สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ส26656 ๕๔ ชถง
รับที่ : ธ777/61 ๓๕๓
วันที่ : 17 ม.ค. 61 เวลา: 10:52

ด่วนมาก

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๓๕๓

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๔)/๐๔๗๙ ลงวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๑ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวน ๑๐๐ ชุด

๓. แผ่นบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และ ๒ จำนวน ๑ แผ่น *ไม่มีแผ่นบันทึก*

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งพิจารณามอบหมายและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน หรือ Chief Complaints Executive Officer : CCEO รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงาน...

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งพิจารณามอบหมายและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน หรือ Chief Complaints Executive Officer : CCEO รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ รวมทั้งสิ้น ๑๖๕,๔๓๙ ครั้ง รวมจำนวน ๙๗,๗๐๙ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ยาเสพติด ไฟฟ้า และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๖ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๔

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตามลำดับ

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ลดลงร้อยละ ๗.๒๗ (หากแต่เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จะพบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มมากขึ้นร้อยละ ๑.๕๖) แสดงให้เห็นว่าเมื่อประชาชนมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงทางการเมือง และการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล รวมทั้งการกำหนดนโยบายและมาตรการในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้านต่าง ๆ อย่างจริงจัง ต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินการตามนโยบายและมาตรการเหล่านั้นปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม หรือมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทำให้ประชาชนเกิดความคาดหวังในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องจำนวนมาก

ประเด็นที่ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และเสนอความคิดเห็นเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นประเด็นเรื่องที่สอดคล้องกับระเบียบวาระแห่งชาติ นโยบาย และมาตรการที่รัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติกำหนด จึงเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสนใจเกิดความตื่นตัวในการยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น/แจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ทั้งนี้ มีประเด็นปัญหาที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญในการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง จริงจัง ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ยาเสพติด ไฟฟ้า บ่อนการพนัน และหนี้สินนอกระบบ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ถึงแม้ประเภทเรื่องร้องทุกข์เหล่านี้จะเป็นประเภทเรื่องที่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ง่าย ซึ่งภาครัฐได้มีนโยบาย มาตรการ และอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการกรณีดังกล่าวอยู่แล้ว หากแต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากมายื่นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ส่วนใหญ่อาจไม่ทราบข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางในการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ของส่วนราชการที่รับผิดชอบโดยตรง จึงได้มายื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อส่วนกลาง ในการนี้ จึงเห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการของแต่ละหน่วยงานในการให้ความช่วยเหลือประชาชนเพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชนให้ทั่วถึงต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น

๓.๓ สรุปภารกิจสำคัญตามนโยบาย ดังนี้

๓.๓.๑ ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานทุกกระทรวงให้จัดเจ้าหน้าที่มารับเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาขั้นต้นโดยตรง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (สำนักงาน ก.พ. เดิม) โดยมีลักษณะการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์และให้คำปรึกษาแนะนำแบบเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลการให้บริการสรุปได้ดังนี้

๑) กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน จำนวน ๒๖๑ กลุ่ม

๒) ประชาชนรายย่อย

๒.๑) ยื่นหนังสือร้องทุกข์ จำนวน ๓,๐๐๗ ราย

๒.๒) ไม่ยื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๒,๔๔๘ ราย (เจ้าหน้าที่ได้ให้คำปรึกษาและแนะนำผู้ร้องจนเป็นที่พอใจและเดินทางกลับ)

๓.๓.๒ การบูรณาการช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ (ตามข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๕๘) โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลการให้บริการ ดังนี้

๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) รวม ๑๓๑ เรื่อง

๒) การรับเรื่อง...

๒) การรับเรื่องร้องทุกข์ของชาวต่างประเทศผ่านสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กรณีเหตุด่วนเหตุฉุกเฉิน (Emergency) รวม ๘,๕๕๙ ราย ส่วนใหญ่เป็นชาวจีน

๓.๓.๓ การเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยการเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และระบบสารสนเทศการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จะถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลรวม ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล โดยการดำเนินการในระยะแรกจะเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานระดับกระทรวง จังหวัด และสถานทูต โดยการดำเนินการจะแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาและปรับปรุงสถานที่ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและรองรับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล ในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน และผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งพิจารณามอบหมายและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน หรือ Chief Complaints Executive Officer : CCEO รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางพัชราภรณ์ อินทรียงค์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๐ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง