



คำร้องทุกข์ยุคประชาธิปไตย

ปริญญา อุดมทรัพย์*
รองอธิบดีกรมการปกครอง

ผมคิดว่าเรื่องเสียหายร้ายแรงที่เกิดขึ้นในบ้านเมืองไทยทุกวันนี้ สาเหตุหนึ่ง เนื่องมาจากราชการบ้านเมืองสนใจเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนระดับชาวบ้านน้อยเกินไป หรือไม่สนใจเลย เช่น ปัญหาเขื่อนปากมูล ปัญหาที่ดินทำกินทั่วประเทศ ปัญหาโครงการทอก๊าซไทย-มาเลเซีย และล่าสุดปัญหาชาวบ้านรวมประชาทัณฑ์ทุบตี เจ้าหน้าที่ตำรวจจนตาย 2 คน เมื่อเดือนมีนาคม 2546 ที่จังหวัดนราธิวาส

รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน มาตรา 61 เขียนว่า บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามกฎหมายบัญญัติ

ผมเห็นว่า หน่วยงานของรัฐควรปรับปรุงงานเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดผลเป็นความจริง ไม่ใช่เป็นแค่คำพูดเพียง 2 บรรทัดในรัฐธรรมนูญ ตัวอย่างเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย

ผู้รับคำร้องทุกข์ ในส่วนกลาง เสนอถึงรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ทั้งส่วนที่ผู้ร้องเรียนไปยื่นเอง หรือส่งจดหมายทางไปรษณีย์ หรือ E-mail ทางอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่

ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เดียวนี้เรียก ศูนย์ดำรงธรรม เป็นผู้รับให้เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย หรือหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรีลงชื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปพิจารณาและแจ้งผลภายในเวลาอันสมควร เท่าที่ผมสังเกตรู้สึก ว่าดีเพราะรับแจ้งรวดเร็วมีการติดตามผลทุกระยะ

ในส่วนภูมิภาค ระดับจังหวัด ถ้าร้องทุกข์ถึงผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าสำนักงานจังหวัด (ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย) เป็นผู้รับ อาจลงชื่อเองหรือเสนอรองผู้ว่าราชการจังหวัด หรือผู้ว่าราชการจังหวัดลงชื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาเช่นเดียวกับที่รัฐมนตรีแจ้ง เท่าที่ผมสังเกตรู้สึกว่าพอใช้ เพราะเจ้าหน้าที่บางคน (หัวหน้าฝ่ายอำนวยความสะดวก สำนักงานจังหวัด) ให้ความสนใจมาก บางคนสนใจน้อย ไม่เท่ากัน ทำให้ผู้ร้องทุกข์ต้องไปยื่นระดับสูงกว่า เช่น อธิบดี หรือปลัดกระทรวงหรือรัฐมนตรี

ในส่วนภูมิภาค ระดับอำเภอ ถ้าร้องทุกข์ถึงนายอำเภอ ปลัดอำเภอ (ข้าราชการสังกัด



กรมการปกครอง) เป็นผู้รับ อาจลงชื่อเอง หรือเสนอนายอำเภอ แจ้งหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาเช่นเดียวกับที่ผู้ว่าราชการจังหวัดแจ้ง เท่าที่ผมสังเกตรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่สนใจน้อยกว่าจังหวัด อาจเป็นเพราะเห็นว่าใกล้ตัวไม่สำคัญ หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ทำให้ผู้ร้องทุกข์ต้องไปยื่นระดับสูงกว่า เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัด อธิบดี ปลัดกระทรวง

ในส่วนภูมิภาค ระดับล่างสุด กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ขณะนี้ราษฎรยังให้ความเชื่อถือไว้วางใจยื่นคำร้องทุกข์ผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อยู่บ้าง แต่เริ่มน้อยลง เพราะกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไม่ค่อยสนใจ หรืออาจเป็นเพราะรับไว้แล้วส่งไปหน่วยงานเจ้าของเรื่อง มักไม่ได้รับแจ้งผลการพิจารณา ผู้ร้องทุกข์จึงต้องไปยื่นระดับสูงกว่า เช่น นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นักการเมือง

อาจสรุปความสนใจรับเรื่องร้องทุกข์ได้เป็นตัวเลข

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย สนใจ	80%
ผู้ว่าราชการจังหวัด สนใจ	70%
นายอำเภอ สนใจ	60%
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สนใจ	50%

จึงพอจะเป็นคำตอบได้ว่า เหตุใดราษฎรผู้เดือดร้อนชอบยื่นเรื่องราวถึงระดับสูงมากกว่า จนหลายกรณีบานปลายเป็นการชุมนุมประท้วงเรียกร้อง ก็เพราะถ้ายื่นระดับล่าง จังหวัด อำเภอ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน มักไม่แสดงผลนั่นเอง

หน่วยงานพิจารณา มีความสำคัญไม่น้อยกว่าผู้รับคำร้อง เพราะจะต้องเป็นผู้ตอบหรือแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร

ไปถึงผู้ร้องทุกข์ ขึ้นตอนนี้เท่าที่ผมสังเกตจากการที่เคยรับราชการยาวนานกว่า 34 ปี ทำหน้าที่เป็นปลัดอำเภอ นายอำเภอ ผู้อำนวยการกองผู้ช่วยปลัดกระทรวงมหาดไทย รองผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย ผู้ว่าราชการจังหวัด และรองอธิบดีกรมการปกครอง เห็นว่าหน่วยงานต่างๆ **ทำงานล่าช้ามาก เอาใจใส่ทุกข์สุขประชาชนน้อย** ยิ่งคนจนยังได้รับการสนใจน้อย แต่ตอนนี้มีศาลปกครอง คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติผู้ตรวจการรัฐสภา คณะกรรมการปราบปรามการทุจริต และประพฤตินิคมอบในวงราชการ (ปปช.) ทำให้รู้สึกว่าการหน่วยงานต่างๆ สนใจเรื่องการร้องทุกข์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการพิจารณาแก้ปัญหาตามคำร้องทุกข์ได้ผลสำเร็จไม่เกิน 50% พอจะเป็นคำตอบได้อีกเช่นกันว่า เหตุใดผู้เดือดร้อนไม่พอใจหน่วยงานรัฐ

แนวทางแก้ไข ในเมื่อเราเข้ามาอยู่ในยุคประชาธิปไตยถึงจะยังไม่เต็มใบก็ตาม ผู้รับคำร้องทุกข์และหน่วยงานพิจารณา ควรพัฒนาปรับปรุงตัวเองให้สนใจเรื่องราวร้องทุกข์มากขึ้นอย่างน้อยต้องแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันสมควร ซึ่งผมคิดว่าเรื่องปกติไม่ควรเกิน 1 เดือน เรื่องที่ต้องตรวจสอบอาจไม่เกิน 3-6 เดือน และเรื่องมีปัญหาไม่ควรเกิน 1 ปี เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์รับทราบผล ถ้าไม่พอใจจะได้ไปดำเนินการต่อทางหน่วยงานอื่นหรือศาล ไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องทุกข์มากนัก ซึ่งความจริงไม่ใช่งานยากขนาดต้องใช้ความรู้หรือเทคโนโลยีขั้นสูงอะไร เพียงให้ความรักเอาใจใส่ที่น้อมประชาชนอย่างจริงจัง ลักษณะเอาใจเขามาใส่ใจเรา ก็ได้ผลดีแล้วในเบื้องต้น

● ทุกหน่วยงานควรมีกระบวนการ (Process) ปฏิบัติงานที่ประชาชนเข้าใจได้



คล้ายๆ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร มีการติดตามผลเรื่องรางวัลองค์กรใดเสร็จหรือไม่ รายงานผลต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และผู้ว่าราชการจังหวัด ทุกเดือน หรือหากทำได้รายสัปดาห์จะดี

● ระดับกระทรวงต้องมีมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ เมื่อพบว่าผู้ใดทำงานรับเรื่องรางวัลองค์กรล่าช้า และควรถือว่าข้าราชการผู้นั้นขาดคุณสมบัติที่จะก้าวหน้าในชีวิตราชการ โดยการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานสูงขึ้นได้ เช่น นายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด อธิบดี

ปลัดกระทรวง ส่วนรัฐมนตรีนั้นไม่มีปัญหา เพราะที่ต้องถูกควบคุมโดยพรรคฝ่ายค้าน และการลงคะแนนของประชาชนในการเลือกตั้งตามรัฐธรรมนูญอยู่แล้ว

● นอกจากมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ขาดจิตใจเอื้อเฟื้อประชาชนแล้ว หน่วยงานควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องรางวัลองค์กร มีบุคลิกภาพการแสดง ท่าที อากา การพูดสนทนากับชาวบ้านอย่างจริงจัง ทุกกระยะ