



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๑๖๒๙

สำนักงานกฤษฎีกา

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายการ QR Code สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะกรรมการกฤษฎีกาในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา รับทราบทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓. สำระสำคัญ...

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมายังนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

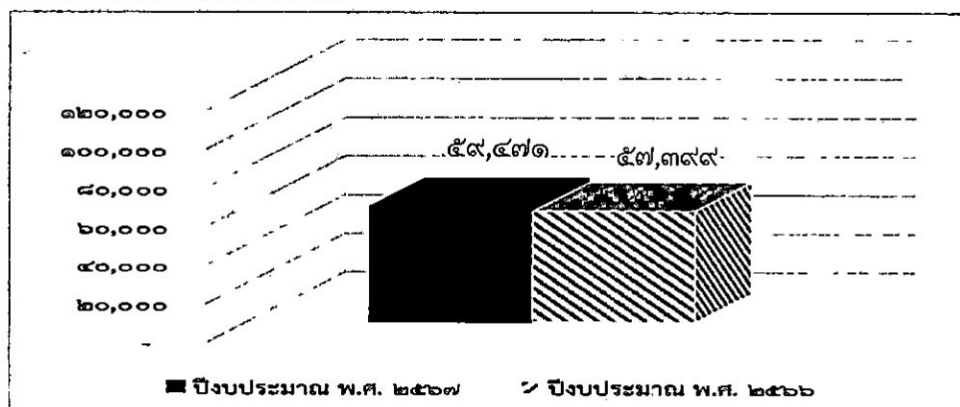
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๑๒๐,๘๕๓ ครั้ง หรือคิดเป็น ๕๙,๔๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘,๒๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๙

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๕,๖๘๓ เรื่อง (๒๖.๖๖%)	กระทรวงการคลัง ๒,๘๓๘ เรื่อง (๑๓.๓๑%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๗๔๗ เรื่อง (๘.๑๙%)	กระทรวงมหาดไทย ๑,๖๙๕ เรื่อง (๗.๙๕%)	กระทรวงสาธารณสุข ๑,๓๔๓ เรื่อง (๖.๓๐%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๕๗๒ เรื่อง (๑๖.๔๕%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๔๓๐ เรื่อง (๑๒.๓๗%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๓๒๙ เรื่อง (๙.๔๖%)	การไฟฟ้านครหลวง ๒๘๑ เรื่อง (๘.๐๘%)	การรถไฟแห่งประเทศไทย ๒๔๐ เรื่อง (๖.๙๐%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๒,๘๔๕ เรื่อง (๑๘.๖๘%)	จังหวัดนนทบุรี ๘๐๙ เรื่อง (๕.๒๐%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๖๐๖ เรื่อง (๓.๘๙%)	จังหวัดปทุมธานี ๕๙๕ เรื่อง (๓.๘๒%)	จังหวัดชลบุรี ๕๖๕ เรื่อง (๓.๖๓%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวนเพิ่มขึ้น ๒,๐๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๘



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 - ๒.๒๑	๕,๖๕๗	๕,๔๑๔ (๙๕.๗๐)	ประเด็นปัญหานี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเมือง เช่น เสียงดังจากการเปิดเพลงและการแสดงดนตรีสดของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มสุรา การรวมกลุ่มแข่งรถจักรยานยนต์ การประกอบกิจการ/ร้านค้า/อู่ซ่อมรถ การก่อสร้าง เป็นต้น ทั้งนี้ ในช่วงเทศกาล/งานประจำปีจะมีการร้องเรียนในประเด็นการรวมกลุ่มสังสรรค์ การเปิดเครื่องขยายเสียง การจัดงานวัด การจัดคอนเสิร์ต การจุดพลุและดอกไม้ไฟเพิ่มขึ้น
๒	ไฟฟ้า 	 - ๑๕.๗๘	๓,๐๑๑	๒,๖๘๐ (๘๙.๐๑)	เป็นปัญหาการบริการด้านไฟฟ้าส่วนใหญ่เกิดขึ้นในพื้นที่ห่างไกล หรือขาดการบำรุงรักษา โดยประชาชนขอให้แก้ไขปัญหไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง ขยายเขตไฟฟ้า ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทางชำรุด เป็นต้น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า เช่น ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ ขอผันผ่อนการชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น
๓	ประเด็น เกี่ยวกับ ทรัพย์สิน 	 ๓๙.๘๑	๒,๘๐๖	๒,๑๘๑ (๗๗.๗๓)	ขอความช่วยเหลือจากการถูกฉ้อโกง ถูกหลอกลวง ขโมยทรัพย์สิน ขอให้แก้ไขปัญหามีฉ้อโกง หลอกลวงประชาชนผ่านออนไลน์ และแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เช่น หลอกลวงให้ซื้อสินค้า หลอกลวงให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ หลอกลวงให้โอนเงิน เป็นต้น โดยเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า ยังคงมีจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในประเด็นดังกล่าว

เพิ่มขึ้น...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					เพิ่มขึ้น เนื่องจากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเด็ดขาด ประกอบกับกลุ่มมีจิตอาสา มีการปรับเปลี่ยนวิธีการและขยายกลุ่มเป้าหมายในการทดลอง
๔	นโยบาย และโครงการ ของรัฐ 	 ๑๖๖.๘๓	๒,๑๖๔	๒,๐๑๖ (๙๓.๑๖)	การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากประชาชนมีความกังวลเกี่ยวกับโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจ (แจกเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท) เช่น การตรวจสอบสิทธิเกณฑ์ การลงทะเบียนรับสิทธิ เงื่อนไขการใช้จ่าย เป็นต้น
๕	โทรศัพท์ 	 - ๕.๔๒	๒,๑๔๘	๑,๙๕๖ (๙๑.๐๖)	ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อย ภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๖	ถนน 	 ๑๔.๔๔	๑,๘๕๗	๑,๔๓๓ (๗๗.๑๗)	ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเรื่องถนนที่มีสภาพทรุดโทรมจากการใช้งานและไม่ได้รับการบำรุงรักษา โดยขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหามลพิษบนถนน เช่น ขยะมูลฝอย ไฟจราจร ติดขัดจราจร ให้ชัดเจน เป็นต้น
๗	น้ำประปา 	 ๖.๙๙	๑,๘๓๖	๑,๖๘๗ (๙๑.๘๘)	ขอให้แก้ไขปัญหาคอนกรีตอาคาร เช่น น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอขยายเขตการให้บริการท่อน้ำประปาแตกชำรุด เป็นต้น ขอให้แก้ไขคุณภาพน้ำประปา เช่น น้ำประปาไม่สะอาด สีขุ่น มีตะกอน เป็นต้น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับค่าน้ำประปา เช่น การเรียกเก็บอัตราค่าน้ำประปาที่สูงกว่าปกติ ขอผ่อนผันการชำระค่าน้ำประปา เป็นต้น

๘ ประเด็น...

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด (ร้อยละ)	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกายชื่อเสียงเสรีภาพ 	 ๒๕.๔๒	๑,๗๙๖	๑,๕๖๙ (๘๗.๓๖)	ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น
๙	การนำเข้าและส่งออกสัตว์นอกราชอาณาจักร    	 ๔๕.๔๑	๑,๗๙๐	๑,๗๗๗ (๙๙.๒๗)	ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นกรณีขอให้นำช้างพลายประดู่ผากกับพลายศรีณรงค์ที่ถูกส่งไปเป็นทูตสันถวไมตรีที่ประเทศศรีลังกากลับสู่ประเทศไทย เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีกลุ่มมวลชนเดินทางมายื่นข้อเรียกร้องและประชาชนที่รวมตัวกันในกลุ่มสื่อสังคมออนไลน์แจ้งเรื่องเข้ามาอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น
๑๐	ยาเสพติด 	 ๖.๔๕	๑,๔๒๐	๑,๒๗๕ (๘๙.๗๙)	ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดยาเสพติด ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยประชาชนมีความวิตกกังวลต่อปัญหายาเสพติดเนื่องจากส่งผลกระทบต่อสังคมเป็นวงกว้างและก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ในสังคมตามมา เช่น ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสุขภาพ ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว เป็นต้น

๓.๓ ข้อเสนอแนะ...

๓.๓ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดกลุ่มปัญหาเป็น ๓ กลุ่ม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหามาในประเด็นข้างต้น ดังนี้

๓.๓.๑ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ปัญหาเรื่องถนนที่ขาดการบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดความทรุดโทรมและไม่มีการก่อสร้างหรือปรับปรุงถนนให้มีสภาพดีเพื่อรองรับการใช้งานของประชาชน ระบบประปาที่ขาดการตรวจสอบคุณภาพน้ำและการซ่อมบำรุงระบบท่อประปาที่ชำรุดเสียหายบ่อยครั้ง ปัญหาเรื่องไฟฟ้าที่มีสาเหตุจากขาดการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคงและกำลังการผลิตไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการ รวมถึงอัตราค่าไฟฟ้าที่สูง

แนวทางการแก้ไข เห็นควรให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดทำแผนบำรุงรักษาดูแลอย่างสม่ำเสมอ กำหนดมาตรฐานการก่อสร้างถนนและเร่งดำเนินการซ่อมแซมบริเวณที่เกิดความเสียหายโดยทันที กรณีระบบประปาควรให้มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาเป็นประจำ นอกจากนี้ควรพัฒนาให้มีระบบเฝ้าระวังและการแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อมีการรั่วไหล เพื่อป้องกันการซ่อมบำรุงที่ล่าช้า ในส่วนของระบบไฟฟ้า ควรขยายกำลังการผลิตไฟฟ้าและพัฒนาพลังงานทดแทน เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อลดค่าไฟฟ้าและเพิ่มความมั่นคง ควบคู่กับการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ

๓.๓.๒ ปัญหาสิ่งแวดล้อม ได้แก่ มลพิษทางเสียง ยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องเนื่องจากขาดการบังคับใช้กฎหมายควบคุมเสียงดังอย่างเข้มงวด ประชาชนขาดการเคารพสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่นที่อยู่ร่วมกันในสังคม และหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถเข้าดำเนินการกับปัญหาอย่างทันท่วงที จึงเกิดการร้องเรียนซ้ำ

แนวทางการแก้ไข เห็นควรเสนอให้บังคับใช้กฎหมายควบคุมเสียงดังอย่างเคร่งครัด พร้อมกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน และสร้างความรับรู้เกี่ยวกับผลกระทบของเสียงดังต่อสุขภาพและสิทธิของผู้อื่นผ่านสื่อสาธารณะ ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความรับผิดชอบ สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีลดเสียงในอาคารและพื้นที่สาธารณะ

๓.๓.๓ ปัญหาสังคมกรณีถูกกลุ่มมิจฉาชีพหลอกลวงทรัพย์สิน ส่วนใหญ่เกิดจากการล่อลวงด้วยสถานการณ์เสมือนจริง มีความน่าเชื่อถือ เช่น ส่งลิงก์สิทธิประโยชน์ข้าราชการเกษียณอายุราชการ ลิงก์การต่ออายุประกันอัคคีภัย การปลอมแปลงเสียงคนในครอบครัวเพื่อขอความช่วยเหลือให้โอนเงิน การใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงในการนำเสนอข้อมูลการลงทุนหรือโฆษณาสินค้าเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสร้างแรงจูงใจทางอารมณ์ต่อประชาชนหรือผู้บริโภค เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความรอบคอบในการให้ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับปัจจุบันประชาชนนิยมทำธุรกรรมหรือการซื้อขายสินค้าผ่านทางออนไลน์มากขึ้น ปัญหาจึงขยายวงกว้างอย่างรวดเร็ว รวมถึงขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือแหล่งที่มา ทำให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อได้ง่าย

แนวทางการ...

แนวทางการแก้ไข เห็นควรให้หน่วยงานภาครัฐร่วมมือกับภาคเอกชนจัดทำโครงการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล การระมัดระวังกลโกงออนไลน์ และวิธีการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำธุรกรรม เร่งรัดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบและปราบปรามกลุ่มมิจฉาชีพออนไลน์ เพิ่มงบประมาณและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการติดตามการฉ้อโกงบนแพลตฟอร์มดิจิทัล นอกจากนี้ เห็นควรส่งเสริมการพัฒนาระบบที่ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของธุรกรรมออนไลน์ เช่น ระบบยืนยันตัวตนผ่านหลายขั้นตอน (2FA) และการให้คะแนนความน่าเชื่อถือของผู้ขายในแพลตฟอร์ม e-Commerce รวมทั้งภาครัฐควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เสียหายในการเรียกร้องความเป็นธรรม เป็นต้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

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

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชูศักดิ์ ศิรินิล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th