวยการ (๑) เป็นหัวหน้าคณะทำงาน (อนุมัติคำสั่งเมื่อ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๒) กำหนดให้คณะทำงานฯ มีหน้าที่กำกับดูแล ให้คำปรึกษา เสนอแนะ พิจารณา ตรวจสอบ สนับสนุนข้อมูลจำเป็น และกำหนดแนวทาง รวมทั้งการประสานกับหน่วยงานของรัฐที่



เกี่ยวข้อง (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม สำนักพระราชวัง สำนักงาน องคมนตรี สำนักผู้ตรวจการแผ่นดิน ฯลฯ) แล้วนำเรียน ผู้อำนวยการองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกใน พระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการต่อไป

ประการที่สอง ขั้นตอนการดำเนินงานของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ จะดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์และคัดแยกประเภท โดย กองกลาง สำนักงานเลขานุการ ผ่านช่องทางออนไลน์ (เว็บไซต์ของ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์, เพจเฟซบุ๊ก ขององค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์, Web Portal ของสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี และสื่อโทรทัศน์) ผู้ร้องทุกข์ยื่นโดยตรง และรับเรื่องจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และส่งต่อให้หน่วยขึ้นตรง องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ฝ่ายนโยบายและแผน ฝ่ายสวัสดิการการสงเคราะห์ ฝ่ายอาชีพสงเคราะห์ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก) และหน่วยงานกิจการพิเศษ (เช่น ศาลหลักเมือง สำนักงานรักษาความปลอดภัย ฯลฯ) ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแจ้งผลกลับให้ กองเลขานุการ สำนักงานเลขานุการกองบัญชาการกองทัพไทยทราบ ภายใน ๑๕ วัน เพื่อนำเรียน องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องต่อไป

ประการที่สาม องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ มีการคัดแยก เรื่องราวร้องทุกข์เป็น ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มเรื่องร้องเรียนพฤติกรรมของพนักงาน องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ (งานบริการ คุณสมบัติ และพฤติกรรมไม่เหมาะสม : จะกำหนดเป็น เรื่องชั้นความลับ เพื่อปกปิดชื่อผู้ร้องทุกข์) กลุ่มเรื่องร้องขอด้านการสงเคราะห์ (บำเหน็จบำนาญ เงินช่วยเหลือรายเดือน เงินทุนในการประกอบอาชีพ และขอให้ช่วยเหลือปัญหาหนี้สิน) กลุ่มเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานและกลุ่มสอบถามข้อมูลต่าง ๆ

### **๗. สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (สกก.สป.)**

ประการแรก ระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม มี สำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมเป็นหน่วยรับผิดชอบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการโดย กองเลขานุการ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และได้มีการ จัดทำคู่มือการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยมี เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเพียง ๑ - ๒ นายเท่านั้น และบุคคลดังกล่าวต้องปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ปกติของ กองเลขานุการ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ซึ่งมีการกิจที่ ค่อนข้างมากอยู่แล้ว จึงมีข้อจำกัดในเรื่องบุคลากรประการหนึ่ง

ประการที่สอง สำนักงานเลขานุการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เปิดรับช่องทาง รับเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกช่องทาง เช่นเดียวกับหน่วยอื่น ๆ พบข้อสังเกตว่าการร้องทุกข์ร้องเรียนผ่าน ทางเว็บไซต์ของ สำนักงานเลขานุการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผู้ร้องจะเข้าถึงเว็บไซต์ดังกล่าว

ได้ยาก ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนแล้ว สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม จะสรุปนำเรียน ปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อกรุณาทราบและมีหนังสือส่งเรื่องให้ หน่วยบังคับบัญชาของผู้ถูกร้อง เพื่อดำเนินการและทำหนังสือตอบผู้ร้อง พร้อมสำเนาให้ สำนักงาน เลขาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมทราบ และรายงานกลับมาตามสายการบังคับบัญชาถึง ปลัดกระทรวงกลาโหมจึงเป็นการยุติ

ประการที่สาม สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยงานที่ไม่มีระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ของตนเอง ทำให้การจัดเก็บข้อมูล การสรุป ประมวลผล รวมทั้งการติดตามตรวจสอบ กระทำได้ไม่สะดวกเท่าที่ควร สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม มีความต้องการให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ปัจจุบันหน่วยสรุปข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ได้มาจากทุก ช่องทางเป็นรายไตรมาส

ประการที่สี่ คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ให้มีการแต่งตั้งผู้บริหาร ระดับสูงของหน่วยงานเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer: CCEO) ปัจจุบัน รองปลัดกระทรวงกลาโหม (๔) ทำหน้าที่ CEO ของ กระทรวงกลาโหม และเมื่อ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ระหว่าง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กับ ๑๖ หน่วยงาน ซึ่งมี สาระสำคัญคือการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระบบสารสนเทศเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลกลาง โดย หากส่วนราชการใดไม่มีระบบสารสนเทศ ให้ใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของ สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (Web portal) แต่หากส่วนราชการมีระบบสารสนเทศเป็นของตนเอง ขอให้ พัฒนา Web Service ให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบสารสนเทศของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

#### ๘. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กลาโหม (ศรท.กท.)

ประการแรก ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กลาโหม มีภารกิจ หน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน การอำนวยการ การประสานงาน และการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งปวงของกระทรวง กลาโหม ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล

ประการที่สอง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมอนุมัติแผน/ โครงการ เพื่อรองรับ แผนปฏิรูปประเทศ เมื่อ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ จำนวน ๙ ด้าน ๖๙ โครงการ สำหรับด้านการป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบนั้น มีระยะเวลา ๓ ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ โดยได้จัดทำ “โครงการพัฒนาและจัดตั้งเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องทุกข์ กระทรวงกลาโหม” โดยมี วัตถุประสงค์โครงการเพื่อพัฒนาเครือข่ายและกลไกการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ของกระทรวงกลาโหม

รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงาน ให้ประสานสอดคล้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งกระทรวงกลาโหม เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สาม การดำเนินการที่ผ่านมาระหว่างรัฐบาลและกระทรวงกลาโหม มีดังนี้

๑. ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Execute Officer: CCEO) โดยการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม และกระทรวงต่าง ๆ

๒. แต่งตั้ง รองปลัดกระทรวงกลาโหม เป็นผู้บริหารระดับรองหัวหน้าส่วนราชการ/หน่วยงาน (รองปลัดกระทรวง หรือรองอธิบดี หรือรองหัวหน้า ส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือรองหัวหน้า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ รองปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้ตรวจราชการ กระทรวง ที่ปรึกษา ผู้ช่วยปลัดกระทรวง และผู้ทรงคุณวุฒิ) หรือเทียบเท่า

ทั้งนี้ คุณสมบัติ CCEO จะต้องมีทักษะในการประสานงาน และประสานสัมพันธ์กับทุกภาคส่วนได้เป็นอย่างดี เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการหรือดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหากับผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งเป็นผู้ที่ติดตามนโยบาย สถานการณ์ และแนวทางการแก้ไขปัญหาของรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง

สำหรับหน้าที่ความรับผิดชอบ CCEO ได้แก่

ด้านการวางแผน (๑) วางแผนแนวทางการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการ/หน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล รวมทั้งเป็นผู้รับผิดชอบการนำนโยบายและข้อสั่งการของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (๒) สนับสนุนการจัดหาทรัพยากร เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านบูรณาการและกำกับติดตาม (๑) ประสานงานและให้ความร่วมมือกับผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำส่วนราชการ/หน่วยงาน Chief Complaints Executive Officer : CCEO ของส่วนราชการ/หน่วยงานอื่น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดำเนินการได้ด้วยความเรียบร้อย (๒) กำกับดูแลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และกำหนดค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดของส่วนราชการ/หน่วยงานที่ชัดเจน (๓) ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และนำเสนอ รายงานผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของส่วนราชการ/หน่วยงาน ให้ผู้บริหารทราบอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการบริหารจัดการและประชาสัมพันธ์ (๑) ตรวจสอบเยี่ยมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ และหน่วยงานในสังกัด เพื่อรับฟังปัญหา ให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ (๒) สร้างขวัญกำลังใจ และสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้เต็มใจที่จะอุทิศตน ทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของตน (๓) ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งชี้แจงเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการ/หน่วยงานที่เป็นประเด็นสนใจให้กับสาธารณะทราบ

ด้านระบบสารสนเทศ (๑) กรณีส่วนราชการที่ไม่มีระบบสารสนเทศ จะกำหนดให้เป็นผู้ร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะกำหนด Username และ Password สำหรับผู้ใช้งานระบบ (๒) กรณีส่วนราชการที่มีระบบสารสนเทศของตนเองขอให้พัฒนา Web Service ให้รองรับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พัฒนาขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้กรอบระยะเวลาที่ได้ตกลงร่วมกัน

ด้านการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ (๑) ส่วนราชการจัดส่งเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน ฅศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (ก.พ.เดิม) เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยเหลือประชาชน รวมทั้งผลักดันให้ดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบกลาง (๒) ส่วนราชการหรือหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่มีระบบสารสนเทศของตนเอง ขอให้ดำเนินการผ่านระบบกลางของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (๓) ในกรณีที่ นายกรัฐมนตรี เดินทางไปปฏิบัติราชการ ขอความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และ/หรือร่วมลงพื้นที่ ตามที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประสานขอ (๔) กำหนดให้การแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนเป็นภารกิจสำคัญ ที่ต้องเร่งดำเนินการให้ผล ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม (๕) กำหนดให้มี CCEO และให้การดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน (๖) จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการให้หัวหน้าส่วนราชการ (เจ้ากระทรวง) หรือผู้ได้รับมอบหมายให้เป็น CCEO ทราบเป็นราย ไตรมาส

ด้านวิชาการ (๑) กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องราว ร้องทุกข์ และระยะเวลาการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการ ให้ประชาชนทราบ (๒) ให้ความร่วมมือ จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เรื่องราวร้องทุกข์ที่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีขึ้น (๓) ส่งเสริมให้จัดทำองค์ความรู้ใน การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการศึกษาวิจัย การจัดทำมาตรฐาน การปฏิบัติงาน การศึกษาดูงาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งภายในและระหว่างองค์กร

จากการการถอดบทเรียนเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุป ปัญหาการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของกระทรวงกลาโหม ซึ่งรายละเอียดดังแสดง ในแผนภาพที่ ๔ - ๒

แผนภาพที่ ๔ - ๒ แสดงปัญหาการดำเนินการรับเรื่องราวจ้างทุกซีในภาพรวมของกระทรวงกลาโหม

รายการ	สบ.	นท.	สอ.	อน. นน.	นอ.	นร.	นอ.	จพด.
ระเบียบร้องทุกข์	มี	X	X	X	X	X	มี	X
CCEO ประจำหน่วย	มี	มี	?	X	X	X	X	X
คณะกรรมการสนับสนุน CCEO	มี	?	?	?	?	?	?	X
หน่วยรับผิดชอบงาน (โดยตรง)	มี	มี	?	?	?	?	มี	?
ระบบสารสนเทศร้องทุกข์	มี	X	X	X	X	X	มี	X
คู่มือการปฏิบัติงาน	มี	มี	มี	?	?	?	มี	X

ที่มา : สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม, ๒๕๕๕.

### สรุปปัญหาการดำเนินการรับเรื่องราวจ้างทุกซีในภาพรวมของกระทรวงกลาโหม

ผลจากการสัมภาษณ์ปัญหาการดำเนินการรับเรื่องราวจ้างทุกซีในภาพรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยของผู้ถูกร้อง หรือหน่วยเหนือของผู้ถูกร้อง (กรณีหน่วยเหนือของผู้ถูกร้อง ตั้งกรรมการไปสอบสวน) โดยบางหน่วยไม่ให้ความสำคัญ หรือพิจารณาว่าเป็นเรื่องส่วนบุคคล อยู่เหนืออำนาจของหน่วยงาน การดำเนินการใช้ระยะเวลาเนิ่นนาน ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

พบว่า กระทรวงกลาโหม ไม่มีระบบสารสนเทศเรื่องการรับเรื่องราวจ้างทุกซีเป็นของตนเองมีเพียงกองทัพอากาศหน่วยเดียวที่มีระบบสารสนเทศในการรับเรื่องราวจ้างทุกซี และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดให้ หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับดูแลของกระทรวง กลาโหมใช้ระบบ Web portal โดยการร้องเรียนที่มาทาง Web portal ส่วนใหญ่จะมาจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเมื่อ หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและตอบกลับทางระบบ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะนำข้อมูลที่ได้สรุปเป็นภาพรวมของกระทรวงกลาโหม ที่ผ่านทางศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่ใช่ข้อมูลภายในของกระทรวงกลาโหม ทั้งนี้ รองปลัด กระทรวงกลาโหม กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีสาระสำคัญกำหนดให้กระทรวงกลาโหมต้องรายงานข้อมูลการรับเรื่องราวจ้างทุกซีทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในกระทรวงกลาโหม ให้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อนำไปสรุปประมวลผลในภาพรวมของประเทศ ปัจจุบันยังไม่มี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานใน

กำกับกระทรวงกลาโหมหน่วยใด นำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ดำเนินการเองลงในระบบ Web portal ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ปัจจุบันข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนของ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพบก กองทัพเรือ และ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นข้อมูลที่ผู้ร้องยื่นเรื่องต่อส่วนกลาง รวมทั้งส่งมาจากหน่วยงานอื่น ระบบการรวบรวมข้อมูลยังไม่ได้ครอบคลุมถึงส่วนภูมิภาค เช่นในกรณีการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แล้วหน่วยในส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ข้อมูลในลักษณะนี้ส่วนกลางจะไม่ทราบ ทำให้การสรุปในภาพรวมของแต่ละหน่วยมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

## สรุป

การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยของผู้ถูกร้อง หรือหน่วยเหนือของผู้ถูกร้อง (กรณีหน่วยเหนือของผู้ถูกร้องตั้งกรรมการไปสอบสวน) โดยบางหน่วยไม่ให้ความสำคัญ หรือพิจารณาว่าเป็นเรื่องส่วนบุคคลอยู่เหนืออำนาจของหน่วยงาน การดำเนินการใช้ระยะเวลาานาน ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับการแก้ไขปัญหายุ่งในระยะเวลาที่เหมาะสม

โดยกระทรวงกลาโหม ไม่มีระบบสารสนเทศเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นของตนเอง มีเพียงกองทัพอากาศหน่วยเดียวที่มีระบบสารสนเทศในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดให้ หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับดูแลของกระทรวง กลาโหมใช้ระบบ Web portal โดยการร้องเรียนที่มาทาง Web portal ส่วนใหญ่จะมาจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเมื่อหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและตอบกลับทางระบบ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะนำข้อมูลที่ได้สรุปเป็นภาพรวมของกระทรวงกลาโหม ที่ผ่านทางศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่ใช่ข้อมูลภาพรวมของกระทรวงกลาโหม ทั้งนี้ รองปลัด กระทรวงกลาโหม กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีสาระสำคัญกำหนดให้กระทรวงกลาโหมต้องรายงานข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในกระทรวงกลาโหม ให้แก่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. เพื่อนำไปสรุปประมวลผลในภาพรวมของประเทศ ปัจจุบันยังไม่มีหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหมหน่วยใด นำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ดำเนินการเองลงในระบบ Web portal ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ซึ่งปัจจุบันข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนของ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพบก กองทัพเรือ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นข้อมูลที่ผู้ร้องยื่นเรื่องต่อส่วนกลาง รวมทั้งส่งมาจากหน่วยงานอื่น ระบบการรวบรวมข้อมูลยังไม่ได้ครอบคลุมถึงส่วนภูมิภาค เช่นในกรณีการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แล้วหน่วยในส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ข้อมูลในลักษณะนี้ส่วนกลางจะไม่ทราบ ทำให้การสรุปในภาพรวมของแต่ละหน่วยมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

### รายชื่อหน่วยงานที่ให้สัมภาษณ์

๑. กองทัพอากาศ (กรมจเรทหารอากาศ, ๕ มีนาคม ๒๕๖๓)
๒. กองทัพบก (สำนักงานเลขานุการกองทัพบก, ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓)
๓. กองทัพเรือ (สำนักงานเลขานุการกองทัพเรือ, ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๓)
๔. ศูนย์บริการประชาชน (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๓)
๕. กองบัญชาการกองทัพไทย (ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ, ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๓)
๖. องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ (๑๗ มีนาคม ๒๕๖๓)
๗. สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (สำนักงานเลขานุการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม, ๑ เมษายน ๒๕๖๓)
๘. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กลาโหม (ศรท.กท.)

## บทที่ ๕

### สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์” โดยผู้ศึกษาได้ศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ และศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตลอดจนค้นหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม ดังนั้นในบทนี้ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม ดังต่อไปนี้

๑. ตอบัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๑ เพื่อศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ
๒. ตอบัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๒ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์
๓. ตอบัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๓ เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม
๔. การวิจัยครั้งต่อไป

#### ตอบัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๑

จากการศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ พบว่า

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีการจัดทำโครงการศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center) ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชนได้ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน เพราะเป็นแหล่งบริการข้อมูลที่ประชาชนเพียงติดต่อไปที่ ๑๑๑๑ หมายเลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) หรือ GCC 1111 ภาครัฐก็สามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนโดยตรง ซึ่งศูนย์ดังกล่าวมีการให้บริการประชาชนใน ๔ ลักษณะ ได้แก่ การบริการเด่นภาครัฐ การติดต่อหน่วยงานภาครัฐ การขอข้อมูลออนไลน์ และโดยเฉพาะการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ และมีข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงกับงานวิจัยฉบับนี้



สำหรับ กองทัพอากาศ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศนั้น อยู่ในความรับผิดชอบของกองตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน กรมจเรทหารอากาศ กองทัพอากาศ ซึ่งมีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อให้การปฏิบัติราชการ หรือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนของกองทัพอากาศ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับระเบียบ ข้อบังคับ และบรรลุลำดับประสงค์ในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองทัพอากาศ สามารถนำมาเป็นตัวแบบให้ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม โดยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์นำไปเป็นแบบอย่างได้ (คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน กองทัพอากาศ, ๒๕๕๔: ๑ - ๓๘) ซึ่งทั้งสองหน่วยงานมีการพัฒนารูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย อาทิเช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยตนเอง การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางไปรษณีย์ การรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ ฯลฯ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกำลังพลและประชาชนโดยทั่วไป โดยทั้งสองหน่วยงานมีการจัดทำคู่มือและระเบียบขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างละเอียด มีการจัดตั้งส่วนราชการ ปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยตรง ซึ่งส่งผลทำให้กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศมีประสิทธิภาพ สามารถนำมาเป็นตัวแบบในการพัฒนาต่อยอดทั้งรูปแบบและระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมต่อไป

ทั้ง ๒ หน่วยงาน มีการจัดทำคู่มือและระเบียบขั้นตอนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดตั้งส่วนราชการ/โครงสร้างส่วนราชการ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง สามารถนำมาเป็นตัวแบบในการพัฒนาต่อยอดของกระทรวงกลาโหมได้เป็นอย่างดี ซึ่งรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๕ - ๑ ตารางที่ ๕ - ๑ แสดงขีดความสามารถที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศทำได้

ความสามารถที่ทำได้	สปน.	ทอ.
1. การติดตาม ควบคุม กำกับดูแลภายใน กท.	/	/
2. การเชื่อมโยงเครือข่ายลงระดับภูมิภาคได้ง่าย		/
3. ระบบการสืบค้นข้อมูล	/	/
4. แจ้งเตือนวันคงเหลือที่ต้องตอบกลับ		/
5. กำหนดอำนาจแก่ผู้เข้าถึงข้อมูลของเจ้าหน้าที่		/
6. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ กท.		/
7. ช่วยลดการใช้ทรัพยากร	/	/

ที่มา : ประมวลผลโดยผู้วิจัย, ๒๕๖๓.

## ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๒

จากการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์สามารถสรุปได้ว่า การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นหน่วยของผู้ถูกร้อง หรือหน่วยเหนือของผู้ถูกร้อง (กรณีหน่วยเหนือของผู้ถูกร้องตั้งกรรมการไปสอบสวน) โดยบางหน่วยไม่ให้ความสำคัญ หรือพิจารณาว่าเป็นเรื่องส่วนบุคคล อยู่เหนืออำนาจของหน่วยงาน การดำเนินการใช้ระยะเวลาตาม ทำให้ผู้ร้องไม่ได้รับการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

โดย กระทรวงกลาโหม ไม่มีระบบสารสนเทศเรื่องการรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นของตนเอง มีเพียงกองทัพอากาศหน่วยเดียวที่มีระบบสารสนเทศในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดให้ หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับดูแลของกระทรวง กลาโหมใช้ระบบ Web portal โดยการร้องเรียนที่มาจาก Web portal ส่วนใหญ่จะมาจากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเมื่อหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหม ดำเนินการต่อข้อร้องเรียนและตอบกลับทางระบบ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะนำข้อมูลที่ได้สรุปเป็นภาพรวมของกระทรวงกลาโหม ที่ผ่านทางศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่ใช่ข้อมูลภาพรวมของกระทรวงกลาโหม ทั้งนี้ รองปลัด กระทรวงกลาโหม กับ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมีสาระสำคัญกำหนดให้ กระทรวงกลาโหมต้องรายงานข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในกระทรวงกลาโหม ให้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อนำไปสรุปประมวลผลในภาพรวมของประเทศ ปัจจุบันยังไม่มี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับกระทรวงกลาโหมหน่วยใดนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ดำเนินการเองลงในระบบ Web portal ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ซึ่งปัจจุบันข้อมูลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในส่วนของ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม กองบัญชาการกองทัพไทย กองทัพบก กองทัพเรือ และ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นข้อมูลที่ผู้ร้องยื่นเรื่องต่อส่วนกลาง รวมทั้งส่งมาจากหน่วยงานอื่น ระบบการรวบรวมข้อมูลยังไม่ได้ครอบคลุมถึงส่วนภูมิภาค เช่นในกรณีการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในส่วนภูมิภาค แล้วหน่วยในส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ข้อมูลในลักษณะนี้ส่วนกลางจะไม่ทราบ ทำให้การสรุปในภาพรวมของแต่ละหน่วยมีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

## ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๓

จากการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม ได้แก่ การจัดให้มีระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ

กระทรวงกลาโหม โดยใช้แบบอย่างของกองทัพอากาศ เช่น (๑) การมีแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบบออนไลน์ (๒) การจัดให้มีระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม โดยใช้แบบอย่างของกองทัพอากาศ ซึ่งข้อมูลที่มาจาก Web Portal ของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ก็นำมาลงในระบบนี้ด้วย รวมทั้งอาจจะวางระบบลงไปถึงหน่วยรองของ หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม ซึ่งหากดำเนินการตามนี้ จะทำให้ กระทรวง กลาโหม โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กลาโหม (ศรท.ภท.) สามารถรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบประเมินผลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นจริงในกระทรวงกลาโหมได้ทั้งหมด (๓) มีระบบสารสนเทศในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพ (๔) กระทรวงกลาโหม ควรขยายขอบเขตการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ลงไปถึงผู้ปฏิบัติในระดับภูมิภาค และครอบคลุมถึงหน่วยขึ้นตรงกองทัพ เช่น กองทัพบก/ ในระดับทัพภาค เป็นต้น (๕) เรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้น จะต้องมีการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลไว้หลายระดับ และ (๖) การสรรหา/ กำหนดกำลังพล ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย หรือจรรยาบรรณโดยตรง ฉะนั้นเมื่อกระทรวงกลาโหมมีระบบสารสนเทศของตนเองแล้ว จึงควรพิจารณาเชื่อมโยงระบบสารสนเทศของกระทรวงกลาโหมเข้ากับระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

## ข้อเสนอแนะ

### ๑. ระดับนโยบาย

๑.๑ การจัดให้มีระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม โดยใช้แบบอย่างของกองทัพอากาศ ซึ่งข้อมูลที่มาจาก Web Portal ของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ก็นำมาลงในระบบนี้ด้วย รวมทั้งอาจจะวางระบบลงไปถึงหน่วยรองของ หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม ซึ่งหากดำเนินการตามนี้จะทำให้กระทรวงกลาโหม โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กลาโหม (ศรท.ภท.) สามารถรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบประเมินผลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นจริงในกระทรวงกลาโหมได้ทั้งหมด แล้วจึงเชื่อมระบบกับ Web Portal ของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลง MOU ที่กระทรวง กลาโหมลงนามไว้กับ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ การจัดทำระบบสารสนเทศของกระทรวง กลาโหม เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะต้องรับฟังความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะจากหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ก่อน โดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กลาโหม (ศรท.ภท.) ได้กำหนดให้เป็นหัวข้อหนึ่งในการจัดสัมมนาโครงการพัฒนาและจัดตั้งเครือข่ายการจัดการเรื่องร้องทุกข์กระทรวงกลาโหม

๑.๒ กระทรวงกลาโหมควรมีแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของกระทรวงกลาโหม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบบออนไลน์ ได้แก่ การใช้ภาษา PHP ซึ่งหมายถึงภาษาคอมพิวเตอร์ Server-Side Script ซึ่งใช้ในการจัดทำเว็บไซต์และสามารถประมวลผล

ออกมาในรูปแบบ HTML โดยมีรากฐานโครงสร้างคำสั่งมาจากภาษา ภาษาซี ภาษาจาวา และ ภาษาเพิร์ล เป้าหมายหลักของภาษา PHP คือให้นักพัฒนาเว็บไซต์สามารถเขียนเว็บเพจ ที่มีความตอบโต้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความสะดวกกับผู้ใช้งานและความต้องการข้อมูลที่ปรับเปลี่ยนไปจากเดิม พร้อมทั้งเพื่อให้มีการดำเนินงานที่พร้อมรองรับ Server version ใหม่ ๆ ได้ โดยการพัฒนาระบบงานดังกล่าว จะสามารถทำให้มีการสืบค้นข้อมูลสะดวกรวดเร็ว ป้องกันข้อมูลที่เป็นชั้นความลับ ประหยัดทรัพยากร และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

๑.๓ กระทรวงกลาโหมควรมีระบบสารสนเทศในการจัดการเรื่องราวยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนฯ ระเบียบกองทัพอากาศว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนฯ และคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนฯ ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจริง

## ๒. ระดับปฏิบัติ

๒.๑ กระทรวงกลาโหม ควรขยายขอบเขตการดำเนินการรับเรื่องราวยุทธศาสตร์ตามแนวทาง ได้แก่ (๑) Admin คือ ผู้ดูแลระบบ จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน (๒) Command คือ ผู้บังคับบัญชา สามารถเข้าดูเรื่องร้องเรียนติดตามการดำเนินการ (๓) Manage คือ ผู้อำนวยการกอง จะเป็นผู้มอบหมายเรื่องร้องเรียนให้กับ User และติดตามการดำเนินการ (๔) Control คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ประสานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ติดต่อประสานกับหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม (๕) Support คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ป้อนข้อมูลเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ (๖) User คือ ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายจาก Manage และ (๗) Client คือ ผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหมจะติดต่อประสานกับ Control

๒.๒ กระทรวงกลาโหม ควรขยายขอบเขตการดำเนินการรับเรื่องราวยุทธศาสตร์ลงไปถึงผู้ปฏิบัติในระดับภูมิภาค และครอบคลุมถึงหน่วยขึ้นตรงกองทัพ เช่น กองทัพบก/ในระดับทัพภาค เป็นต้น

๒.๓ เรื่องราวยุทธศาสตร์ที่เกิดขึ้น จะต้องมีการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลไว้หลายระดับ โดยมีผู้บังคับบัญชาาระดับสูง เช่น เจ้ากรมจเรทหารอากาศ เป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการเข้าถึงข้อมูล และสามารถนำเรียน ผู้บัญชาการทหารอากาศ ในฐานะฝ่ายอำนาจการประจำตัวได้โดยตรง

๒.๔ มีการสรรหา/กำหนดกำลังพล ที่มีความรู้ทางด้านกฎหมาย หรือจบนิติศาสตร์โดยตรง

## การวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เน้นศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการรับเรื่องราวยุทธศาสตร์โดยใช้ระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัชมุนตรี และกองทัพอากาศ ดังนั้น จึงควรศึกษากระบวนการรับเรื่องราวยุทธศาสตร์

ร้องทุกข์ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานอื่น ๆ ร่วมด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ ของกระทรวงกลาโหมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### วารสาร และหนังสือพิมพ์

จเรทหารอากาศ, กรม. “การปฏิบัติงานร้องทุกข์ร้องเรียน กองทัพอากาศ”. คู่มือการปฏิบัติงาน.

กองทัพอากาศ, ๒๕๕๔.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. “บันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์  
ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ”. เอกสารทางราชการ. สำนักงานปลัดสำนักนายก. กรุงเทพฯ,  
๒๕๖๒.

#### วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย เอกสารวิจัย

กนกขวัญ สังข์เพ็ญ และ ณัฐวิณี บุณาค. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์ดำรง  
ธรรมจังหวัดลพบุรี (People’s Satisfaction with Service of Damrongtham Center  
Lopburi Province)”. วิทยานิพนธ์ส่วนบุคคล. สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และ  
รัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๘.

กวรรณ ศิริพาณิชย์, ราเชนทร์ นพณัฐวงศกร และ รวิวงศ์ ศรีทองรุ่ง. “การจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน  
ของประชาชนในพื้นที่เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร (Management of People  
Complaints against in Nong Kham Distric Office, Bangkok)”. วิทยานิพนธ์ส่วนบุคคล. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์,  
๒๕๖๐.

เพ็ญพักตร์ ตันติดำรง. “การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของโครงการศูนย์รับแจ้งเหตุ  
ฉุกเฉิน ๑๙๑ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ : ศึกษากรณีศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑  
ตำรวจภูธรจังหวัดนครราชสีมา (The Quality of Public Service Assessment of  
the Project of Emergency Call Center 191, the Royal Thai Police, Case Study :  
the Emergency Call Center 191 of the Provincial Police Division in Nakhon  
Ratchasima)”. วิทยานิพนธ์ส่วนบุคคล. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ภาควิชา  
สังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๘.

ณัฐ จันทนะ. “กระบวนการสื่อสารเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนจาก  
ประชาชน ของกระทรวงอุตสาหกรรม”. วิทยานิพนธ์ส่วนบุคคล. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต,  
๒๕๕๑.

- บงกช ตันติวิชญ์โสภิต. “การศึกษารูปแบบการร้องเรียนและการตอบสนองของธุรกิจบริการร้านอาหารบนโลกออนไลน์ (Online Negative Complaint Towards Service Restaurants and the Service Response)”. วิทยานิพนธ์ส่วนบุคคล. สาขาวิชาการบริหารการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๘.
- เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, สำนักงาน. “การประเมินกลไกกระบวนการและสัมฤทธิ์ผลของการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนร้องเรียน (The assessment of mechanism, process and achievement of resolution for the people)”. รายงานการวิจัย. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๕๔
- วัฒนพล ชุมเพชร. “การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการร้องเรียนและติดตามปัญหาจากประชาชนในท้องถิ่นสู่ภาครัฐ (The Development of Information system for Complaint and Follow up from Local People to Public Sector)”. วิทยานิพนธ์ส่วนบุคคล. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, ๒๕๖๐.
- ศุภกิต เสนนอก. “การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ : กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ส่วนบุคคล. สาขาวิชาการเมืองการปกครองสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ๒๕๕๘.
- อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า. “หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐”. เอกสารรายงาน, : สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๖๐.

### ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

- พระราชกฤษฎีกา. “หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖”. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๐ ตอนที่ ๑๐๐ ก. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.ratchakitcha.soc.go.th>, ๒๕๖๓.
- พระราชบัญญัติ. “ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่๕) พ.ศ. ๒๕๔๕”. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๙ ตอนที่ ๙๙ ก. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.ratchakitcha.soc.go.th>, ๒๕๖๓.
- ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๕ ตอนที่ ๘๒ ก. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.ratchakitcha.soc.go.th/>, ๒๕๖๓.
- ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐). “ร่วมสร้างสรรค์แบ่งปันความรู้เพื่อสังคมแห่งการเรียนรู้”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [www.thailibrary.in.th](http://www.thailibrary.in.th), ๓๕๖๓.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๔ ตอนที่ ๕๕ ก. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.ratchakitcha.soc.go.th>, ๒๕๖๓
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๒๔ ตอนที่ ๒๑ ก.

- (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.ratchakitcha.soc.go.th>, ๒๕๖๓.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี. “การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม พ.ศ. ๒๕๔๒”. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๖๓ ง. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.ratchakitcha.soc.go.th>, ๒๕๖๓.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. “พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://www.bot.or.th/>, ๒๕๖๓.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. “พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.royin.go.th/dictionary>, ๒๕๖๓
- สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. “จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล”. ค้นหาข้อมูลมติคณะรัฐมนตรี. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.cabinet.soc.go.th>, ๒๕๖๓
- สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. “หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://dep.kpo.go.th>, ๒๕๖๓.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://nscr.nesdb.go.th/>, ๒๕๖๓.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. “ความหมายเรื่องร้องทุกข์”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.1111.go.th/>, ๒๕๖๓.
- สำนักวิชาการ. “การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์”. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <https://parliament.go.th/library>, ๒๕๖๓.
- ห้องเรียนคอมพิวเตอร์ครูบั้ง. “เทคโนโลยีการสื่อสาร”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://sites.google.com/site/hxngreiynkxmphiwtxrkhreibung/>, ๒๕๖๓.
- E-book 2200405 muthita. “เทคโนโลยีการสื่อสาร”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : [https://sites.google.com/site/2200405\\_muthita/e-book/bth-thi-1](https://sites.google.com/site/2200405_muthita/e-book/bth-thi-1), ๒๕๖๓.



ภาคผนวก

## ภาพแสดงการลงพื้นที่ภาคสนาม

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์” ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อรวบรวมแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยระบบออนไลน์ และรับราชการภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ รายละเอียดดังแสดงในแผนภาพ ดังนี้









## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	พินเอก พงศ์วิชญ์ คงทน
วัน เดือน ปีเกิด	เกิดเมื่อวันที่ ๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๐๗
การศึกษา	- สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนเตรียมทหาร นักเรียนเตรียมทหาร รุ่นที่ ๒๓ - สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า นักเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า รุ่นที่ ๓๔ ปริญญาตรีหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (วทบ.ทบ.) จากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า (รร.จปร.)
ประวัติการทำงาน	รับราชการครั้งแรกที่ กองพันทหารปืนใหญ่ที่ ๑๐๓ กองพลทหารราบที่ ๓ กองทัพภาคที่ ๒
ตำแหน่งปัจจุบัน	รองหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม

# สรุปย่อ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เรื่อง แนวทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์

ผู้วิจัย พันเอก พงศ์วิชัย คงทน

หลักสูตร วปอ.

รุ่นที่ ๖๒

ตำแหน่ง รองหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยยุทธศาสตร์ชาติทั้ง ๖ ด้าน ในด้านที่ ๖ มีการมุ่งเน้นการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

เพื่อสนับสนุนภารกิจของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหมจึงมีการจัดการสนับสนุนการรับเรื่องร้องทุกข์ของทุกหน่วยงาน และที่เกิดขึ้นทั้งหมดในประเทศ เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ และวางแผนการปฏิบัติต่อไปในอนาคต

สำหรับกระทรวงกลาโหม ผู้ร้องทุกข์ที่เดินทางมาด้วยตนเอง จะถูกส่งเรื่องไปยังหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมีการเรื่องทุกข์ผ่านทางระบบออนไลน์ กระทรวงกลาโหมก็จะสามารถทราบขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ได้โดยสามารถเรียกดูจากระบบออนไลน์นี้ และเมื่อสิ้นปีก็สามารถสรุป/ประมวลผลในภาพรวมของกระทรวงได้ แต่การดำเนินงานที่ผ่านมา ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กระทรวงกลาโหมก็จะรับทราบข้อมูลได้เฉพาะผู้ที่มายื่นร้องเรียนถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงกลาโหมเท่านั้น

เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ได้มีการลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับกระทรวงกลาโหม โดยมีสาระสำคัญ คือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จะต้องทราบข้อมูลการร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดภายในหน่วยงานที่ลงนามตามบันทึกข้อตกลง และให้เชื่อมระบบกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงกลาโหมที่มีระบบ

สารสนเทศเป็นของตนเอง คือ กองทัพอากาศ ส่วนหน่วยงานอื่นที่มีระบบสารสนเทศ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัญหาที่สำคัญที่ยังไม่ได้ดำเนินการ คือ เรื่องของการบริหารจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในกระทรวงกลาโหมทั้งหมด เพราะปัจจุบันหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหมต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหม มีลักษณะต่างคนต่างทำ ที่จริงแล้วข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหมก็ไม่ขึ้นแก่กันอยู่แล้ว เป็นข้อมูลเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน แต่กระทรวงกลาโหมโดยศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงกลาโหมในฐานะกำกับดูแลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมของกระทรวงกลาโหม มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดของกระทรวงกลาโหม เพื่อสะดวกในการติดตามและสามารถนำมาประเมินผล วิเคราะห์หาหนทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่เรียกว่า Web Portal ซึ่งได้เชื่อมกับหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์แล้วก็ตาม แต่ระบบดังกล่าวมาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ดำเนินการวิธีเสร็จสิ้น ก็จะตอบกลับในระบบให้ทางสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบ สำหรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่แต่ละหน่วยรับเรื่องเอง ก็ไม่มีหน่วยใดลงข้อมูลส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับทราบ ซึ่งเรื่องร้องเรียนที่มีมาถึงแต่ละหน่วยโดยตรง รวมทั้งที่มีส่งมาจากหน่วยงานอื่นและหน่วยงานข้างเคียง จะมีปริมาณมากกว่าเรื่องร้องเรียนที่มาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนั้นข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในส่วนของกระทรวงกลาโหมที่สรุปในรอบปี ก็จะเป็นข้อมูลเฉพาะที่มีผู้ร้องมาร้องที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเท่านั้น ไม่สามารถสะท้อนข้อมูลความเป็นจริงในส่วนในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในกระทรวงกลาโหมได้ ข้อสังเกตประการหนึ่งคือ ไม่ว่าจะข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีก็ดี และข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมายื่นเรื่องที่หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยงานในกำกับของกระทรวงกลาโหมก็ดี เป็นข้อมูลของผู้ร้อง ร้องต่อผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาส่วนกลาง แต่น่าจะมีข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์อีกส่วนหนึ่งที่ผู้ร้องได้ร้องทุกข์ร้องเรียนกับหัวหน้าส่วนราชการที่สำคัญในส่วนภูมิภาค ดังนั้นถ้าจะให้ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งหมดที่เกิดขึ้นจริงของกระทรวงกลาโหม จะต้องวางระบบสารสนเทศระหว่างหน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และหน่วยขึ้นตรงในกำกับของกระทรวงกลาโหม ตลอดจนวางระบบลงไปถึงหน่วยส่วนภูมิภาคที่สำคัญ เช่น กองทัพภาค มณฑลทหารบก กองทัพเรือภาค กองบิน เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้ข้อมูลทั้งหมดของกระทรวงกลาโหมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลที่มาจากทุกภาคส่วนในกระทรวงกลาโหมจริง ๆ เมื่อข้อมูลถูกต้อง ก็จะสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อหาหนทางปฏิบัติต่อไปได้อย่างถูกต้องเช่นเดียวกัน

จากข้อมูลข้างต้น จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาปัญหาและอุปสรรค เพื่อพัฒนาระบบออนไลน์ การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม ให้มีความสมบูรณ์สามารถรองรับภารกิจของ กระทรวงกลาโหมต่อไป

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

๑. เพื่อศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี และกองทัพอากาศ
๒. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์
๓. เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ ของกระทรวงกลาโหม

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมด้วยระบบออนไลน์” ผู้วิจัยได้มีการกำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

๑. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** : มุ่งศึกษาพัฒนาการ ความเป็นมา รูปแบบ แนวคิด และวิธีการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรง กระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์
๒. **ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษา** : ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๙ คน ซึ่งรับราชการภายใต้สังกัดสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การทหารผ่านศึกใน พระบรมราชูปถัมภ์
๓. **ขอบเขตด้านเวลา** : ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ ถึงเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้แบ่งประเภทและหมวดหมู่ของการ รวบรวมข้อมูลออกเป็น ๒ ลักษณะ กล่าวคือ **ส่วนแรก** ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ จากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ที่มีความรู้ มีหน้าที่โดยตรง หรือมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์



ด้วยระบบออนไลน์ และ **ส่วนที่สอง** ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่มีผู้ศึกษาค้นคว้าเอาไว้แล้ว

## ผลการวิจัย

### ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๑

การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี มีการให้บริการแก่ประชาชนใน ๔ ลักษณะ ได้แก่ การบริการเด่นภาครัฐ การติดต่อหน่วยงานภาครัฐ การขอข้อมูลออนไลน์ และการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ส่วนกองทัพอากาศ มีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ การร้องทุกข์ด้วยตนเอง การส่งเรื่องผ่านทางไปรษณีย์ การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การรับเรื่องผ่านระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์ ซึ่งทั้ง ๒ หน่วยงาน มีการจัดทำคู่มือและระเบียบขั้นตอนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างละเอียด มีการจัดตั้งส่วนราชการ/โครงสร้างส่วนราชการ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งส่งผลทำให้กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ สามารถนำมาเป็นตัวแบบในการพัฒนาต่อยอดของกระทรวงกลาโหมได้เป็นอย่างดี

### ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๒

ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม เหล่าทัพ และองค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ กล่าวคือ บางหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญ และดำเนินการโดยใช้ระยะเวลาในขณะทีกระทรวงกลาโหมไม่มีระบบสารสนเทศของตนเอง ซึ่งข้อมูลการร้องทุกข์ส่วนใหญ่มาจากศูนย์บริการประชาชน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่ใช่ข้อมูลภาพรวมของหน่วยงานตนเอง เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลส่วนใหญ่ได้มาจากการที่ผู้ร้องยื่นเรื่องด้วยตนเอง และบางส่วนได้รับมาจากหน่วยงานอื่น

### ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ ๓

แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหม กล่าวคือ การพัฒนาและใช้ระบบออนไลน์ การใช้ Web Portal ในการรวบรวมข้อมูล การขยายขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์ลงไปถึงระดับภูมิภาคและหน่วยขึ้นตรง การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และการสรรหากำลังพลที่มีความรู้ทางด้านนิติศาสตร์

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ **ระดับนโยบาย** กระทรวงกลาโหมควรมีแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ/กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์โดยใช้ระบบออนไลน์ โดยพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ มีคู่มือการปฏิบัติงานและการใช้งานระบบสารสนเทศจัดการเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนฯ **ระดับปฏิบัติ** ควรขยายขอบเขตการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ตามแนวทาง Admin, Command, Manage, Control,

Support, User และ Client โดยควรขยายขอบเขตการรับเรื่องราวร้องทุกข์ลงไปถึงระดับภูมิภาคและหน่วยขึ้นตรงกองทัพ บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ และมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และสรรหากำลังพลที่มีความรู้ทางด้านนิติศาสตร์ ส่วนการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานอื่น ๆ ร่วมด้วย เพื่อให้การกำหนดแนวทางการพัฒนากระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงกลาโหมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น