



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๒๓๑

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๑ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๖)/๒๖๒
ลงวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๐ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๓. แผ่นบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒. พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม
คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้
รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบ
ให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม
เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา
ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงาน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผล
ความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำ
สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๒.๓ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมทั้งสิ้น ๑๖๒,๙๐๕ ครั้ง รวมจำนวน ๙๘,๔๖๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๐

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าเมื่อเปรียบเทียบสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๑๔๕,๔๖๐ เรื่อง จะเห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ ลดลง ๔๖,๙๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๑ สืบเนื่องจากการที่ภาครัฐได้ประชาสัมพันธ์การให้บริการของหน่วยงานในการให้ความช่วยเหลือประชาชนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ประกอบกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ เครือข่ายยุติธรรมชุมชน มีบทบาทสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่โดยตรง รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องก็มีมาตรการและแนวทางในการให้ความช่วยเหลือและบริการให้คำแนะนำปรึกษาแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางมายื่นเรื่องต่อส่วนกลางเช่นเดิม ปริมาณเรื่องร้องทุกข์จึงลดลงจากปีงบประมาณที่ผ่านมา

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเหตุเดือดร้อนรำคาญของผู้รบกวนรำคาญในหลากหลายประเด็น ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ เช่น ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง ฝุ่นละออง กลิ่นเหม็นจากสถานประกอบการ บ้านพักอาศัย ขยะมูลฝอย วัชรุนมั่วสุม ปัญหาการจราจร รวมทั้งการจอตรยนต์และการวางจำหน่ายสินค้ากีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน เป็นต้น

๒) บ่อนการพนัน ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ และไฮโล

๓) ยาเสพติด ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า และยาไอซ์

๔) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ในประเด็นที่หลากหลาย เช่น ขอให้ขยายระยะเวลาการดำเนินโครงการตามมาตรการการเงินการคลังเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ กรณีการลดค่าธรรมเนียมจดทะเบียนการโอนและการจำนองอสังหาริมทรัพย์ ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ เงื่อนไข คุณสมบัติของผู้เข้าร่วม และขยายระยะเวลาการเข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐของรัฐบาล โครงการบ้านประชารัฐ โครงการสินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน และโครงการกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นต้น

๕) ไฟฟ้า ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องและขอขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า

๓.๓ สรุปภารกิจสำคัญตามนโยบาย ดังนี้

๓.๓.๑ ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานทุกกระทรวงให้จัดเจ้าหน้าที่มารับเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาขั้นต้นโดยตรง ณ จุดบริการร่วม ๑๑๑๑ (สำนักงาน ก.พ. เดิม) โดยมีลักษณะการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาแนะนำแบบเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีผลการให้บริการสรุปได้ดังนี้

๑) กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๓๓๐ กลุ่ม

๒) ประชาชนรายย่อย จำนวน ๗,๖๒๖ ราย

๒.๑ ยื่นหนังสือร้องทุกข์ จำนวน ๗,๓๘๒ เรื่อง

- หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง ๓,๖๘๗ เรื่อง

- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ ๓,๗๐๕ เรื่อง

๒.๒ ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒๓๔ ราย (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

๓.๓.๒ การบูรณาการช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๘ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีผลการให้บริการ ดังนี้

๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) รวม ๑๘๘ เรื่อง

๒) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน (Emergency) รวม ๖,๑๑๖ ราย

/๓.๓.๓ การเชื่อมโยง...

๓.๓.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ โดยการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับ คณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายจิรัชัย มูลทองโร่ย)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

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

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร