

ศูนย์บริการประชาชนภาครัฐ: ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

พิรุวรรณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ศูนย์บริการประชาชนในปัจจุบันมีหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึง นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาพบหรือชุมนุมร้องเรียน ตลอดจนตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่สำคัญ อีกทั้งยังรับผิดชอบกำกับดูแล ส่งเสริมสนับสนุน และแนะนำหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

การให้บริการของศูนย์บริการประชาชนสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่มีเจตนารมณ์เสริมสร้างสังคม อยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน มุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม เพื่อนำไปสู่ เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการเสนอเรื่องราว ร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมผ่านศูนย์บริการ ประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยมีช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ภายใต้ชื่อ 1111 ดังนี้

1. จุดบริการประชาชน 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในกรณีที่ประชาชนเดินทาง มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำเนียบรัฐบาล หรือการให้บริการจุดบริการประชาชน 1111 เคลื่อนที่ในต่างจังหวัด
 2. สายด่วนของรัฐบาล 1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในลักษณะ Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center หรือ GCC) โดยมีศูนย์บริการ ประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็น Sub Call Center
 3. เว็บไซต์ www.1111.go.th เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ที่มุ่งเน้นการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 4. ตู้ ปณ.1111 เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากส่ง แก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์และรวมถึงหนังสือที่หน่วยงานส่งเรื่องให้กับศูนย์บริการประชาชนด้วย
- ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชนมีสถานที่/ช่องทางการให้บริการ วัน เวลาทำการ และระยะเวลา การให้บริการ ดังตารางที่ปรากฏดังนี้

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	วัน เวลาทำการ	ระยะเวลาการให้บริการ
<p>1. ช่องทางจุดบริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล (จุดบริการประชาชน 1111 ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ 1 ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300)</p>	<p>วันจันทร์ – วันศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.</p>	<p>ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 1.5 วัน ทำการ</p>
<p>2. ช่องทางโทรศัพท์ (สายด่วน 1111)</p>	<p>วันจันทร์ – วันอาทิตย์ ตลอด 24 ชั่วโมง</p>	<p>ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 2 ชั่วโมง</p>
<p>3. ช่องทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ www.1111.go.th)</p>	<p>วันจันทร์ – วันศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. ช่องทางเว็บไซต์เปิดให้บริการทุก วันตลอด 24 ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ เฉพาะวันและเวลาราชการ</p>	<p>ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 3 วันทำการ - เริ่มนับระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ - สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ว่าได้มี การประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือ ชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือ ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับ เรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่อง แล้วแต่กรณี</p>
<p>4. ช่องทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ. 1111 เลขที่ 1 ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300)</p>	<p>วันจันทร์ – วันศุกร์ ยกเว้น วันหยุดที่ทางราชการกำหนด ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.</p>	<p>ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 8.5 วันทำการ - เริ่มนับระยะเวลาเมื่อฝ่ายบริหาร งาน ทั่วไปส่งเรื่องที่มีเอกสารประกอบให้ ส่วนที่รับผิดชอบ - สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ได้ บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ว่าได้มี การประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูล เพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี</p>

ทั้งนี้ จากสภาพสังคมและเทคโนโลยีในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการบริการภาครัฐด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทางร้องทุกข์ทั้ง 4 ช่องทางได้มีการใช้งานมาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ พ.ศ. 2549 ภาครัฐจึงต้องมีการยกระดับและพัฒนาบริการภาครัฐดังกล่าวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของสังคม โดยเปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชนทางโมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการภาครัฐด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนและเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนโดยการเพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มได้เข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

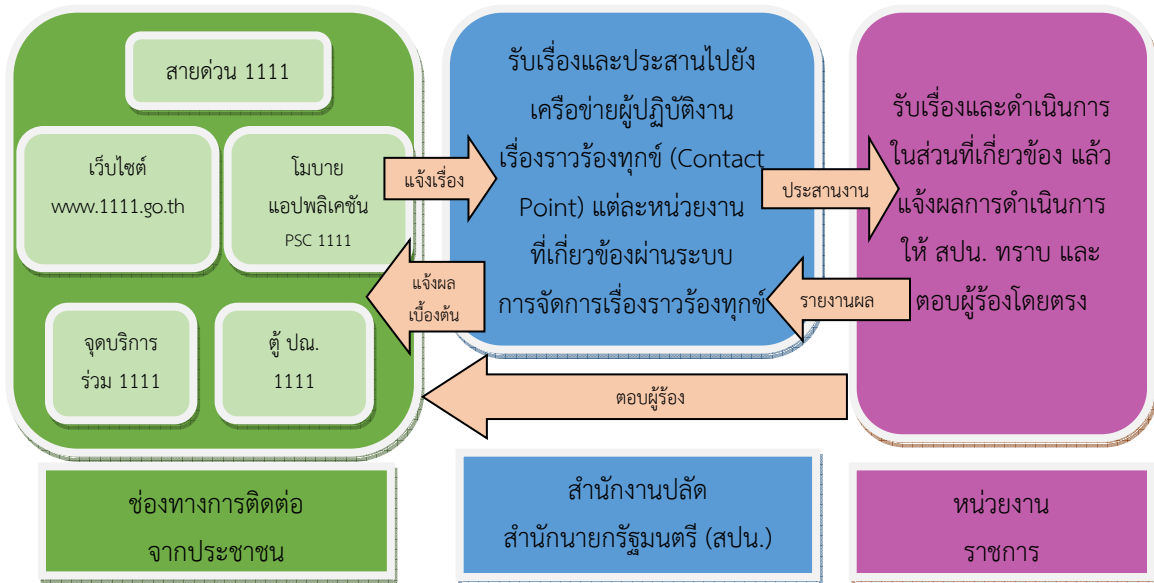


ที่มา: <https://play.google.com/store/apps/details?id=th.go.w1111.mobile.app>

แอปพลิเคชัน PSC1111 เป็นอีกหนึ่งช่องทางการบริการภาครัฐด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ประชาชนสามารถร้องทุกข์หรือติดตามข่าวสารจากรัฐบาลได้ด้วยตนเองนอกเหนือจาก 4 ช่องทางหลักที่เปิดให้บริการ ประชาชนสามารถดำเนินการลงทะเบียนเพื่อยืนยันตัวตน แล้วดำเนินการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางโมบายแอปพลิเคชันได้ทันที และสามารถติดตามเรื่องราวได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนดำเนินการตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้อย่างรวดเร็วที่สุด หรือหากไม่สะดวกติดตามผ่านโมบายแอปพลิเคชันก็ยังคงสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ได้จากอีก 4 ช่องทางที่ได้กล่าวมาแล้ว

สำหรับกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำติชมผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน 1111 มีกระบวนการดังปรากฏในผังกระบวนการการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังนี้

ผังกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์



ที่มา: <http://www.1111.go.th/>

อนึ่ง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เผยแพร่ข้อมูลเอกสารสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนผ่านศูนย์บริการประชาชน 1111 ในรอบ 6 เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พบว่ามีเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 49,813 เรื่อง และรัฐบาลสามารถแก้ไขได้แล้ว 44,182 เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 88.70 อยู่ระหว่างดำเนินการ 5,631 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.30 ทั้งนี้ เมื่อเทียบช่วงเวลาเดียวกันกับปีที่ผ่านมาพบว่าประชาชนร้องทุกข์มากขึ้นร้อยละ 2.38

สำหรับเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด อันดับ 1 คือ สังคมและสวัสดิการ อันดับ 2 คือ การเมืองและการปกครอง อันดับ 3 คือ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันดับ 4 คือ เศรษฐกิจ และอันดับ 5 คือ กฎหมาย (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เผยตัวเลขประชาชนร้องทุกข์รัฐบาล 6 เดือนแรก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 มีทั้งหมด 49,813 เรื่อง แก้ไขได้แล้วร้อยละ 88.70, 2560)

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

การมีบริการภาครัฐด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่มีประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาร้องทุกข์นับเป็นภารกิจที่สำคัญภารกิจหนึ่งของภาครัฐ ศูนย์บริการประชาชนได้เกิดขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและเป็นศูนย์กลางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ศูนย์บริการประชาชนจึงอยู่ในฐานะเป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ของประชาชนในทุกเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาไม่ว่าจะผ่านช่องทางใด โดยทำหน้าที่เป็นเสมือนหน่วยงานกลางในการประสานและติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างหน่วยงานของรัฐต่าง ๆ การที่จำนวนการร้องทุกข์ของประชาชนมีจำนวนมากและยังคงเพิ่มขึ้น อาจแสดงถึงปัญหาอีกมากมายของประชาชนที่ยังคงไม่ได้รับการแก้ไข แต่ในทางกลับกันก็แสดงถึงความไว้วางใจและความหวังที่จะให้ภาครัฐเข้ามาแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับประชาชน ดังนั้น การที่ภาครัฐพยายามพัฒนาและยกระดับการบริการภาครัฐโดยเพิ่มให้มีช่องทางบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนภายใต้สถานการณ์ที่มีพลวัตอยู่ตลอดเวลาถือเป็นตัวอย่างของการทำงานที่ทันสมัยและไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ถึงแม้ว่าการบริการภาครัฐในปัจจุบันยังสามารถใช้การได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ภาครัฐก็ยังคงต้องพัฒนาบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไปเพื่อจุดหมายสุดท้ายคือการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน

บรรณานุกรม

ข้อตกลงระดับการให้บริการ. (ม.ป.ป.). สืบค้น 30 มีนาคม 2560 จาก

http://www.1111.go.th/Downloads/SLA_Form.pdf

ผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน. (ม.ป.ป.). สืบค้น 30 มีนาคม 2560 จาก <http://www.1111.go.th/>

“ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจังหวัด พ.ศ. 2552” (14 ธันวาคม 2552).

ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 126 ตอนพิเศษ 179 ง, น. 1-10.

“ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548” (27 กรกฎาคม

2548). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 122 ตอนพิเศษ 55 ง, น. 25-29.

สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์. (10 เมษายน 2560). สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เผยตัวเลข

ประชาชนร้องทุกข์รัฐบาล 6 เดือนแรก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 มีทั้งหมด 49,813 เรื่อง

แก้ไขได้แล้วร้อยละ 88.70. สืบค้น 12 เมษายน 2560 จาก

http://thainews.prd.go.th/website_th/news/news_detail/TNSOC6004100010058

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). รายงานประจำปี 2559

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล. สืบค้น 30 มีนาคม 2560 จาก

<https://www.yumpu.com/xx/embed/view/tmKkID6YUQxZgaGH>

PSC 1111. (ม.ป.ป.). สืบค้น 30 มีนาคม 2560 จาก

<https://play.google.com/store/apps/details?id=th.go.w1111.mobile.app>