



ที่ นร ๐๕๐๓/ ๖ ๙๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ เมษายน ๒๕๔๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อน
ให้แก่ประชาชน

เรียน รอง นรม., กระทรวง, กรม, หน่วยงานของรัฐ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
ที่ ผร ๓๑/๔๘๗๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๔๖
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ด่วนที่สุด
ที่ ผร ๓๑/๒๑๒๓ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๔๗

ด้วยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอว่า เพื่อให้การประสานงาน
และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็วสมตามเจตนารมณ์
ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย จึงขอให้คณะรัฐมนตรีกำหนดแนวปฏิบัติไปยัง
ทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาล โดยให้ถือปฏิบัติว่า เมื่อได้รับ
หนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจการ
แผ่นดินของรัฐสภาเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการ
พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดังกล่าวจะต้องรายงานให้หัวหน้า
หน่วยงานทราบโดยเร็ว และให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการเร่งรัดและติดตามให้รับชี้แจงหรือ
ส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว
เพื่อที่ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อน
ให้แก่ประชาชนโดยเร็วตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป
ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๔๗ เห็นชอบแนวทาง
ปฏิบัติตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเสนอและให้แจ้งเวียนให้ส่วนราชการ
หรือหน่วยงานของรัฐทราบและถือปฏิบัติต่อไป

/จึงเรียน . . .

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้
หน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักนิติธรรม

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๓๐๘-๙

๐ ๒๒๘๐ ๙๐๕๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๕๘

หมายเหตุ รัฐ-กต. จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้เอกอัครราชทูต
แบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย
รัฐ-มท. จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้จังหวัดทราบ
และถือปฏิบัติต่อไปด้วย

ที่ พร ๓๑/ ๒๕๖๗



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
๑๑๓ อาคารเอ็กซิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน-
สามเสนใน พญาไท กทม. ๑๐๔๐๐

๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ตามที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๒๗ บัญญัติให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภามีอำนาจให้หน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่นมีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ความเห็นในการปฏิบัติงานหรือส่งวัตถุ เอกสาร หลักฐาน หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา นั้น ในทางปฏิบัติที่ผ่านมาปรากฏว่ายังมีหลายหน่วยงาน ชี้แจงข้อเท็จจริงล่าช้ามากแม้จะมีหนังสือทวงถามหลายครั้งก็ตาม ทำให้การวินิจฉัยเพื่อแก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของ ผู้ร้องเป็นไปโดยล่าช้า และจากการติดต่อประสานงานเป็นการภายในกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัญหาดังกล่าว จำนวนมากเกิดจากการที่หนังสือจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา ส่งไปแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติไม่นำเสนอหรือนำเสนอล่าช้า ทำให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงไม่ทราบเรื่องการ ขอคำชี้แจง จึงมิได้สั่งการเร่งรัดและติดตาม

เพื่อให้การประสานงานและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาทุกข์ร้อนของประชาชนเป็นไปโดยรวดเร็ว สมตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา กำหนดแนวปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาล ขอให้ถือปฏิบัติว่าเมื่อได้รับ หนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาหรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาเพื่อ ให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ดังกล่าวจะต้องรายงานให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงทราบโดยเร็วและให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสั่งการเร่งรัดและติดตาม ให้รับชี้แจงหรือส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องไปยังสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ตรวจการ แผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อนให้แก่ประชาชนโดยเร็วต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์)

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ส่วนวิจัยและวิชาการ

โทร. ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๑๒

โทรสาร ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๘๕ www.ombudsman.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ พร ๓๑ / ๕๑๒๗



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา
๑๑๕๓ อาคารเอ็กซิม ชั้น ๒๐ ถนนพหลโยธิน
สามเสนใน พญาไท กทม. ๑๐๕๐๐

๑๗ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาที่ พร ๓๑/๔๘๗๗ ลงวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ตามหนังสือที่อ้างถึงผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาได้ ขอให้สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณากำหนดแนวปฏิบัติไปยังทุกหน่วยงานภายใต้บังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาล โดยขอให้ถือปฏิบัติว่าเมื่อได้รับหนังสือหรือได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาให้ชี้แจงข้อเท็จจริงหรือส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของหน่วยจะต้องรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบโดยเร็วและให้หัวหน้าหน่วยงานสั่งการเร่งรัดและติดตามให้รีบชี้แจงหรือส่งเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อนให้แก่ประชาชนและความไม่เป็นธรรมโดยเร็วต่อไปนั้น

บัดนี้ ปรากฏว่าหน่วยงานของรัฐจำนวนมากยังมีความล่าช้าเกินสมควร ในการชี้แจงข้อเท็จจริง จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณากำหนดแนวทางให้หัวหน้าหน่วยงาน ในบังคับบัญชาและกำกับดูแลของรัฐบาลให้ความร่วมมือในการชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐาน โดยเคร่งครัดและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาจะพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไขทุกข์ร้อนของประชาชนและความไม่เป็นธรรมได้อย่างรวดเร็วตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ตามนโยบายของรัฐบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ และแจ้งผลให้ทราบด้วยจะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายพลทรัพย์ ปิยะอนันต์)

ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา

ส่วนวิจัยและวิชาการ

โทร. ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๑๒-๕

โทรสาร ๐ ๒๒๕๕ ๐๔๔๕

www.ombudsman.go.th