



ด่วนมาก

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๐๘๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่าย
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิชณุ เครืองาม) ด่วนมาก ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๓๐๓๖ ลงวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๕
๒. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๘๐๐๕ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่าย มาเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) เรื่องที่นายกรัฐมนตรีในหัวหน้ารัฐบาลนำเสนอหรือมีคำสั่งให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิชณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ความเป็นมา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้มีการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในทุกช่องทางอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยได้ทำการส่ง Link แบบสำรวจความพึงพอใจผ่านทางระบบ SMS ไปยังหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องในคราวเดียวกับการแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเบื้องต้น รวมทั้งมีการสัมภาษณ์ความต้องการและความคาดหวังของกับประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) และทอดแบบสำรวจผ่านโครงการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายผู้รับบริการ (ศูนย์บริการประชาชนพบประชาชน) นอกจากนี้ ได้สอบถามไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ผ่านโครงการประชุมสัมมนาผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) และโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) ซึ่งพบว่าสภาพปัญหา (Pain point) ของประชาชนผู้รับบริการและหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปประเด็นได้ดังนี้

๑.๑ ประชาชนต้องการทราบถึงระยะเวลาแล้วเสร็จและความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหาหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา

๑.๒ ขอให้มีการติดตามการติดตามเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อการติดตามความคืบหน้า

๑.๓ ขอให้มีการพัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ที่สะดวกและเพิ่มมากขึ้น

๑.๔ ประชาชนต้องการทราบข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑.๕ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการข้อมูลรายงานที่มีความถูกต้องและรวดเร็ว

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒)

๒.๒ เพื่อให้การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่ายได้รับความร่วมมือและเกิดการบูรณาการการดำเนินการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับเพื่อให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

๓.สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดสรุปผลการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่าย รวมทั้งข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปได้ดังนี้

๓.๑ พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๓.๑.๑ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

โดยพัฒนาแพลตฟอร์มของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แก่ (๑) ระบบการรายงานผล (Dashboard) ที่สามารถแสดงผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ สำหรับใช้ในการกำกับติดตามและกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (๒) ระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา (๓) ระบบการสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) ซึ่งเป็นเครื่องมือติดตามความต้องการหรือข้อคิดเห็นของประชาชนจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายหรือวางแผนรองรับการแก้ไขปัญหา และ (๔) ระบบการประเมินติดตามผลความพึงพอใจ Satisfaction Survey) เพื่อประเมินความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ โดยประชาชนสามารถประเมินผลความพึงพอใจให้กับหน่วยงานได้ทันที (เอกสาร ๑)

๓.๑.๒ ด้านกระบวนการและฐานข้อมูล

ขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้เกิดระบบศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียน ติดตาม ตรวจสอบสถานะ และรับแจ้งผลการร้องเรียนได้ทุกที่ทั่วประเทศ โดยที่ส่วนราชการจะได้มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ซึ่งในปี พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลแล้วจำนวน ๖ หน่วยงาน ประกอบด้วย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมบังคับคดี และสำนักงานประกันสังคม ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายการเชื่อมโยงจำนวน ๕ หน่วยงาน ประกอบด้วย กระทรวงพลังงาน กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงอุตสาหกรรม และกรุงเทพมหานคร และในปี พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๖๗ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับกระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงกลาโหม กระทรวงพลังงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงการคลัง ตามลำดับต่อไป (เอกสาร ๒)

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วจำนวน ๔ หน่วยงาน ประกอบด้วย กระทรวงพลังงาน กระทรวงคมนาคม กระทรวงอุตสาหกรรม และกรุงเทพมหานคร สำหรับกระทรวงมหาดไทยอยู่ระหว่างการพัฒนาบบเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้แล้วเสร็จได้ทันภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๕

๓.๒ ด้านกลไกและวิธีการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓.๒.๑ จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย (๑) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (๒) ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑ (๓) สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ (๔) เว็บไซต์ www.1111.go.th (๕) โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และพัฒนาให้มีช่องทางการร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ “@PSC1111” เป็นอีกหนึ่งช่องทางใหม่ที่จะพัฒนาร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)

๓.๒.๒ บูรณาการความร่วมมือในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ (Contact Point) ทั้งระดับกระทรวง/กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ จำนวนทั้งหมด ๓๓๐ หน่วยงาน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังได้กำหนดให้ส่วนราชการมีผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และนำเสนอผลการดำเนินการในภาพรวมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบัน มี CCEO ของทุกหน่วยงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจังหวัด จำนวน ๑๐๒ คน

ทั้งนี้ เมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้มีการประชุม CCEO ของทุกกระทรวง หน่วยงานและจังหวัด รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์หรือเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เพื่อแสวงหาความร่วมมือ/แนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้โดยเร็ว

๓.๒.๓ การปรับเปลี่ยนแนวทางการประสานงานเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เดิมสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้สำนักงานจเรตำรวจพิจารณาดำเนินการผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยสำนักงานจเรตำรวจจะส่งเรื่องต่อให้กองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาค ดำเนินการ และติดตามเรื่องร้องทุกข์เพื่อรายงานผลให้ทราบ ซึ่งเป็นแนวทางการประสานงานที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กำหนดไว้เดิมตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ เป็นต้นมา ต่อมาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับการประสานจากสำนักงานจเรตำรวจว่าปัจจุบันกำลังอยู่ระหว่างการพัฒนา “ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานจเรตำรวจออนไลน์” (Jaray Complaint Management System (JCOMS)) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงได้จัดการประชุมหารือร่วมกันระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยสำนักงานจเรตำรวจ เพื่อหาแนวทางการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ร่วมกัน ซึ่งภายหลังจากการประชุมสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้สรุปผลการหารือดังกล่าวนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบแล้วและมีบัญชาเห็นชอบตามแนวทาง ดังนี้

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนกล่าวหา/กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้ประสานส่งไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานจเรตำรวจ)

๒) กรณีเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ/แจ้งเบาะแส/แนะนำ และดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ให้ประสานส่งเรื่องไปยังกองบัญชาการ/ตำรวจภูธรภาคในพื้นที่โดยตรง พร้อมทั้งส่งให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สำนักงานจเรตำรวจ) ทราบอีกทางหนึ่งด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำกับติดตาม และรายงานผลให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือแจ้งบัญชานายกรัฐมนตรีกรณีการปรับเปลี่ยนแนวทางการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติทราบ และจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้กับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รวมถึงได้เริ่มปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นมา

๓.๒.๔ การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน

๑) สืบเนื่องจากสภาพปัญหา (Pain point) ที่ประชาชนต้องการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาระบบการร้องทุกข์ รวมถึงต้องการทราบหน่วยงานผู้รับผิดชอบ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้นำความต้องการของประชาชนมาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) รวมทั้งจะสามารถทราบหน่วยงานผู้รับผิดชอบและระยะเวลาแล้วเสร็จได้ด้วย ทั้งนี้ การทราบกรอบระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานจะช่วยให้ประชาชนลดการรอคอยและลดการติดตามเรื่องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีเวลาดำเนินการในภารกิจอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอความร่วมมือให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการแก้ไขปัญหาระบบการร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ทั้งนี้ ในการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ หากมีกฎหมาย/ระเบียบกำหนดไว้เป็นการเฉพาะให้หน่วยงานพิจารณาการดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเป็นลำดับแรก

๒) ปัจจุบันมีหน่วยงานที่แจ้งข้อมูลระยะเวลาแล้วเสร็จมาแล้วจำนวน ๑๘ หน่วยงาน ได้แก่ กระทรวงการคลัง กระทรวงการต่างประเทศ (กรมการกงสุล) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงพลังงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สรุปได้ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยส่วนใหญ่หน่วยงานจะแจ้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในเบื้องต้น ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของแต่ละเรื่อง

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หน่วยงานยังไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้ชัดเจน เนื่องจากจำเป็นต้องรวบรวมพยานหลักฐานและข้อกฎหมายเพื่อวินิจฉัย รวมถึงต้องใช้เวลาดำเนินการตรวจสอบกับหลายหน่วยงาน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐปัญหาที่ดิน เป็นต้น ให้หน่วยงานแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ

(๓) กรณีการกำหนดระยะเวลาเป็นภาพรวม เช่น กระทรวงพลังงาน และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐกำหนดระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทุกกรณีเป็น ๓๐ วันทำการ และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนดระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทุกกรณีเป็น ๒๐ วันทำการ เป็นต้น

๓.๓ ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

๑) พัฒนาและเพิ่มขีดสมรรถนะด้านการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง เพื่อเป็นการเสริมสร้างขีดสมรรถนะองค์กรให้สามารถรองรับการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านโครงการ/กิจกรรม เช่น การจัดอบรมเทคนิคการพัฒนาความคิดเชิงบวก การอบรมหลักสูตร “จิตวิทยาในการบริการและการจัดการความเครียดในยุคโควิด - 19” และการอบรมการบริหารจัดการความขัดแย้งและเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น ตลอดจนแสวงหาหลักสูตรที่เป็นองค์ความรู้ใหม่และจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

๒) เสริมสร้างความรู้ความสามารถ ทักษะ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่จำเป็นให้แก่บุคลากรขององค์กร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการจัดทำ/ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน การทบทวนและปรับปรุงข้อมูลองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้มีความเป็นปัจจุบันและเผยแพร่ในหลายช่องทาง เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ถึงแม้ว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว แต่เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์ ตลอดจนเกิดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ในชั้นนี้ จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อโปรดทราบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่าย

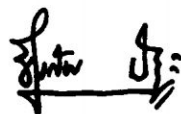
๔.๒ เพื่อโปรดพิจารณาอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๔.๒.๑ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดกรอบระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วยให้ลดเวลารอคอยและลดการติดตามเรื่องกับผู้ปฏิบัติงาน

๔.๒.๒ ผลักดันให้เกิดการขยายผลและเชื่อมโยงเครือข่ายด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ไปยังระดับภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขอย่างครอบคลุม และเป็นธรรม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับหน่วยงานเครือข่าย และพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th