



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๑๕๔๔

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๕ (สร ๕)/๖๘๐๕ ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๕๗๘ ลงวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๓. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกันและแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบต่อไป กับพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมต่อไป

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมายังนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามประเด็นสำคัญ (เอกสาร ๒) สรุปได้ ดังนี้

๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง) ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๕๖,๘๔๒ ครั้ง รวมจำนวน ๓๖,๓๙๗ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในประเด็นที่หลากหลาย ตามลำดับ

๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๓.๒.๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงศึกษาธิการ ตามลำดับ

๓.๒.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

๓.๒.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

๔. บทวิเคราะห์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนทุกประเภทเรื่องที่มีมายังนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ซึ่งนอกจากจะรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แล้ว ยังได้ประมวลผลเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับต่าง ๆ ทั้งนี้ จากการประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ผ่านมา พบว่าประเด็นปัญหาหนี้สินนอกระบบเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์อยู่ในลำดับต้น ๆ มาโดยตลอด ซึ่งโดยส่วนใหญ่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการประสานแจ้งข้อมูลให้กระทรวงการคลัง สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สถาบันการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจังหวัดรับทราบหรือพิจารณาแล้วแต่กรณีเป็นรายกรณีในทันทีที่ได้รับการร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ปัญหาหนี้สินนอกระบบเป็นปัญหาที่ยืดเยื้อและมีแนวโน้มขยายวงกว้างมากขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อระบบเศรษฐกิจภายในประเทศ รวมทั้งความสงบเรียบร้อย และความเป็นธรรมในสังคม ซึ่งหากยังคงมีประชาชนจำนวนมากเข้ามาอยู่ในวงจรหนี้สินนอกระบบเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการแก้ไขปัญหาของภาครัฐมากยิ่งขึ้น ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้ประมวลสถิติการร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาหนี้สินนอกระบบที่ประชาชนแจ้งผ่านทางศูนย์บริการประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ และ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวมีประชาชนแจ้งเรื่องปัญหาหนี้สินนอกระบบ รวมทั้งสิ้น ๔,๕๒๗ ครั้ง สรุปได้ ดังนี้

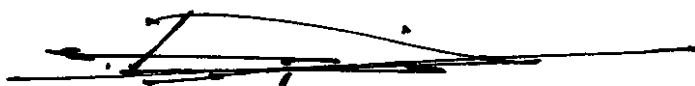
วัตถุประสงค์การแจ้งเรื่อง	ประเด็น	จำนวน (ครั้ง)	หมายเหตุ
๑) เรื่องร้องทุกข์	ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร	๒,๒๓๒	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๒) แจ้งเบาะแส	คิดดอกเบี้ยเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด	๒,๑๘๒	ได้จัดทำรายละเอียด
	เจ้าหน้าที่ข่มขู่	๒	การแจ้งเบาะแส
๓) เสนอความคิดเห็น	การแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบในภาพรวม	๑๑๑	โดยจำแนกตามพื้นที่
รวม		๔,๕๒๗	(เอกสาร ๓)

๕. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ หากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลแก้ไขอย่างถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และส่งผลเสียต่อความเชื่อมั่นของภาครัฐ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑) ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกันและแก้ไขปัญหาหนี้สินนอกระบบต่อไป กับพิจารณา มอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๘๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

E-mail : ccc_opm@opm.mail.go.th

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง ,นางมาลินี ภาวิไล