

ด่วนที่สุด



ที่ นร ๐๑๑๑/๑๔๗/๓

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว(ล) ๓๐๔๘๘ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๓

ตามหนังสือที่อ้างถึง ได้ขอให้สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอความเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรี เรื่อง รายงานผลการประชุมคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วขอเรียนว่า

๑. ประเด็นการปฏิรูประบบร้องเรียนร้องทุกข์ และการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ

๑.๑ สำนักนายกรัฐมนตรีเห็นด้วยกับแนวทางการปฏิรูประบบร้องเรียนร้องทุกข์ และการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชน ให้ข้อมูลมีความครอบคลุม ครบถ้วน สมบูรณ์ สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกันต่อไป ซึ่งปัจจุบัน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับส่วนราชการแล้วเสร็จ จำนวน ๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมบังคับคดี และมีเป้าหมายที่จะเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพมหานคร และกระทรวงการต่างประเทศ (กรมการกงสุล ซึ่งรับเรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือของคนไทยในต่างประเทศ) ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมสามารถนำมาประมวลผลประกอบการตัดสินใจในภาพรวมของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ การเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จะประสบผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องมีหน่วยงานหลักเป็นเจ้าภาพกำหนดแพลตฟอร์ม (Platform) กลางที่หน่วยงานจำเป็นต้องใช้ร่วมกันได้ นอกจากนี้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถรองรับความต้องการของประชาชนในด้านการแก้ไขปัญหาที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ กล่าวคือ ประชาชนต้องการทราบรอบระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหา ดังนั้นหน่วยงานจึงควรต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้ประชาชนทราบ รวมถึงควรจัดทำระบบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) สำหรับประชาชน และระบบรายงาน (Dashboard) สำหรับผู้บริหาร

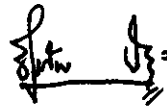
๑.๓ ควรกำหนดให้หน่วยงานที่มีระบบเป็นของตนเอง เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำหรับหน่วยงานที่ไม่มีระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของตนเอง ให้เข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. ประเด็นหลักสูตรการบริหารราชการแผ่นดินตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (หลักสูตร ป.ย.ป.)

สำนักนายกรัฐมนตรีมีความเห็นว่า ควรมีการจัดอบรมหลักสูตร ป.ย.ป. อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการผลักดันขับเคลื่อนเจตจำนง/โครงการ/ภารกิจสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ โดยใช้ประโยชน์ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล ให้เกิดเป็นนวัตกรรมการให้บริการภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งหากหน่วยงานนำผลจากการอบรมไปขับเคลื่อนปฏิบัติต่อไป จะเกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุเป้าหมายของการจัดอบรมหลักสูตร ป.ย.ป. ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะของผู้เข้าอบรมให้มีแนวคิดเชิงออกแบบนวัตกรรม จึงเห็นควรผลักดันให้มีการนำแนวคิดเชิงออกแบบนวัตกรรมของผู้เข้าอบรมไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมอีกทางหนึ่งด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักแผนงานและกิจการพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๗๘๑

โทรสาร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๘๐๙