



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่.....
รับที่(อีเมล).....
วันที่ 29 ก.พ. 2567

ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๗๕๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอ คณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบ แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมาย ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ ด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผล การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการเรื่องร้องทุกข์

๓.สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผล...

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

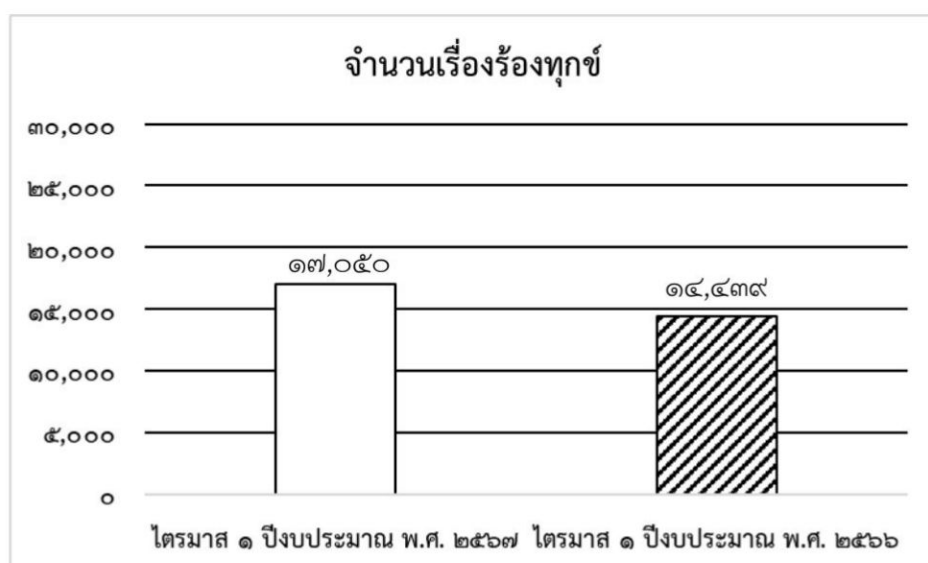
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๒,๕๑๗ ครั้ง หรือคิดเป็น ๑๗,๐๕๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๓๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๕๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๗

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๑,๘๗๗ เรื่อง (๒๓.๒๑%)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๕๐๑ เรื่อง (๑๘.๕๖%)	กระทรวงมหาดไทย ๗๕๐ เรื่อง (๙.๒๗%)	กระทรวงการคลัง ๖๘๑ เรื่อง (๘.๔๒%)	กระทรวงคมนาคม ๔๖๘ เรื่อง (๕.๗๙%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๕๓ เรื่อง (๑.๙๑%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๑๐๗ เรื่อง (๑๐.๖๓%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๐๒ เรื่อง (๑๐.๑๓%)	การไฟฟ้านครหลวง ๘๗ เรื่อง (๘.๖๔%)	การรถไฟแห่งประเทศไทย ๗๕ เรื่อง (๗.๔๕%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๗๙๖ เรื่อง (๑๗.๔๙%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๗๖ เรื่อง (๖.๐๗%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๘๖ เรื่อง (๔.๐๙%)	จังหวัดปทุมธานี ๑๕๖ เรื่อง (๓.๘๓%)	จังหวัดชลบุรี ๑๕๕ เรื่อง (๓.๑๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา มีจำนวนเพิ่มขึ้น



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	การนำเข้าและส่งออก สัตว์นอกราชอาณาจักร 	 ๑๘,๙๐๐.๐๐	๑,๗๑๐	๑,๖๙๐ (๙๘.๘๓)	ประเด็นเรื่องการนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร เป็นการแสดงความคิดเห็นกรณีขอให้นำเข้าขางพลายประตูปากกับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทยเพิ่มจาก ๙ เรื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็น ๑,๗๑๐ เรื่อง โดยส่งต่อข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์และร่วมกันส่งเรื่องให้รัฐบาลดำเนินการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ๑) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานที่นำเข้าขางพลายศักดิ์สุรินทร์กลับสู่ประเทศไทยได้สำเร็จล่วงหน้าได้ก่อนหน้า ๒) กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งมีหน้าที่ในการเจรจาทางการทูต และ ๓) กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นนายทะเบียนสัตว์พาหนะ (ช้าง) มีหน้าที่ในการดูแลช้างทั้ง ๒ เชือก รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาแล้ว
๒	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 ๒.๐๓	๑,๖๐๘	๑,๔๗๑ (๙๑.๔๘)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือนยังคงเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีสาเหตุมาจากประกอบกิจการของสถานบันเทิง ร้านอาหาร และอู่ซ่อมรถยนต์ เช่น การเปิดเพลงเสียงดัง การแสดงดนตรีสด การทดสอบเครื่องยนต์

เป็นต้น...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					เป็นต้น พฤติกรรมของประชาชน เช่น การรวมกลุ่ม ต้มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น รวมทั้งสาเหตุจากการจัดกิจกรรม ในช่วงเทศกาล เช่น การจัดคอนเสิร์ต การจัดงานวัด การจุดพลุ ดอกไม้ไฟ เป็นต้น
๓	ไฟฟ้า 	 ๑๓.๖๔	๗๙๑	๖๘๓ (๘๖.๓๔)	ประเด็นเรื่องไฟฟ้า เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขอย้ายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขอติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ภาระค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่ยังคงส่งผลกระทบต่อประชาชน จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๔	เสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ 	 ๒๑๓.๓๐	๗๓๐	๖๖๒ (๙๐.๖๘)	ประเด็นการเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงที่รัฐบาลชุดใหม่ได้เข้ามาบริหารประเทศและมีการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศหลายประการ ซึ่งประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจเงินดิจิทัล ๑๐,๐๐๐ บาท นโยบายแก้ไขปัญหาน้ำนอกระบบ เป็นต้น
๕	ถนน 	 ๑๙.๖๖	๕๖๖	๓๘๙ (๖๘.๗๓)	ประเด็นเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน เช่น ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เนื่องจากถนนชำรุด เป็นหลุม เป็นบ่อ รวมถึงการสัญจรบนถนน เช่น รถบรรทุก มีน้ำหนักเกินทำให้ถนนยุบตัว ถนนมีฝุ่นละอองจากการสัญจรของรถบรรทุก เป็นต้น

๖ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	โทรศัพท์ 	 ๓.๓๑	๕๖๑	๔๕๐ (๘๐.๒๑)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๗	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๓.๑๗	๔๘๘	๓๑๓ (๖๔.๑๔)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชน เช่น หลอกลวงให้โอนเงิน หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น
๘	น้ำประปา 	 ๔๗.๘๐	๔๓๖	๓๗๗ (๘๖.๔๗)	ประเด็นเรื่องน้ำประปาเป็นปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง การขอขยายเขต การให้บริการ ท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๓๐.๑๗	๔๐๙	๓๑๙ (๗๘.๐๐)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๑๐	การจัดระเบียบการจราจร 	 ๒๗.๘๐	๓๕๔	๓๐๐ (๘๔.๗๕)	ประเด็นเรื่องการจัดระเบียบการจราจร ส่วนใหญ่เป็นการแก้ไขปัญหการจราจรติดขัด การจอดรถกีดขวางทางจราจร และขอให้แก้ไขปัญหาระบบสัญญาณไฟจราจร เป็นต้น ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับการจราจรมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วงที่มีการจัดงานเทศกาล กิจกรรมประจำปีและการเดินทางกลับภูมิลำเนา เป็นต้น

๓.๓ ปัญหาความ...

๓.๓ ปัญหาความต้องการของประชาชน/หน่วยบริการประสานเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ รวมถึงหน่วยงานผู้มีหน้าที่และอำนาจในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พบว่า

๓.๓.๑ ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือในการทำงานของเครือข่ายต่าง ๆ ประกอบด้วยผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) และเครือข่ายสายข่าว ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาลกับหน่วยงานเครือข่ายในหลายโครงการ ซึ่งได้รับข้อเสนอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีการประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลให้แก่หน่วยงานที่สามารถจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ และเป็นการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓.๓.๒ กรณีข้างพลายที่ส่งไปเป็นเหตุสั่นไหวไม่ตรี เป็นประเด็นที่มีประชาชนแสดงความคิดเห็นเข้ามาเป็นจำนวนมากต่อเนื่องจากปีงบประมาณที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสนใจกับปัญหานี้และต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และเป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่รัฐบาลควรให้ความสำคัญ จึงควรตรวจสอบข้อเท็จจริงและสื่อสารให้ประชาชนมั่นใจในความเป็นอยู่ของข้างพลาย

๓.๓.๓ กรณีปัญหาความเดือดร้อนในชีวิตประจำวันและการใช้บริการสาธารณูปโภค เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญจากเสียงดังรบกวน ปัญหาไฟฟ้า น้ำประปา ถนน โทรศัพท์ เป็นต้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน บูรณาการการทำงานร่วมกัน และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดอัตราการร้องเรียนซ้ำ

๓.๓.๔ ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กลุ่มมิจฉาชีพยังคงมีวิธีการหลอกลวงประชาชนให้หลงเชื่อจนสูญเสียเงินและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก หน่วยงานจึงควรดำเนินการเชิงรุกทั้งการป้องกันและปราบปราม พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กลโกง/กลลวงของกลุ่มมิจฉาชีพให้ประชาชนทราบอย่างทันทั่วถึง และครอบคลุมทุกช่องทางและทุกพื้นที่

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบตามระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งหาแนวทางเพื่อป้องกันการร้องเรียนซ้ำในประเด็นเดิม

๓.๔.๒ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดให้มีการมอบประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) โดยจะพิจารณาจากการเข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ หรือแนวทางอื่นใดที่มีความเหมาะสมที่จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

๓.๔.๓ มอบหมายให้...

๓.๔.๓ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศประสานทางการทูตเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง สภาพความเป็นอยู่ สุขภาพ และคุณภาพชีวิตของช้างพลาย และสื่อสารให้ประชาชนมั่นใจได้ว่าช้างพลายได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี หรือหากมีความจำเป็นต้องนำช้างพลายกลับประเทศไทย ขอให้บูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำกลับคืนสู่ประเทศไทยต่อไป

๓.๔.๔ หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์การเชิงรุกกรณีมีประเด็นที่เป็นกระแสสังคม อีกทั้งกรณีที่มีการดำเนินนโยบาย/มาตรการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ควรสื่อสารสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับประชาชน

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th