

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๑๖



๒๒

เมษายน ๒๕๖๒

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ศ 31192
รับที่ : ๕5554/๕2
วันที่ : 23 เม.ย. 62 เวลา: 13:20

สำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๑
และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๔)/๓๘๐๒
ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓
และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการ
ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓
และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยึดด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลา
ที่เหมาะสม

๓. เห็นควรให้นำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการ
ปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน

๔. ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน
(Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่อง
ร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม
คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้
รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบ
ให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม
เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา

ตามข้อ...

ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กำหนดให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งพิจารณามอบหมายและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งเวียนส่วนราชการทราบ และมีหน่วยงานที่มีหนังสือแจ้งการมอบหมายและแต่งตั้งผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) มาแล้ว จำนวน ๑๗ หน่วยงาน

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔ เห็นควรให้นำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจาก สปน. ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน

๒.๕ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. สำระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมทั้งสิ้น ๓๗,๕๒๐ ครั้ง รวมจำนวน ๒๑,๕๘๓ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ บ่อนการพนัน และยาเสพติด ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๙ ทั้งนี้ ประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญที่ประชาชนร้องทุกข์มาก ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร การมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่น การแข่งขันรถจักรยานยนต์ รวมทั้งปัญหาการจราจรและการจำหน่ายสินค้าผิดขวงการจราจร เป็นต้น

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารออมสิน และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๒.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมทั้งสิ้น ๑๔๘,๒๔๔ ครั้ง รวมจำนวน ๘๔,๒๗๐ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ไฟฟ้า บ่อนการพนัน และยาเสพติด ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๙

๓.๒.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ธนาคารออมสิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๓ วิเคราะห์การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๓.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูล
ย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ลดลงร้อยละ ๒๐.๒๗ แสดงให้เห็นว่า
ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล การกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ
การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจัง และปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการ
เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นโยบายสำคัญของรัฐบาลหลายประการส่งผลกระทบต่อเชิงบวกกับประชาชน
ในการลดข้อขัดข้อง และหรือเป็นวิธีการช่วยเหลือบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน เช่น นโยบาย
บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ นโยบายธงฟ้าประชารัฐ เป็นต้น นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์/ปัญหาความเดือดร้อน
ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหน่วยงานภาครัฐ และหรือรัฐบาลกำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงการลงพื้นที่พบปะประชาชน รับฟังปัญหา ทำให้ประชาชน
มีความใกล้ชิดกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้รับการแนะนำปรึกษาโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้จำนวนเรื่องราวร้องทุกข์
มีแนวโน้มลดลง

๓.๓.๒ ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ ดังนี้

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ
จากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น จากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัย
รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหา
การจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสาร
ปรับอากาศร่วมบริการกีดขวางการจราจร ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้าและตั้ง/วางสิ่งของกีดขวาง
การจราจร และขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น

๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการ
ขอให้เร่งติดตั้งและเปิดให้บริการอุปกรณ์รับชำระบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ (EDC) สำหรับใช้รูด
บัตรสวัสดิการแห่งรัฐบนรถโดยสารประจำทางสาธารณะ และในร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ หรือร้านค้าชุมชนอื่น ๆ
ในการชำระค่าเดินทาง และซื้อสินค้าอุปโภค บริโภค ตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อเป็นการ
ลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน ขอให้เร่งจ่ายเงินตามโครงการส่งเสริมการปลูกพืชหลากหลายฤดูนาปรัง
ปี ๒๕๖๐ ไร่ละ ๒,๐๐๐ บาท และโครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยว ประจำปี ๒๕๖๑ ไร่ละ ๑,๕๐๐ บาท และขอให้
ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าเกินราคาของร้านธงฟ้าประชารัฐ และร้านค้าชุมชนอื่น ๆ ที่เข้าร่วมในโครงการ
ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ประจำปี ๒๕๖๐ เป็นต้น

๓) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้า
ส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า และขอให้ปรับปรุง
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น

๔) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน
ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสน็อกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี
และสลากกินรวบ

๕) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม

๖) หนี้สินนอกระบบ เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหนี้ข่มขู่ ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบ เข้าสู่ระบบของธนาคาร และขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ

๗) ถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร

๘) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการตอบคำถามข้อมูล ของหน่วยงาน เช่น ทางโทรศัพท์สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด และหมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม โดยบางส่วนเป็นการชมเชยการให้บริการของพนักงาน ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ และขอให้ระบบการให้บริการสอบถาม หมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๓ เร่งเปิดให้บริการ เนื่องจากอยู่ระหว่างการปิดปรับปรุง

๙) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา

๑๐) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอและตรากฎหมาย เป็นการ ขอคัดค้านเกี่ยวกับการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทย

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล ในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็น หรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๓ เห็นควรให้นำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน

๔.๔ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางพัชราภรณ์ อินทรียงค์)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร