

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

พิรุวรรณ กิติคุณ

วิทยากรชำนาญการ

กลุ่มงานบริการวิชาการ 1 สำนักวิชาการ

ระบบราชการเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่และประกอบไปด้วยบุคลากร งบประมาณ อำนาจตามตัวบทกฎหมาย และดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถให้คุณและโทษ ให้ความสะดวกหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำมาหากินและการดำรงชีวิตของประชาชน แต่ในห้วงเวลาที่ผ่านมาระบบราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐบางส่วนกลับกลายเป็นสาเหตุหนึ่งของความขัดแย้งในสังคมตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ สาเหตุเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของรัฐมีการทุจริตคอร์รัปชันภายในระบบราชการ ซึ่งการทุจริตคอร์รัปชันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศไทยที่ทำลายสังคมไทยมาโดยตลอด และยังเป็นปัญหาที่สะท้อนถึงวิกฤตการณ์ด้านคุณธรรมและจริยธรรมของคนในสังคม รวมทั้งส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่ปัญหาอื่น ๆ เช่น ปัญหาการค้ำมนุษย์ ปัญหาการขาดความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ปัญหาของประเทศชาติที่ต้องสูญเสียงบประมาณแผ่นดินจำนวนมหาศาล และปัญหาความเชื่อถือของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทย

การปราบปรามและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันจึงกลายเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยที่ผ่านมาได้มีการจัดตั้งองค์กรในระดับนโยบาย เช่น คณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (คตช.) หรือการจัดตั้งองค์กรระดับปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานการแก้ปัญหาเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในแบบบูรณาการอย่างเช่น ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) ซึ่งนอกจากการจัดตั้งองค์กรต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันแล้ว การที่ภาครัฐมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐก็เป็นวิธีการหนึ่งของการปราบปรามและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในสังคมไทย และที่ผ่านมาภาครัฐได้จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ศูนย์ดำรงธรรม และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน

โดยที่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและการเข้าถึงของประชาชนในการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้ง่ายยิ่งขึ้น จึงได้มีการเพิ่มช่องทางการร้องเรียนหรือร้องทุกข์อีกช่องทางหนึ่ง โดยเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2560 พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีคำสั่งให้คณะรักษาความสงบแห่งชาติและกองทัพบกซึ่งรวมไปถึงกองทัพภาคและหน่วยทหารของกองทัพบกในพื้นที่เปิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐขึ้น เพื่อให้เป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤตินิชอบ เรียกรับสินบนหรือผลประโยชน์ทุกรูปแบบที่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปเกี่ยวข้องหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ไม่แอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยมอบหมายให้ พลเอก เฉลิมชัย สิทธิสาท

ผู้บัญชาการทหารบกและเลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่จัดตั้งขึ้น



ภาพที่ 1 ช่องทางแจ้งเบาะแสข้อมูลการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ที่มา: คสช. สั่งกองทัพบก เปิด “ตู้ปณ.-สายด่วน” รับเรื่องร้องเรียนทุจริต. โดย ประชาไท, 2560

สำหรับช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนข้อมูลการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ มี 3 ช่องทาง คือ

1. ช่องทางไปรษณีย์ ประชาชนผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนสามารถส่งข้อมูลและเอกสารหลักฐานผ่านทาง ตู้ ปณ. 444 ปณ. ราชดำเนิน กรุงเทพฯ 10200
2. ช่องทางการให้ข้อมูลโดยตรง ประชาชนผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนสามารถแจ้งโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐภายในหน่วยทหารประจำอยู่ในแต่ละพื้นที่ของกองทัพภาคต่าง ๆ ทั่วประเทศ
3. ช่องทางโทรศัพท์ ประชาชนผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนสามารถโทรแจ้งข้อมูลผ่านทางสายด่วน 1299 โดยกองทัพบกในฐานะส่วนกลางในการดำเนินการได้มีการเปิดโต๊ะรับเรื่องร้องเรียนผ่านสายด่วน 1299 ที่ห้อง 60 ปี สำนักงานเลขานุการกองทัพบก โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการหลักเป็นกำลังพลของคณะรักษาความสงบแห่งชาติดำเนินการรับสายครั้งละ 5 นาย มีการผลัดเวรกันไปตามช่วงเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยได้เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 14 กรกฎาคม 2560 เป็นต้นมา (แห่งแจ้ง 80 เรื่อง! หลัง คสช. เปิดศูนย์ร้องเรียนจนท. รัฐ 24 ชม., 2560)

ทั้งนี้ สถิติของการแจ้งเบาะแสข้อมูลความประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐวันแรกมีการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนสูงถึง 80 เรื่อง โดยปัญหาที่แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเข้ามานั้นเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความล่าช้า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการตั้งด่านที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น (แจ้งทุจริตวันแรกคึก, 2560)

การเปิดศูนย์ร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นการเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการทุจริต การเรียกรับผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งกรณีที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐจริงหรือเป็นกรณีที่ถูกคดีไปแอบอ้างเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งที่ผ่านมาช่องทางการเข้าถึงเพื่อแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องดังกล่าวของประชาชนทำได้ค่อนข้างลำบาก การเพิ่มช่องทางพิเศษโดยการใช้ช่องทางของหน่วยทหารที่มีอยู่ทั่วประเทศจึงเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ทำให้ประชาชนกับภาครัฐสามารถสื่อสารเข้าถึงกันได้สะดวกมากยิ่งขึ้น เกิดการลดขั้นตอน ลดความยุ่งยาก และลดความซับซ้อนในการดำเนินการ อีกทั้งยังทำให้ประชาชนที่แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนมีกำลังใจและมั่นใจว่าจะสามารถป้องปรามเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ให้ประพฤติปฏิบัติตัวอันไม่พึงประสงค์ได้ นอกจากนี้ ช่องทางการแจ้งพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือการประพฤติที่มีชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐยังมีถึง 3 ช่องทางตามความสะดวกของประชาชนทั้งการโทรแจ้งสายด่วน การส่งข้อมูลผ่านทางไปรษณีย์ และการไปให้ข้อมูลตรงกับหน่วยทหาร โดยเฉพาะการไปให้ข้อมูลด้วยตนเองกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยทหารอาจช่วยลดแรงกดดันสำหรับบางคนที่เคยได้รับผลกระทบ เพราะนอกจากจะมาแจ้งเรื่องราวหรือมายื่นเอกสารแล้ว บางครั้งการได้พบปะพูดคุยโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ในทำนองที่มีการพูดคุยและรับฟังกันต่อหน้า อาจช่วยให้บรรยากาศในเชิงความรู้สึกดีขึ้นได้ ซึ่งคุณสมบัติของกำลังพลที่จะเข้ามาดำเนินการรับสายได้ถูกกำหนดให้เป็นกำลังพลที่มีความสง่าทั้งคำพูด กิริยา วาจา มีความพร้อมทั้งร่างกาย และมีทักษะที่ดีด้านการสื่อสาร ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น



ภาพที่ 2 การเปิดศูนย์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐวันแรก

ที่มา: เผยเปิดศูนย์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐวันแรกกว่า 80 เรื่อง. โดย เดลินิวส์, 2560

ภายหลังจากการรับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือการร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อทำหน้าที่พิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูล และคัดแยกกลิ่นกรองข้อมูลที่ได้รับมาจากประชาชนอย่างรอบคอบ หากเป็นกรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปที่ไม่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของรัฐจะส่งต่อให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการเพื่อไม่ให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน แต่หากเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

จะส่งต่อไปยังสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง หากพบว่ามีความน่าเชื่อถือหรือมีข้อมูลที่ส่อไปในทางทุจริตจะมีการดำเนินการอย่างจริงจังและเด็ดขาดเป็นการเฉพาะและเร่งด่วนกับผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าวตามขั้นตอนกระบวนการยุติธรรม ซึ่งจะต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของประชาชน ส่วนการติดตามผลการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนนั้น ประชาชนผู้แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนสามารถโทรศัพท์ผ่าน 1299 เพื่อตรวจสอบผลการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนได้ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐจะตรวจสอบให้ว่าเรื่องที่ประชาชนแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนนั้นอยู่ในขั้นตอนใดต่อไป (เผยแพร่ศูนย์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐวันแรกกว่า 80 เรื่อง, 2560)

บทสรุปและข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

การตั้งหน่วยงานที่เพิ่มขึ้นอาจทำให้เกิดความกังวลเรื่องการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน เนื่องจากอาจมีหน่วยงานที่ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวมากเพียงพออยู่แล้วนั้น ในกรณีนี้แม้ว่ามีหลายหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ แต่ส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องหรือเป็นคดีที่มักเกี่ยวพันกับการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน หรือการทุจริตคอร์รัปชันในลักษณะเพื่อจะหาประโยชน์โดยมิชอบจากการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน แต่กรณีการเปิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐครั้งนี้ เป็นเพียงการเพิ่มช่องทางแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนความประพฤติส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ๆ ที่ไม่เรียบร้อยหรือไม่เหมาะสมในรูปแบบต่าง ๆ ที่ประชาชนทั่วไปจะสามารถเห็นหรือสัมผัสได้จากการดำเนินชีวิตประจำวันหรือเป็นเรื่องที่พบเห็นอยู่ใกล้ ๆ ตัวโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกรับผลประโยชน์ด้วยรูปแบบต่าง ๆ โดยศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐจะทำหน้าที่เฉพาะการรับเรื่องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนมาเท่านั้น ซึ่งภาพรวมของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐจะเป็นการสนับสนุนและเสริมงานให้กันกับหน่วยงานตามกระบวนการ เช่น อาจมีการกลั่นกรองและสรุปข้อมูลนำส่งให้ศูนย์อำนวยการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ศอตช.) หรือสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรืออาจมีการติดตามและคอยอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานตามกระบวนการ โดยไม่ได้เข้าไปก้าวล่วงงานของหน่วยงานตามกระบวนการแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าภาครัฐจะมีความคืบหน้าในการดำเนินการปราบปรามและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างเป็นระบบและเข้มข้นขึ้นตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความพยายามในการแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอย่างจริงจังและต่อเนื่องก็ตาม แต่การที่จะแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันได้อย่างยั่งยืนนั้น อาจต้องดำเนินการควบคู่กันไประหว่างการปราบปรามและการปลูกฝังจิตสำนึกและค่านิยมให้กับบุคลากรในองค์กร สังคม และประชาชนโดยเฉพาะเยาวชนให้เห็นว่าการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบเป็นเรื่องน่ารังเกียจและเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ เพื่อที่จะส่งผลให้ประเทศไทยใสสะอาดในระยะยาวและสามารถแก้ไขปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันที่ฝังรากลึกมายาวนานให้หมดไปจากสังคมไทย

บรรณานุกรม

- “คสช.” ปิด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจนท. รัฐประพตติมิชอบทำงานทับซ้อนหน่วยอื่น. (19 กรกฎาคม 2560). สืบค้น 21 กรกฎาคม 2560 จาก https://www.matichonweekly.com/hot-news/article_45209
- คสช. เปิดสายด่วน 1299-ตู้ ปณ. 444 ร้องเรียน จนท. รัฐทุจริต-ประพตติมิชอบ. (13 กรกฎาคม 2560). **ไทยรัฐออนไลน์**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก <https://www.thairath.co.th/content/1003244>
- คสช. ยืนยัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ไม่ซ้ำซ้อน. (19 กรกฎาคม 2560). สืบค้น 21 กรกฎาคม 2560 จาก <http://news.ch7.com/detail/239109>
- คสช. สั่งกองทัพบก เปิด “ตู้ปณ.-สายด่วน” รับเรื่องร้องเรียนทุจริต. (13 กรกฎาคม 2560). **ประชาไท**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก <http://prachatai.org/journal/2017/07/72373>
- แจ้งทุจริตวันแรกคึก. (15 กรกฎาคม 2560). **โพสต์ทูเดย์**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก <http://www.posttoday.com/politic/503345>
- ใช้ค่ายทหารเปิดศูนย์รับเรื่องทุจริต. (14 กรกฎาคม 2560). **ไทยโพสต์**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก <http://www.thaipost.net/?q=node/32542>
- “บิ๊กตู” สั่ง “คสช.-กองทัพ” เปิดตู้ ปณ.-สายด่วนรับเรื่องร้องเรียนทุจริต. (13 กรกฎาคม 2560). **สยามรัฐออนไลน์**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก <http://www.siamrath.co.th/n/19469>
- เผยเปิดศูนย์ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐวันแรกกว่า 80 เรื่อง. (14 กรกฎาคม 2560). **เดลินิวส์**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก <https://www.dailynews.co.th/politics/585343>
- “วัฒนา” เย้ย คสช. จนตรอก เปิดศูนย์ร้องเรียนฯ แก่เกี้ยว. (16 กรกฎาคม 2560). **คมชัดลึก**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก <http://www.komchadluek.net/news/politic/287742>
- สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์. (17 กรกฎาคม 2560). **โฆษก คสช. ชี้แจงกรณีเปิดศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ ของเจ้าหน้าที่รัฐ**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก http://thainews.prd.go.th/website_th/news/news_detail/TNSOC6007170010004/2/20
- แห่แจ้ง 80 เรื่อง! หลัง คสช. เปิดศูนย์ร้องเรียน จนท. รัฐ 24 ชม.. (14 กรกฎาคม 2560). **กรุงเทพธุรกิจ**. สืบค้น 19 กรกฎาคม 2560 จาก www.bangkokbiznews.com/news/detail/764577