



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

กองตรวจราชการ

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์
กองตรวจราชการ
มีนาคม ๒๕๖๑

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรของกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคมทราบถึงรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องขอความเป็นธรรม ร้องขอความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน หากมีการโยกย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้ได้รับการแต่งตั้งเข้ามาแทนสามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ได้ทันที ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อทางราชการต่อไป

ในการนี้ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และผู้สนใจทั่วไป หากมีข้อบกพร่องประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๗
๙. เอกสารอ้างอิง	๘
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๘
 ภาคผนวก	
๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖	๑๑
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๑๒
๓. คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมปฏิบัติหน้าที่แทน ปลัดกระทรวงคมนาคม	๑๓
๔. คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบการตรวจราชการ และมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติราชการแทน ประจำปีงบประมาณ	๑๔
๕. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	๑๕
๖. รายชื่อผู้จัดทำ	๑๖

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการ

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นแนวทางในการทำงานมีความสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีหลักการ ขั้นตอน กระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ถูกต้อง และมีมาตรฐานเดียวกัน และใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลลัพธ์การบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัด ผู้บริหาร หน่วยงานภายนอก ตลอดจนประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการได้รับทราบและเข้าใจกระบวนการ ขั้นตอน ระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างเป็นรูปธรรม

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องราวเรียนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการดำเนินการในโครงการ กิจกรรม หรือ นโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนอื่นที่ได้รับมอบอำนาจจากรัฐหรือรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ให้ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ หรือได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคม รวมถึงการรับข้อเสนอแนะ การร้องขอสนับสนุน การขอความอนุเคราะห์และข้อคิดเห็นต่างๆ แต่ไม่รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับกระทำผิดวินัยหรือทุจริต การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ในส่วนราชการกระทรวงคมนาคม และการอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องยื่นหนังสือร้องเรียนถึงผู้บริหารกระทรวงคมนาคมที่เป็นข้าราชการประจำได้แก่ ปลัดกระทรวงคมนาคม รองปลัดกระทรวงคมนาคม ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม ผ่านการทำหนังสือร้องเรียนมายังกระทรวงคมนาคมโดยตรง หรือส่งเรื่องราวเรียนผ่านจากหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เป็นต้น ขั้นตอนการตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องราวเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวเรียนนำไปพิจารณาต่อตามข้อสั่งการ ขั้นตอนการรับการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงาน โดยกลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์จะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารตามลำดับชั้นประกอบการพิจารณาดำเนินการเพื่อยุติเรื่องหรือมีปัญหาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลเรื่องราวเรียนเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการเสนอผู้บริหารพิจารณาดำเนินการอื่นๆ ต่อไป

๓. คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องราวเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ

เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่เกิดขึ้นเมื่อผู้เสียหายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการดำเนินการในโครงการ กิจกรรม หรือ นโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนอื่นที่ได้รับมอบอำนาจจากรัฐหรือรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม

ให้ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ หรือได้รับความเดือดร้อน หรือความเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ได้รับมอบอำนาจหรือมอบหมายหน้าที่จากหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนอื่นที่ได้รับมอบอำนาจจากรัฐหรือรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการอันเป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเอง หรือพวกพ้อง กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ทั้งนี้รวมถึงข้อเสนอนี้ และการร้องขอรับการสนับสนุน และร้องขอความช่วยเหลือต่าง ๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านช่องทางต่างๆ ของกระทรวงคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงคมนาคมและ/หรือภารกิจ กิจกรรม โครงการต่างๆ ของกระทรวงคมนาคม

คำย่อ

๑) หน่วยงาน

- กระทรวงคมนาคม (คค.)
- กองตรวจราชการ (กต.)
- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ (รต.)

๒) ตำแหน่งข้าราชการประจำ

- ปลัดกระทรวงคมนาคม (ปกค.)
- รองปลัดกระทรวงคมนาคม (รปค.)
- ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม (ตรค.)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ : พิจารณาการสรุปรายงานการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และเสนอต่อผู้บริหารกระทรวงคมนาคมตามลำดับขั้นต่อไป

หัวหน้ากลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ : พิจารณากลับกรองตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้อง ความชัดเจน ครบถ้วน ของรายงานการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และเสนอต่อผู้อำนวยการกองตรวจราชการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ : รับเรื่องร้องเรียนและการรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัดเพื่อตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหาร คค. เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป และเสนอต่อหัวหน้ากลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคม : หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องหรือมีภารกิจเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารกระทรวงคมนาคมได้พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อสั่งการและรายงานผลการพิจารณา ดำเนินการให้กระทรวงคมนาคมทราบ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ดำเนินการได้รวดเร็วตามขั้นตอนและระเบียบที่กำหนด

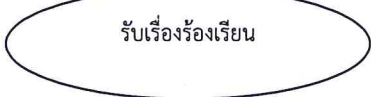
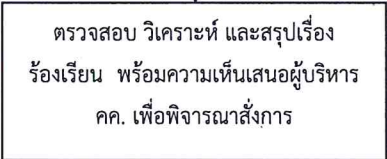
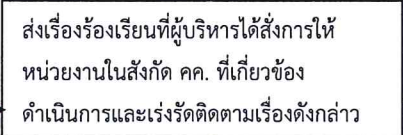
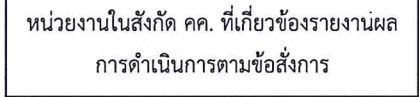
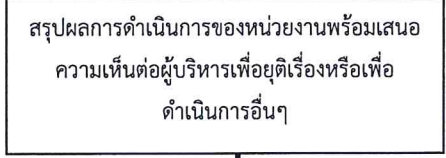
ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์

๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อกำหนดที่สำคัญ : ดำเนินการได้รวดเร็วตามขั้นตอนและระเบียบที่กำหนด

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
- ประชาชนร้องเรียนต่อผู้บริหาร คค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปกค. รปค. ตรค.		๑ วัน	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่า เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด คค. และวิเคราะห์สรุปประเด็น ปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการ ดำเนินงาน/แนวทางแก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องทุกข์		๗ วัน	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่ง การให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่ เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัด ติดตามเรื่องดังกล่าว		๓๐ วัน	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- รับรายงานผลการดำเนินการตาม ข้อสั่งการจากหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง	 	๑ วัน	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผล การดำเนินการของหน่วยงานใน สังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ๑) ถ้าครบให้สรุปผลการ ดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อ ผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อ ดำเนินการอื่นๆ ๒) ถ้าไม่ครบให้แจ้งหน่วยงาน ชี้แจง/ส่งข้อมูล/ดำเนินการเพิ่มเติม ๓) ถ้าไม่มีการรายงานผลการ ดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งเตือน หน่วยงานเพื่อเร่งรัดการรายงานผล	 The diamond has two outgoing paths: 'ไม่ครบถ้วน' (Incomplete) leading back to step 3, and 'ครบถ้วน' (Complete) leading to step 6. A dashed line from the 'หนังสือเตือน' box points to the 'ไม่ครบถ้วน' path.	๑) และ ๒) ใช้ เวลา ๗ วัน ๓) กรณีที่ หน่วยงานไม่ รายงานผลให้ ทำหนังสือแจ้ง เตือน	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- จัดทำสรุปผลการดำเนินการของ หน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อ ผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อ ดำเนินการอื่นๆ		๗ วัน	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.



ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ* (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
- กรณีที่เป็นเรื่องร้องต่อผู้บริหาร คค. (ข้าราชการประจำ) ให้ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ (แล้วแต่กรณีเพราะบางเรื่องหน่วยงานตอบผู้ร้องโดยตรงแล้ว)	<pre> graph TD A[ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ] --> B([นำข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์]) </pre>	๗ วัน (ดำเนินการพร้อมกับการสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงาน)	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
- นำข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยบันทึกสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน		จัดทำรายเดือน	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องร้องเรียน

- ประชาชน นิติบุคคล สมาคม องค์กรเอกชนต่างๆ หน่วยงานราชการและองค์กรอิสระ ร้องเรียนต่อผู้บริหาร คค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปกค. รปค. ตรค.
- กรณีที่ผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนโดยตรงที่กระทรวงคมนาคมให้กรอกรายละเอียดลงแบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงคมนาคม
- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกข้อมูลรายละเอียดผู้ร้องเรียน ชื่อเรื่อง ประเด็นเรื่องร้องเรียน เลขรับและวันที่ที่ได้รับหนังสือร้องเรียนตามระบบสารบรรณ ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๒ ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่องร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหาร คค. เพื่อพิจารณาสั่งการ

- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด คค. และวิเคราะห์สรุปประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินงาน/แนวทางแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการและเร่งรัดติดตามเรื่องดังกล่าว

- ผู้บริหารมีบัญชาให้หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไปพิจารณาดำเนินการตามข้อสั่งการ
- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตามบัญชาผู้บริหาร พร้อมสำเนาเรื่องไว้เพื่อติดตามการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์จะมีการทำหนังสือเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดภายหลังจากผู้บริหารได้สั่งการไปแล้ว ๓๐ วันนับจากวันที่สั่งการกรณีที่หน่วยงานยังไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการ

- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์รับรายงานผลการดำเนินการตามข้อสั่งการจากหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาดำเนินการ ๑ วัน

ขั้นตอนที่ ๕ ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง

- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์พิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน
 - ถ้าข้อมูลครบถ้วน สามารถสรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ
 - ข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดความชัดเจน กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์จะพิจารณาสรุปผลการดำเนินการพร้อมเสนอความเห็นต่อ ตรค. เพื่อให้หน่วยงานชี้แจง/ส่งข้อมูล/ดำเนินการเพิ่มเติมหรือจัดประชุม/ลงพื้นที่เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี
 - ถ้าหน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์จะทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งรัดการรายงานผล

ขั้นตอนที่ ๖ สรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ

- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์จัดทำสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน

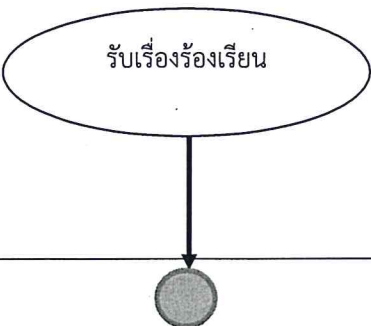
ขั้นตอนที่ ๗ ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบเพื่อยุติเรื่อง ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน (แล้วแต่กรณีเพราะบางเรื่องหน่วยงานแจ้งตอบผู้ร้องโดยตรงแล้ว)

ขั้นตอนที่ ๘ นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

- กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยบันทึกลงสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการ ๑ เดือน

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑ วัน	- ประชาชนร้องเรียนต่อผู้บริหาร คค. ซึ่งเป็นข้าราชการประจำ ได้แก่ ปกค. รปค. ตรค.	- มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดผู้ร้องเรียน ชื่อเรื่อง ประเด็นเรื่องร้องเรียน เลขรับและวันที่ได้รับหนังสือร้องเรียนตามระบบสารบรรณอย่างครบถ้วน	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒	ตรวจสอบ วิเคราะห์ และสรุปเรื่อง ร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอ ผู้บริหาร คค. เพื่อพิจารณาสั่งการ	๗ วัน	- ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานใดในสังกัด คค. และวิเคราะห์สรุป ประเด็นปัญหาพร้อม เสนอความเห็นในการ ดำเนินงาน/แนว ทางแก้ไขปัญหา เรื่องราวร้องทุกข์	- สามารถวิเคราะห์ และสรุป รายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ เป็นประเด็นสำคัญของการ ร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน	กลุ่มงาน เรื่องราว ร้องทุกข์ กต.
๓	ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้สั่งการให้ หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่อง ดังกล่าว	๓๐ วัน	- ส่งเรื่องร้องเรียนที่ ผู้บริหารได้สั่งการให้ หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่อง ดังกล่าว	- สามารถเสนอความเห็นให้ ผู้บริหารสั่งการไปยัง หน่วยงานในสังกัด คค. ได้ อย่างถูกต้องและตรงกับ ประเด็นข้อร้องเรียนและ ภารกิจของหน่วยงาน	กลุ่มงาน เรื่องราว ร้องทุกข์ กต.
๔	หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้องรายงานผล การดำเนินการตามข้อสั่งการ	๑ วัน	- รับรายงานผลการ ดำเนินการตามข้อสั่ง การจากหน่วยงานใน สังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง	- ได้รับรายงานผลการ พิจารณาดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามประเด็นเรื่อง ร้องเรียนและรายงานผล ภายในเวลาที่กำหนด - มีการบันทึกข้อมูลหนังสือ การรายงานผลการ ดำเนินการของหน่วยงานใน สังกัดที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียนโดยเลขรับและวันที่ ที่ได้รับหนังสือร้องเรียนตาม ระบบสารบรรณอย่าง ครบถ้วน	กลุ่มงาน เรื่องราว ร้องทุกข์ กต.
๕	ไม่ครบถ้วน ไม่รายงานผล หนังสือเตือน ตรวจสอบ วิเคราะห์ รายงานผลการ ดำเนินการของหน่วยงานในสังกัด คค. ที่ เกี่ยวข้อง ครบถ้วน	๗ วัน	- ตรวจสอบ วิเคราะห์ รายงานผลการ ดำเนินการของ หน่วยงานในสังกัด คค. ที่เกี่ยวข้อง ๑) ถ้าครบให้สรุปผล การดำเนินการพร้อม เสนอความเห็นต่อ ผู้บริหารเพื่อยุติเรื่อง หรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ ๒) ถ้าไม่ครบให้แจ้ง หน่วยงานชี้แจง/ส่ง ข้อมูล/ดำเนินการ เพิ่มเติม	- สามารถพิจารณาและ วิเคราะห์ รายละเอียดการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนของหน่วยงานใน สังกัดที่เป็นประเด็นสำคัญ ของการร้องเรียนได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน	กลุ่มงาน เรื่องราว ร้องทุกข์ กต.



ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
			๓) ถ้าไม่มีการรายงานผลการดำเนินการ ให้ทำหนังสือแจ้งเตือนหน่วยงานเพื่อเร่งรัดการรายงานผล		
๖	สรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ	๗ วัน	- จัดทำสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือเพื่อดำเนินการอื่นๆ	- ผู้บริหารรับทราบรายงานผลการพิจารณาการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ตรงประเด็น ครบถ้วนเพื่อประกอบการพิจารณาให้ยุติเรื่องหรือพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการอื่นๆ ได้	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
๗	ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๗ วัน (ดำเนินการพร้อมกับสรุปผลการดำเนินการของหน่วยงาน)	- กรณีที่เป็นเรื่องร้องต่อผู้บริหาร คค. (ข้าราชการประจำ) ให้ทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ (แล้วแต่กรณี เพราะบางเรื่องหน่วยงานตอบผู้ร้องโดยตรงแล้ว)	- หนังสือแจ้งตอบผู้ร้องเรียนได้รับการลงนามจากผู้บริหารและส่งต่อให้ผู้ร้องได้พร้อมกับการสรุปผลการพิจารณาการดำเนินการของหน่วยงานเพื่อยุติเรื่องได้	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.
๘	นำข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์	จัดทำรายเดือน	- นำข้อมูลที่ได้รับรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ โดยบันทึกสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์และหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	- ผู้บริหารได้รับทราบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นสถิติรายเดือน และจัดแบ่งตามประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน และสามารถใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานในสังกัด คค. ได้ต่อไป	กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กต.

๘. ระบบติดตามประเมินผล

กระบวนการงาน การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มีระบบในการการติดตามการรายงานผลการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดตามข้อสั่งการของผู้บริหาร คค. โดย เจ้าหน้าที่กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์จะดำเนินการทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องที่ยังไม่มีการรายงานผล โดยจะดำเนินการทำหนังสือแจ้งเตือนเป็นระยะนับตั้งแต่วันที่ผู้บริหาร คค. ได้มีบัญชาสั่งการให้หน่วยงานพิจารณาและรายงานผลการดำเนินการทุก ๑๕ วัน ๑ เดือน และ ๓ เดือน

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๙.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙.๓ คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมปฏิบัติหน้าที่แทน ปลัดกระทรวงคมนาคม

๙.๔ คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบการตรวจราชการ และมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติราชการแทน ประจำปีงบประมาณ

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

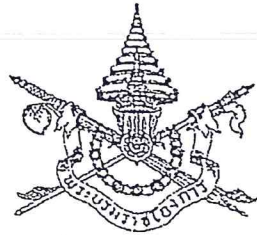
แบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราວร้องทุกข์กระทรวงคมนาคม

ภาคผนวก

- | | |
|---------|---|
| ภาคผนวก | ๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ |
| ภาคผนวก | ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ |
| ภาคผนวก | ๓. คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมปฏิบัติหน้าที่แทน
ปลัดกระทรวงคมนาคม |
| ภาคผนวก | ๔. คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบ
การตรวจราชการและมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติ
ราชการแทน ประจำปีงบประมาณ |
| ภาคผนวก | ๕. ตัวอย่างแบบฟอร์ม แบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราວร้องทุกข์กระทรวง
คมนาคม |
| ภาคผนวก | ๖. รายชื่อผู้จัดทำ |

พระราชกฤษฎีกา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖



พระราชกฤษฎีกา

ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๕๖

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ ๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

เป็นปีที่ ๕๘ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒๑ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับ มาตรา ๓/๑ และมาตรา ๗๑/๑๐ (๕) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖”

มาตรา ๒ พระราชกฤษฎีกานี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา ๓ การปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกานี้ในเรื่องใดสมควรที่ส่วนราชการใดจะปฏิบัติเมื่อใด และจะต้องมีเงื่อนไขอย่างใด ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามข้อเสนอแนะของ ก.พร.

มาตรา ๔ ในพระราชกฤษฎีกานี้



“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“รัฐวิสาหกิจ” หมายความว่า รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติหรือพระราชกฤษฎีกา

“ข้าราชการ” หมายความว่า รวมถึงพนักงาน ลูกจ้าง หรือผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ

มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชกฤษฎีกานี้

หมวด ๑

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๒

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

มาตรา ๘ ในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ และจะต้องมีแนวทางการบริหารราชการดังต่อไปนี้



(๑) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ตามมาตรา ๗ และสอดคล้องกับแนวนโยบายแห่งรัฐและนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา

(๒) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

(๓) ก่อนเริ่มดำเนินการ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการศึกษาวิเคราะห์ผลดีและผลเสียให้ครบถ้วน ทุกด้าน กำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่โปร่งใส มีกลไกตรวจสอบการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่ภารกิจใดจะมีผลกระทบต่อประชาชน ส่วนราชการต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของ ประชาชนหรือชี้แจงทำความเข้าใจเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนักถึงประโยชน์ที่ส่วนรวมจะได้รับจาก ภารกิจนั้น

(๔) ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคม โดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุง วิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

(๕) ในกรณีที่เกิดปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการ ให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้นโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบ ข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงโดยเร็วต่อไป และให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการกำหนดวิธีปฏิบัติให้เหมาะสมกับภารกิจแต่ละเรื่อง ทั้งนี้ ก.พ.ร. จะกำหนดแนวทางการดำเนินการทั่วไปให้ส่วนราชการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรานี้ด้วย ก็ได้

หมวด ๓

การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

มาตรา ๕ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(๑) ก่อนจะดำเนินการตามภารกิจใด ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า

(๒) การกำหนดแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการตาม (๑) ต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลาและงบประมาณที่จะต้องใช้ในการดำเนินการของแต่ละขั้นตอน เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ



(๓) ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด

(๔) ในกรณีที่การปฏิบัติการ หรือการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติการให้เหมาะสม

มาตรา ๑๐ ในกรณีที่ภารกิจใดมีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการหรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ให้ส่วนราชการมีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการของส่วนราชการจังหวัดหรือหัวหน้าคณะผู้แทนในต่างประเทศ เพื่อให้การบริหารราชการแบบบูรณาการในจังหวัดหรือในต่างประเทศ แล้วแต่กรณี สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายได้ครบถ้วนตามความจำเป็นและบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๑๑ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้

มาตรา ๑๒ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ก.พ.ร. อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรหรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๑๓ ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีแผนการบริหารราชการแผ่นดินตลอดระยะเวลาการบริหารราชการของคณะรัฐมนตรี

เมื่อคณะรัฐมนตรีได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภาแล้ว ให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานประมาณร่วมกันจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดิน เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีแถลงนโยบายต่อรัฐสภา

เมื่อคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบในแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้มีผลผูกพันคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรี และส่วนราชการ ที่จะต้องดำเนินการจัดทำภารกิจให้เป็นไปตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินนั้น



มาตรา ๑๔ ในการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓ ให้จัดทำเป็นแผนสี่ปี โดยนำนโยบายของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภามาพิจารณาดำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรต่างๆ ที่จะต้องใช้ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล

มาตรา ๑๕ เมื่อมีการประกาศใช้บังคับแผนการบริหารราชการแผ่นดินแล้ว ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนนิติบัญญัติ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกฎหมายที่จะต้องจัดให้มีขึ้นใหม่หรือกฎหมายที่ต้องการแก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน ส่วนราชการผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่ต้องดำเนินการ แผนนิติบัญญัตินั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาและสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเสนอแล้ว ให้มีผลผูกพันส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนั้น

ในกรณีที่เห็นสมควร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาอาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การจัดทำแผนนิติบัญญัติเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานก็ได้

มาตรา ๑๖ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผนสี่ปี ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา ๑๓

ในแต่ละปีงบประมาณ ให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยให้ระบุสาระสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งประมาณการรายได้และรายจ่ายและทรัพยากรอื่นที่ต้องใช้ เสนอต่อรัฐมนตรีเพื่อให้ความเห็นชอบ

เมื่อรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดตามวรรคสองแล้ว ให้สำนักงานงบประมาณดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในแต่ละภารกิจตามแผนปฏิบัติราชการดังกล่าว

ในกรณีที่ส่วนราชการมิได้เสนอแผนปฏิบัติราชการในการกิจใดหรือภารกิจใดไม่ได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรี มิให้สำนักงานงบประมาณจัดสรรงบประมาณสำหรับภารกิจนั้น

เมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ส่วนราชการจัดทำรายงานแสดงผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติราชการประจำปีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี



มาตรา ๑๗ ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการเพื่อรองรับงบประมาณ ให้สำนักงานงบประมาณและ ก.พ.ร. ร่วมกันกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการตามมาตรา ๑๖ ให้สามารถใช้ได้กับแผนปฏิบัติราชการที่ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ ทั้งนี้ เพื่อมิให้เพิ่มภาระงานในการจัดทำแผนจนเกินสมควร

มาตรา ๑๘ เมื่อมีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายประจำปีตามแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการใดแล้ว การโอนงบประมาณจากภารกิจหนึ่งตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติราชการไปดำเนินการอย่างอื่น ซึ่งมีผลทำให้ภารกิจเดิมไม่บรรลุเป้าหมายหรือนำไปใช้ในภารกิจใหม่ที่มีได้กำหนดในแผนปฏิบัติราชการ จะกระทำได้อีกเมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ปรับแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกันแล้ว

การปรับแผนปฏิบัติราชการตามวรรคหนึ่งจะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่งานหรือภารกิจใดไม่อาจดำเนินการตามวัตถุประสงค์ต่อไปได้ หรือหมดความจำเป็นหรือไม่เป็นประโยชน์ หรือหากดำเนินการต่อไปจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น หรือมีความจำเป็นอย่างอื่นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของแผนปฏิบัติราชการ

เมื่อคณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติให้ปรับแผนปฏิบัติราชการแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกันด้วย

มาตรา ๑๙ เมื่อนายกรัฐมนตรีพ้นจากตำแหน่ง ให้หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลการปฏิบัติราชการและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่ ตามที่นายกรัฐมนตรีคนใหม่สั่งการ ทั้งนี้ เพื่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่จะได้ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินต่อไป

หมวด ๔

การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

มาตรา ๒๐ เพื่อให้การปฏิบัติราชการภายในส่วนราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ส่วนราชการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่จะต้องใช้ในแต่ละงานหรือโครงการ และต้องเผยแพร่ให้ข้าราชการและประชาชนทราบทั่วกันด้วย



มาตรา ๒๑ ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีต้นทุนในงานบริการสาธารณะแต่ละประเภทขึ้น ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

ให้ส่วนราชการคำนวณรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ส่วนราชการนั้นตามระยะเวลาที่กรมบัญชีกลางกำหนด และรายงานให้สำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ

ในกรณีที่รายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะใดของส่วนราชการใดสูงกว่ารายจ่ายต่อหน่วย ของงานบริการสาธารณะประเภทและคุณภาพเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันของส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้น จัดทำแผนการลดรายจ่ายต่อหน่วยของงานบริการสาธารณะดังกล่าวเสนอสำนักงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และ ก.พ.ร. ทราบ และถ้ามีได้มีข้อหักท้วงประการใดภายในสิบห้าวันก็ให้ส่วนราชการดังกล่าวถือปฏิบัติ ตามแผนการลดรายจ่ายนั้นต่อไปได้

มาตรา ๒๒ ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนัก งบประมาณร่วมกันจัดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการกิจของรัฐที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อรายงานคณะรัฐมนตรีสำหรับเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรจะได้ดำเนินการต่อไปหรือ ขยับเล็ก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้ ตามระยะเวลาที่ คณะรัฐมนตรีกำหนด

ในการประเมินความคุ้มค่าตามวรรคหนึ่ง ให้คำนึงถึงประเภทและสภาพของแต่ละภารกิจ ความเป็นไปได้ของภารกิจหรือโครงการที่ดำเนินการ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนจะพึงได้และรายจ่ายที่ต้อง เสียไปก่อนและหลังที่ส่วนราชการดำเนินการด้วย

ความคุ้มค่าตามมาตรานี้ ให้ความหมายรวมถึงประโยชน์หรือผลเสียทางสังคม และประโยชน์หรือ ผลเสียอื่น ซึ่งไม่อาจคำนวณเป็นตัวเงินได้ด้วย

มาตรา ๒๓ ในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง ให้ส่วนราชการดำเนินการโดยเปิดเผยและเที่ยงธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพ วัสดุประสงค์ที่จะใช้ ราคา และประโยชน์ระยะยาวของส่วนราชการที่จะได้รับประกอบกัน

ในกรณีที่วัสดุประสงค์ในการใช้เป็นเหตุให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ ให้สามารถกระทำได้โดยไม่ต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป



ให้ส่วนราชการที่มีหน้าที่ดูแลและเกี่ยวข้องกับการพัสดุปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการตามวรรคหนึ่งและวรรคสองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรา ๒๔ ในการปฏิบัติภารกิจใด หากส่วนราชการจำเป็นต้องได้รับอนุญาต อนุมัติ หรือความเห็นชอบจากส่วนราชการอื่นตามที่มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบดังกล่าว แจ้งผลการพิจารณาให้ส่วนราชการที่ยื่นคำขอทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับคำขอ

ในกรณีที่เรื่องใดมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติไว้ และขั้นตอนการปฏิบัตินั้นต้องใช้เวลาเกินสิบห้าวัน ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ ประกาศกำหนดระยะเวลาการพิจารณาไว้ให้ส่วนราชการอื่นทราบ

ส่วนราชการใดที่มีอำนาจอนุญาต อนุมัติ หรือให้ความเห็นชอบ มิได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสอง หากเกิดความเสียหายใดขึ้น ให้ถือว่าข้าราชการซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องและหัวหน้าส่วนราชการนั้นประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความล่าช้านั้นมิได้เกิดขึ้นจากความผิดของตน

มาตรา ๒๕ ในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาใดๆ ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่รับผิดชอบ ในปัญหานั้นๆ จะต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็ว การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาวินิจฉัย ให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ในการพิจารณาเรื่องใดๆ โดยคณะกรรมการ เมื่อคณะกรรมการมีมติเป็นประการใดแล้ว ให้มติของคณะกรรมการผูกพันส่วนราชการซึ่งมีผู้แทนร่วมเป็นกรรมการอยู่ด้วย แม้ว่าการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องนั้นผู้แทนของส่วนราชการที่เป็นกรรมการจะได้เข้าร่วมพิจารณาวินิจฉัยก็ตาม ถ้ามีความเห็นแตกต่างกันสองฝ่าย ให้บันทึกความเห็นของกรรมการฝ่ายข้างน้อยไว้ให้ปรากฏในเรื่องนั้นด้วย

ความผูกพันที่กำหนดไว้ในวรรคสอง มิให้ใช้บังคับกับการวินิจฉัยในปัญหาด้านกฎหมาย

มาตรา ๒๖ การส่งราชการโดยปกติให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชา มีความจำเป็นที่ไม่อาจส่งเป็นลายลักษณ์อักษรในขณะนั้น จะส่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้น บันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติราชการตามคำสั่งดังกล่าวแล้ว ให้บันทึกรายงานให้ผู้ส่งราชการทราบ ในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่งด้วยวาจาไว้ด้วย



หมวด ๕

การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มาตรา ๒๗ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน

เมื่อได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนราชการกำหนดหลักเกณฑ์ การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจและความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจไว้ด้วย หลักเกณฑ์ดังกล่าวต้องไม่สร้างขั้นตอนหรือการกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการนี้ หากสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมแล้วจะเป็นการลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งไม่เกิดผลเสียแก่ราชการ ให้ส่วนราชการดำเนินการ ให้ข้าราชการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามความเหมาะสมและกำลังเงินงบประมาณ

เมื่อส่วนราชการใดได้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามวรรคหนึ่ง หรือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมตามวรรคสองแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นเผยแพร่ให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๒๘ เพื่อประโยชน์ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจตามมาตรา ๒๗ ก.พ.ร. ด้วยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการหรือแนวทางในการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ความรับผิดชอบระหว่างผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ และการลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการถือปฏิบัติก็ได้

มาตรา ๒๙ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้

มาตรา ๓๐ ในกระทรวงหนึ่ง ให้เป็นหน้าที่ของปลัดกระทรวงที่จะต้องจัดให้ส่วนราชการภายในกระทรวงที่รับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการประชาชนร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายหรือกฎอื่นใด ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ขออนุญาต หรือขออนุมัติในเรื่องใดๆ ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการในกระทรวงเดียวกัน โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว



มาตรา ๓๑ ในศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวต่างๆ และดำเนินการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้มีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของทุกส่วนราชการในกระทรวง รวมทั้งแบบคำขอต่างๆ ไว้ให้พร้อมที่จะบริการประชาชนได้ ณ ศูนย์บริการร่วม

ให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องที่จะต้องจัดพิมพ์รายละเอียดของเอกสารหลักฐานที่ประชาชนจะต้องจัดทำมาในการขออนุมัติหรือขออนุญาตในแต่ละเรื่องมอบให้แก่เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการร่วม และให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการร่วมที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนที่มาติดต่อได้ทราบในครั้งแรกที่มาติดต่อ และตรวจสอบว่าเอกสารหลักฐานที่จำเป็นดังกล่าวนั้นประชาชนได้ยื่นมาครบถ้วนหรือไม่ พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบถึงระยะเวลาที่จะต้องใช้ในการดำเนินการในเรื่องนั้น

ในการยื่นคำร้องหรือคำขอต่อศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๐ ให้ถือว่าเป็นการยื่นต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือกฎแล้ว

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง หากมีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายหรือกฎในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแจ้งให้ ก.พ.ร. ทราบ เพื่อดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการตามกฎหมายหรือกฎนั้นต่อไป

มาตรา ๓๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ จัดให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับการบริการประชาชนในเรื่องเดียวกันหรือต่อเนื่องกัน ในจังหวัด อำเภอ หรือกิ่งอำเภอนั้น ร่วมกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วมไว้ ณ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอ หรือที่ว่าการกิ่งอำเภอ หรือสถานที่อื่นตามที่เห็นสมควร โดยประกาศให้ประชาชนทราบ และให้นำความในมาตรา ๓๐ และมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับด้วยโดยอนุโลม

หมวด ๖

การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

มาตรา ๓๓ ให้ส่วนราชการจัดให้มีการทบทวนภารกิจของตนว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะได้ดำเนินการต่อไปหรือไม่ โดยคำนึงถึงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายของคณะรัฐมนตรี กำลังเงินงบประมาณของประเทศ ความคุ้มค่าของภารกิจและสถานการณ์อื่นประกอบกัน



กำหนดเวลาในการจัดให้มีการทบทวนตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่ ก.พ.ร. กำหนด

ในกรณีที่ส่วนราชการเห็นควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงภารกิจ ให้ส่วนราชการดำเนินการปรับปรุงอำนาจหน้าที่ โครงสร้าง และอัตรากำลัง ของส่วนราชการให้สอดคล้องกัน และเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่ ก.พ.ร. พิจารณาแล้วเห็นว่าภารกิจของรัฐที่ส่วนราชการได้รับผิดชอบดำเนินการอยู่สมควรเปลี่ยนแปลง ยกเลิก หรือเพิ่มเติม ให้เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณา เมื่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการปรับปรุงภารกิจ อำนาจหน้าที่ โครงสร้างและอัตรากำลัง ของส่วนราชการนั้นให้สอดคล้องกัน

มาตรา ๓๔ ในกรณีที่มีการยุบเลิก โอน หรือรวมส่วนราชการใดทั้งหมดหรือบางส่วน ห้ามมิให้จัดตั้งส่วนราชการที่มีภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ที่มีลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันกับส่วนราชการดังกล่าวขึ้นอีก เว้นแต่มีการเปลี่ยนแปลงแผนการบริหารราชการแผ่นดิน และมีเหตุผลจำเป็นเพื่อรักษาความมั่นคงของรัฐหรือเศรษฐกิจของประเทศ หรือรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน และโดยได้รับความเห็นชอบจาก ก.พ.ร.

มาตรา ๓๕ ส่วนราชการมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการยกเลิก ปรับปรุง หรือจัดให้มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศขึ้นใหม่ ให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ หรือสอดคล้องกับความเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วและลดภาระของประชาชนเป็นสำคัญ

ในการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ให้ส่วนราชการนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนมาประกอบการพิจารณาด้วย

มาตรา ๓๖ ในกรณีที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นว่ากฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการใด ไม่สอดคล้องหรือเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุปสรรคต่อการประกอบกิจการหรือการดำรงชีวิตของประชาชน หรือก่อให้เกิดภาระหรือความยุ่งยากต่อประชาชนเกินสมควร ให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาเสนอแนะต่อส่วนราชการนั้นเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง หรือยกเลิกโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับการเสนอแนะไม่เห็นชอบด้วยกับคำแนะนำของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ให้เสนอเรื่องต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาวินิจฉัย



หมวด ๗

การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป ส่วนราชการใดมิได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานใด และ ก.พ.ร. พิจารณาเห็นว่างานนั้นมีลักษณะที่สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จได้ หรือส่วนราชการได้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ แต่ ก.พ.ร. เห็นว่าเป็นระยะเวลาที่ล่าช้าเกินสมควร ก.พ.ร. จะกำหนดเวลาแล้วเสร็จให้ส่วนราชการนั้นต้องปฏิบัติได้

ให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดได้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๓๙ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศตามวรรคหนึ่ง ต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้นตามมาตรา ๕๐

มาตรา ๔๐ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ประชาชนในการติดต่อกับส่วนราชการทุกแห่ง ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศกลางขึ้น

ในกรณีที่ส่วนราชการใดไม่อาจจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้อาจร้องขอให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการจัดทำระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการดังกล่าวก็ได้ ในการนี้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะขอให้ส่วนราชการให้ความช่วยเหลือด้านบุคลากร ค่าใช้จ่าย และข้อมูลในการดำเนินการก็ได้



มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา ๔๒ เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็ว ให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้า ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป

ในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

การร้องเรียนหรือเสนอแนะตามวรรคสอง จะแจ้งผ่าน ก.พ.ร. ก็ได้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใดมีลักษณะตามวรรคหนึ่ง ให้ ก.พ.ร. แจ้งให้ส่วนราชการที่ออก กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นทราบเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิก ต่อไปโดยเร็ว

มาตรา ๔๓ การปฏิบัติราชการในเรื่องใดๆ โดยปกติให้ถือว่าเป็นเรื่องเปิดเผย เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงของประเทศ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน หรือการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล จึงให้กำหนดเป็นความลับได้เท่าที่จำเป็น

มาตรา ๔๔ ส่วนราชการต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อหรือจัดจ้างที่จะดำเนินการในปีงบประมาณนั้น และสัญญาใดๆ ที่ได้มีการอนุมัติให้จัดซื้อหรือจัดจ้างแล้ว ให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ และระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบหรือความเสียหายแก่บุคคลใดในการจัดซื้อหรือจัดจ้าง



ในการจัดทำสัญญาจัดซื้อหรือจัดจ้าง ห้ามมิให้มีความหรือข้อตกลงห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวกับการคุ้มครองความลับทางราชการ หรือในส่วนที่เป็นความลับทางการค้า

หมวด ๘

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

มาตรา ๔๕ นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๕ (๓) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

มาตรา ๔๖ ส่วนราชการอาจจัดให้มีการประเมินภาพรวมของผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับหรือหน่วยงานในส่วนราชการก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องกระทำเป็นความลับและเป็นไปเพื่อประโยชน์แห่งความสามัคคีของข้าราชการ

มาตรา ๔๗ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล ให้ส่วนราชการประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเฉพาะตัวของข้าราชการผู้นั้นในตำแหน่งที่ปฏิบัติ ประโยชน์และผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานที่ข้าราชการผู้นั้นสังกัดได้รับการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้นั้น

มาตรา ๔๘ ในกรณีที่ส่วนราชการใดดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินเพิ่มพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบแก่ส่วนราชการหรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี

มาตรา ๔๙ เมื่อส่วนราชการใดได้ดำเนินงานไปตามเป้าหมาย สามารถเพิ่มผลงานและผลสัมฤทธิ์โดยไม่เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยได้ตามหลักเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด ให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีจัดสรรเงินรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการนั้น หรือให้ส่วนราชการใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือจัดสรรเป็นรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี



หมวด ๕

บทเปิดเตล็ด

มาตรา ๕๐ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและค้ำค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติการใดนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกานี้ รวมทั้งกำหนดมาตรการอื่นเพิ่มเติมจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๔๘ และมาตรา ๔๙ ก็ได้

มาตรา ๕๑ ในกรณีที่พระราชกฤษฎีกานี้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องใด และมีกฎหมายฉบับอื่นกำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนงานในเรื่องเดียวกันทั้งหมดหรือบางส่วน เมื่อส่วนราชการได้จัดทำแผนงานตามกฎหมายฉบับใดฉบับหนึ่งแล้วให้ถือว่าส่วนราชการนั้นได้จัดทำแผนตามพระราชกฤษฎีกานี้ด้วยแล้ว

มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗

ให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง

มาตรา ๕๓ ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้

ในกรณีที่ ก.พ.ร. เห็นว่าองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจใดไม่จัดให้มีหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกานี้ ให้แจ้งรัฐมนตรีซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลองค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อพิจารณาสั่งการให้องค์การมหาชนหรือรัฐวิสาหกิจนั้นดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ

พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร

นายกรัฐมนตรี



หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ คือ โดยที่มีการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และเนื่องจากมาตรา ๓/๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ บัญญัติให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีกระทำโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้



ระเบียบ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการทางกฎหมาย ให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว

การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวงทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้ง ให้นับวาระหนึ่ง วาระสอง และวาระสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ รับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการ ที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการ และผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๘ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่มีการปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะอนุกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้ง ให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องราวร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดแจ้งว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกขนั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับคำตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสถานะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างใดพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามี ความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดเปลื้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์ แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มิมีปัญหาว่าคำร้องทุกข์ อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รับดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำ ให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณี ที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้า ส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณา เรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตาม ข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวม ของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

- (๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
- (๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา
- (๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
- (๔) ออกไปตรวจสอบสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้อัยการหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

- (๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย
- (๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

คำสั่ง

คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมปฏิบัติหน้าที่แทนปลัดกระทรวง
คมนาคม



คำสั่งกระทรวงคมนาคม

ที่ ๒๘๘/๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายภารกิจและมอบอำนาจให้รองปลัดกระทรวงคมนาคม
ด้านอำนวยการ ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงคมนาคม

ตามคำสั่งกระทรวงคมนาคม ที่ ๓๑๓/๒๕๕๘ สั ง ณ วันที่ ๑๓ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘
มอบหมายภารกิจและมอบอำนาจให้รองปลัดกระทรวงคมนาคมด้านอำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงคมนาคม นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของรองปลัดกระทรวง ด้านอำนวยการ ดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อย
เหมาะสม คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา
๒๑ และมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงให้ยกเลิกคำสั่งดังกล่าวข้างต้น และ
มอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคม ด้านอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑. ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงคมนาคมในภารกิจที่เป็นอำนาจของปลัดกระทรวง
คมนาคมที่เกี่ยวกับราชการของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร เว้นแต่กฎหมายกำหนดไว้เป็น
อย่างอื่น

๒. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด และสถาบัน
การบินพลเรือน โดยให้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมราชการประจำ เร่งรัด ติดตามผลการปฏิบัติงาน
และมีอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่ปลัดกระทรวงคมนาคมจะพึงปฏิบัติ
หรือดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี เว้นแต่กฎหมาย ระเบียบ
ข้อบังคับ หรือคำสั่งนั้น หรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ได้กำหนดเรื่องการมอบอำนาจไว้เป็นอย่างอื่น

๓. ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงคมนาคม

๓.๑ ควบคุมการปฏิบัติราชการในด้านบริหารของหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวง
โดยให้มีอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่ปลัดกระทรวงจะพึงปฏิบัติ หรือ
ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี เว้นแต่กฎหมาย ระเบียบ
ข้อบังคับ หรือคำสั่งนั้น หรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ได้กำหนดเรื่องการมอบอำนาจไว้เป็นอย่างอื่น

๓.๒ สั ง อนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
ในกรณีการพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ทุกวิธี
ครั้งหนึ่งภายในวงเงินเกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท(ห้าสิบล้านบาทถ้วน) แต่ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท
(หนึ่งร้อยล้านบาทถ้วน) เว้นแต่กรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี กำหนดให้
เป็นอำนาจของปลัดกระทรวงโดยเฉพาะ ให้นำเสนอปลัดกระทรวงคมนาคมพิจารณา

๓.๓ สั่ง อนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ที่อยู่นอกเหนือจากอำนาจของหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี หัวหน้ากลุ่มงานที่รายงานตรงต่อปลัดกระทรวง และ หัวหน้าส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม ภายในวงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท(หนึ่งล้านบาทถ้วน)

๓.๔ อนุมัติการเบิกจ่ายเงินทดรองราชการ ในวงเงินที่อยู่นอกเหนือจากอำนาจของ หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี หัวหน้ากลุ่มงานที่รายงานตรงต่อปลัดกระทรวง และหัวหน้าส่วนราชการในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม

๓.๕ สั่ง อนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ ครั้งหนึ่งภายในวงเงินเกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท(หนึ่งแสนบาทถ้วน)

อำนาจการอนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ ตามข้อ ๓.๕ วรรคหนึ่ง ไม่รวมถึงการอนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินกองทุน สวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๓.๖ ปฏิบัติหน้าที่ประธานกรรมการสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสั่ง อนุญาต อนุมัติ หรือปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม ภายในวงเงินที่คณะกรรมการสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม กำหนด

๓.๗ พิจารณาคัดเลือก สั่ง อนุญาต อนุมัติ ให้ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม สำนักงานรัฐมนตรี ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับชำนาญการพิเศษ และตำแหน่ง ประเภททั่วไป ระดับอาวุโส เดินทางไปราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการอนุมัติให้เดินทาง ไปราชการ และการจัดการประชุมของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๒๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๓.๘ พิจารณาคัดเลือกและอนุมัติตัวบุคคลให้ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง คมนาคม สำนักงานรัฐมนตรี ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับชำนาญการพิเศษ และตำแหน่ง ประเภททั่วไป ระดับอาวุโส เดินทางไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และดูงาน ณ ต่างประเทศ ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการให้ข้าราชการไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย และดูงาน ณ ต่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๔๙

๓.๙ พิจารณาอนุญาตให้ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ตำแหน่ง ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ และตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโส ลาไปศึกษา ฝึกอบรม ปฏิบัติการวิจัย หรือดูงานในประเทศ หรือไปต่างประเทศในระหว่างการลา หรือในระหว่างวันหยุดราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕

๓.๑๐ พิจารณาอนุญาตให้ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ตำแหน่ง ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ และตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโส ลาในส่วนที่เกินจากอำนาจ ของผู้มีอำนาจพิจารณาหรืออนุญาต ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยได้รับเงินเดือนตามพระราชกฤษฎีกาการจ่ายเงินเดือน เงินปี บำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นในลักษณะ เดียวกัน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๓.๑๑ เป็นผู้ออกบัตรประจำตัวสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๕๒ แก่ข้าราชการตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการลงมา และตำแหน่งประเภททั่วไป ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ในสำนักงานปลัดกระทรวง สำนักงานรัฐมนตรี รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับบำเหน็จบำนาญทางสำนักงานปลัดกระทรวง ที่เคยรับราชการในระดับตำแหน่งดังกล่าวหรือเทียบเท่า

๓.๑๒ ลงนามในคำสั่งให้ข้าราชการรักษาการในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานที่ต่ำกว่าส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกองหรือเทียบเท่า

๓.๑๓ พิจารณานุมัติหรืออนุมัติเปลี่ยนแปลงแผนฝึกอบรมสัมมนาหรือแผนพัฒนาบุคลากร ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

๓.๑๔ พิจารณาดำเนินการสั่ง ปฏิบัติราชการ ในการสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้ง การย้าย การโอน การลาออก การเลื่อนข้าราชการพลเรือน และการบริหารงานบุคคล ที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้ เป็นการเฉพาะ สำหรับข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ตั้งแต่ตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการลงมา และตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับชำนาญการลงมา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง

๓.๑๕ พิจารณานุมัติให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๓.๑๖ กำกับ ดูแล กลั่นกรอง และติดตามผลการดำเนินงานของส่วนราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๔. ในการปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงคมนาคม ตามคำสั่งนี้ ให้รวมถึงการสั่งการ การขอความร่วมมือและการประสานงานกับหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม หน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงคมนาคม หรือการขอความร่วมมือหรือประสานงานกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานเอกชน บุคคลนอกสังกัดกระทรวงคมนาคมตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในคำสั่งนี้

๕. ภารกิจที่รองปลัดกระทรวง ด้านอำนวยการ ได้ปฏิบัติตามข้อ ๑ ถึง ๔ ให้อยู่ภายในเงื่อนไขหรือหลักเกณฑ์เฉพาะดังต่อไปนี้

๕.๑ เรื่องที่เป็นราชการประจำ

๕.๒ เรื่องที่ไม่ใช่ปัญหาในทางนโยบาย

๕.๓ เรื่องที่ไม่มีคำสั่งกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่น คณะใดคณะหนึ่งเป็นการเฉพาะ

๖. ภารกิจที่รองปลัดกระทรวง ด้านอำนวยการ ได้ปฏิบัติตามข้อ ๑ ถึง ๕ หากเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อสาธารณชน หรือเป็นเรื่องที่เป็นที่สนใจของสังคม สื่อมวลชน หรือเป็นภารกิจที่รองปลัดกระทรวงคมนาคม ด้านอำนวยการ พิจารณาเห็นสมควรให้ปลัดกระทรวงคมนาคมรับทราบ ให้สำเนาเรื่องให้ปลัดกระทรวงคมนาคมทราบด้วย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายชาติชาย ทัพย์สุนาวี)

ปลัดกระทรวงคมนาคม



คำสั่งกระทรวงคมนาคม

ที่ ๒๕๔/๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายภารกิจและมอบอำนาจให้รองปลัดกระทรวงคมนาคม
หัวหน้ากลุ่มภารกิจการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงคมนาคม

ตามคำสั่งกระทรวงคมนาคมที่ ๒๑๒/๒๕๕๓ สั่ง ณ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๕๓ มอบอำนาจให้
รองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของรองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจการพัฒนา
โครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และ
สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ และมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบ
บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ
พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงให้ยกเลิกคำสั่งดังกล่าวข้างต้น และมอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจ
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่ง
ประเทศไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) และ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
โดยให้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมราชการประจำ เร่งรัด ติดตามผลการปฏิบัติงาน และให้มีอำนาจ
ในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่ปลัดกระทรวงคมนาคมจะพึงปฏิบัติ หรือดำเนินการ
ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี เว้นแต่ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
หรือคำสั่งนั้น หรือมติของคณะรัฐมนตรี ในเรื่องนั้น ได้กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

๒. ภารกิจที่รองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน
ทางหลวง ได้ปฏิบัติตามข้อ ๑ หากเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อสาธารณชน หรือเป็นเรื่องที่เป็นที่สนใจของสังคม
สื่อมวลชน หรือเป็นภารกิจที่รองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง
พิจารณาเห็นสมควรให้ปลัดกระทรวงคมนาคมรับทราบ ให้สำเนาเรื่องให้ปลัดกระทรวงคมนาคมทราบด้วย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายชาติชาย ทัพย์สุนาวี)

ปลัดกระทรวงคมนาคม



คำสั่งกระทรวงคมนาคม

ที่ ๒๔๖/๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายภารกิจและมอบอำนาจให้รองปลัดกระทรวงคมนาคม
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงคมนาคม

ตามคำสั่งกระทรวงคมนาคม ที่ ๒๑๓/๒๕๕๓ สั้ ง ณ วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๓
มอบอำนาจให้รองปลัดกระทรวง หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของรองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง
ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน
อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ และมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน
พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงให้ยกเลิก
คำสั่งดังกล่าวข้างต้น และมอบหมายให้รองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง
มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของ การท่าเรือแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
และบริษัท ขนส่ง จำกัด โดยให้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบและควบคุมราชการประจำ เร่งรัด ติดตามผลการปฏิบัติงาน
และมีอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่ปลัดกระทรวงคมนาคมจะพึงปฏิบัติ
หรือดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่ง หรือมติของคณะรัฐมนตรี เว้นแต่ กฎหมาย
ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งนั้น หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ได้กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

๒. ภารกิจที่รองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง ได้ปฏิบัติตามข้อ ๑
หากเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อสาธารณชน หรือเป็นเรื่องที่เป็นที่สนใจของสังคม สื่อมวลชน หรือเป็นภารกิจ
ที่รองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านการขนส่ง พิจารณาเห็นสมควรให้ปลัดกระทรวงคมนาคม
รับทราบ ให้สำเนาเรื่องให้ปลัดกระทรวงคมนาคมทราบด้วย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายชาติชาย ทัพย์สุนาวี)

ปลัดกระทรวงคมนาคม

คำสั่ง

คำสั่งกระทรวงคมนาคม เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงรับผิดชอบการตรวจราชการและ
มอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติ



คำสั่งกระทรวงคมนาคม
ที่ ๓๐๖ /๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมรับผิดชอบการตรวจราชการ
และมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติราชการแทน

ตามคำสั่งกระทรวงคมนาคม ที่ ๒๐๑/๒๕๖๐ สั่ง ณ วันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๐
เรื่อง มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมรับผิดชอบการตรวจราชการ และมอบอำนาจให้
ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงคมนาคม และรองปลัดกระทรวง
คมนาคมหัวหน้ากลุ่มภารกิจ นั้น .

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๑ มาตรา ๓๕ และมาตรา ๓๘ ของพระราชบัญญัติ
ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และความในข้อ ๘ และข้อ ๙ ของระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ จึงให้ยกเลิกคำสั่งดังกล่าวข้างต้น โดยมอบหมาย
ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมรับผิดชอบการตรวจราชการ และมอบอำนาจให้ผู้ตรวจราชการ
กระทรวงคมนาคมสั่งและปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงคมนาคม และรองปลัดกระทรวงคมนาคม
หัวหน้ากลุ่มภารกิจ ในเรื่องร้องเรียนและเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในความ
รับผิดชอบ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

๑. นายวรเดช หาญประเสริฐ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม กำกับดูแล
และรับผิดชอบการตรวจราชการ และพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด
กระทรวงคมนาคม ดังต่อไปนี้

๑.๑ การตรวจราชการในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

กรมท่าอากาศยาน

การรถไฟแห่งประเทศไทย

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

๑.๒ การตรวจราชการในส่วนภูมิภาค

เขตตรวจราชการที่ ๔

เขตตรวจราชการที่ ๖

เขตตรวจราชการที่ ๑๓

๑.๓ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง

คมนาคม

กรมท่าอากาศยาน

การรถไฟแห่งประเทศไทย

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

๒. นายชูศักดิ์...

๒. นายชูศักดิ์ เกวี ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม กำกับดูแลและรับผิดชอบการตรวจราชการ และพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดังต่อไปนี้

๒.๑ การตรวจราชการในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

กรมทางหลวง

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

๒.๒ การตรวจราชการในส่วนภูมิภาค

เขตตรวจราชการที่ ๕

เขตตรวจราชการที่ ๑๑

เขตตรวจราชการที่ ๑๒

๒.๓ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม

กรมทางหลวง

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

๓. นายอานนท์ เหลืองบริบูรณ์ ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม กำกับดูแลและรับผิดชอบการตรวจราชการ และพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดังต่อไปนี้

๓.๑ การตรวจราชการในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

กรมการขนส่งทางบก

บริษัท ขนส่ง จำกัด

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

๓.๒ การตรวจราชการในส่วนภูมิภาค

เขตตรวจราชการที่ ๑

เขตตรวจราชการที่ ๒

เขตตรวจราชการที่ ๑๘

๓.๓ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม

กรมการขนส่งทางบก

บริษัท ขนส่ง จำกัด

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

๔. นายสรายุทธ ทรงศิริไธ ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม กำกับดูแลและรับผิดชอบการตรวจราชการ และพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดังต่อไปนี้

๔.๑ การตรวจราชการในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

กรมทางหลวงชนบท

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด

บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

๔.๒ การตรวจ...

๔.๒ การตรวจราชการในส่วนภูมิภาค

เขตตรวจราชการที่ ๗

เขตตรวจราชการที่ ๑๐

เขตตรวจราชการที่ ๑๕

๔.๓ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง

คมนาคม

กรมทางหลวงชนบท

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด

บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

๕. นางอัมพวัน วรรณโก ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม กำกับดูแลและรับผิดชอบ
การตรวจราชการ และพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง
คมนาคม ดังต่อไปนี้

๕.๑ การตรวจราชการในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

สถาบันการบินพลเรือน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเซีย จำกัด

๕.๒ การตรวจราชการในส่วนภูมิภาค

เขตตรวจราชการที่ ๘

เขตตรวจราชการที่ ๑๖

เขตตรวจราชการที่ ๑๗

๕.๓ การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง

คมนาคม

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร

สถาบันการบินพลเรือน

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสเอเซีย จำกัด

๖. กรณีการตรวจราชการในส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) กรมเจ้าท่า การท่าเรือ
แห่งประเทศไทย บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด การตรวจราชการในส่วนภูมิภาคเขตตรวจราชการที่ ๓
เขตตรวจราชการที่ ๙ เขตตรวจราชการที่ ๑๔ และการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของกรมเจ้าท่า
การท่าเรือแห่งประเทศไทย บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ซึ่งยังไม่มีผู้ตรวจราชการคนใดรับผิดชอบ
ให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมหรือผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมที่หัวหน้าผู้ตรวจราชการ
กระทรวงคมนาคมมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบการตรวจราชการและพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของ
หน่วยงานดังกล่าวอีกหน้าที่หนึ่ง

การกำหนดจังหวัดตามเขตตรวจราชการปรากฏตามบัญชีแนบท้าย

โดยให้มี...

โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑) ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการตรวจราชการ มีอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘

๒) ในการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และสมประโยชน์ต่อทางราชการ หากมีแผนงาน/โครงการที่สำคัญ หรือเรื่องที่ยุ้งคับปัญหาเห็นชอบและ มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมตรวจติดตาม หรือเรื่องที่ยุ้งตรวจราชการกระทรวงคมนาคม พิจารณาเห็นสมควร ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมดำเนินการได้ในทุกพื้นที่เขตตรวจราชการ

๓) ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมตำแหน่งใด ว่างลง หรือไม่อยู่ หรือไม่อาจปฏิบัติ ราชการได้ ให้หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมหรือผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมที่ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมมอบหมายเป็นผู้ปฏิบัติราชการแทน

๔) ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม รายงานผลการตรวจราชการถึงปลัดกระทรวง คมนาคมหรือรองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ และในกรณีที่ปลัดกระทรวง คมนาคมหรือรองปลัดกระทรวงคมนาคม หัวหน้ากลุ่มภารกิจที่รับผิดชอบ เห็นว่ามีปัญหาสำคัญให้สรุป รายงานเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงคมนาคมแล้วแต่กรณี เพื่อทราบหรือพิจารณาสั่งการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๐



(นายชาติชาย ติพยสุนาวี)
ปลัดกระทรวงคมนาคม

บัญชีแนบท้ายการกำหนดจังหวัดตามเขตตรวจราชการ
ประกอบคำสั่งกระทรวงคมนาคม ที่ ๓๐๖ /๒๕๖๐
สั่ง ณ วันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เขตตรวจราชการส่วนกลาง	กรุงเทพมหานคร
เขตตรวจราชการที่ ๑	นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สระบุรี
เขตตรวจราชการที่ ๒	ชัยนาท ลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง
เขตตรวจราชการที่ ๓	ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี สระแก้ว นครนายก สมุทรปราการ
เขตตรวจราชการที่ ๔	กาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี สุพรรณบุรี
เขตตรวจราชการที่ ๕	ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม
เขตตรวจราชการที่ ๖	ชุมพร สุราษฎร์ธานี นครศรีธรรมราช พัทลุง
เขตตรวจราชการที่ ๗	ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง
เขตตรวจราชการที่ ๘	สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา นราธิวาส
เขตตรวจราชการที่ ๙	จันทบุรี ชลบุรี ระยอง ตราด
เขตตรวจราชการที่ ๑๐	หนองคาย เลย อุดรธานี หนองบัวลำภู บึงกาฬ
เขตตรวจราชการที่ ๑๑	นครพนม มุกดาหาร สกลนคร
เขตตรวจราชการที่ ๑๒	ร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์
เขตตรวจราชการที่ ๑๓	อำนาจเจริญ ศรีสะเกษ ยโสธร อุบลราชธานี
เขตตรวจราชการที่ ๑๔	สุรินทร์ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ
เขตตรวจราชการที่ ๑๕	เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน
เขตตรวจราชการที่ ๑๖	น่าน พะเยา เชียงราย แพร่
เขตตรวจราชการที่ ๑๗	ตาก พิชณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ อุตรดิตถ์
เขตตรวจราชการที่ ๑๘	กำแพงเพชร พิจิตร นครสวรรค์ อุทัยธานี

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ประสานงานเรื่องราวร้องทุกข์กระทรวงคมนาคม

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน

☐ ๒. สำเนาบัตรอื่นๆ (ระบุ)

๓.๑จำนวน.....แผ่น

๓.๒จำนวน.....แผ่น

ด้วยข้าพเจ้า..... อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... อาคาร..... ซอย.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

โทรศัพท์มือถือ.....โทรสาร.....E-mail

ข้อมูลโรงเรียน.....

This image shows a full page of a handwriting practice worksheet. It features approximately 20 horizontal dotted lines spaced evenly down the page, providing a guide for letter height and placement. The background is plain white, and there are no other markings or text present.

รายชื่อผู้จัดทำ

กลุ่มงานเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการ
