



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๖๐๑

สำนักนายกรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๘ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะนำเสนอคณะกรรมการได้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการ

คณะกรรมการในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๒. ความเร่งด่วนของเรื่อง

ไม่มี

๓. สำคัญและข้อเท็จจริง

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลนำเรียนนายกรัฐมนตรีรับทราบเป็นรายเดือน และได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๔. ประโยชน์...

๔. ประโยชน์และผลกระทบ

๔.๑ ประโยชน์

๔.๑.๑ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการของรัฐบาล เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน

๔.๑.๒ เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

๔.๑.๓ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐรับทราบถึงปัญหา/ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔.๑.๔ เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งจะเป็นการสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจต่อหน่วยงานภาครัฐ

๔.๒ ผลกระทบ : ประชาชนมีความคาดหวังต่อผลของการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ได้ข้อยุติที่รวดเร็วและเป็นธรรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ

๕. ค่าใช้จ่ายและแหล่งที่มา หรือการสูญเสียรายได้

ไม่มี

๖. ความเห็นหรือความเห็นชอบ/อนุมัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๗. ข้อกฎหมายและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๘. สาระสำคัญ และข้อเท็จจริง

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๘.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ รวมทั้งสิ้น ๓๘,๒๖๐ ครั้ง หรือคิดเป็น ๒๐,๐๔๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๙๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔,๐๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๑

๘.๑.๒ หน่วยงานที่...

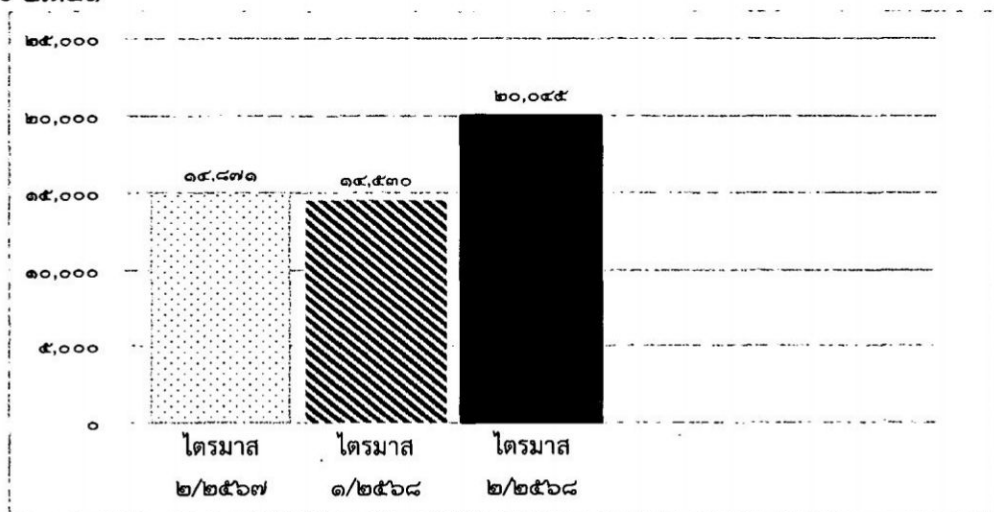
๘.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด

๕ ลำดับแรก ดังนี้

ลำดับที่	ส่วนราชการ	รัฐวิสาหกิจ	จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๑	กระทรวงการคลัง ๒,๐๔๒ เรื่อง ร้อยละ ๒๔.๖๘	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๓๒ เรื่อง ร้อยละ ๑๗.๙๓	กรุงเทพมหานคร ๗๒๔ เรื่อง ร้อยละ ๑๘.๐๐
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๗๘ เรื่อง ร้อยละ ๑๗.๙๒	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๘๔ เรื่อง ร้อยละ ๑๑.๔๑	จังหวัดนนทบุรี ๒๐๖ เรื่อง ร้อยละ ๕.๑๒
๓	กระทรวงการต่างประเทศ ๖๒๑ เรื่อง ร้อยละ ๗.๕๑	การประปาส่วนภูมิภาค ๗๗ เรื่อง ร้อยละ ๑๐.๔๖	จังหวัดชลบุรี ๑๗๗ เรื่อง ร้อยละ ๔.๔๐
๔	กระทรวงคมนาคม ๔๓๘ เรื่อง ร้อยละ ๕.๒๙	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๖๘ เรื่อง ร้อยละ ๙.๒๔	จังหวัดปทุมธานี ๑๔๐ เรื่อง ร้อยละ ๓.๔๘
๕	กระทรวงสาธารณสุข ๓๙๒ เรื่อง ร้อยละ ๔.๗๔	การรถไฟแห่งประเทศไทย ๕๒ เรื่อง ร้อยละ ๗.๐๗	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๓๒ เรื่อง ร้อยละ ๓.๒๘

๘.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๘.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจำนวน ๕,๑๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๑ และเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีจำนวนเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นจำนวน ๕,๕๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๑



(เอกสาร ๒)

๘.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๘.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๑	คำครองชีพ การขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิ/อุทธรณ์ สิทธิ ในการเข้าร่วมโครงการกระตุ้น เศรษฐกิจ ระยะที่สอง (ผู้สูงอายุ) การขอรับคำแนะนำและคำปรึกษา เกี่ยวกับขั้นตอนการลงทะเบียน การตรวจสอบระบบ และการทบทวนสิทธิ ในกรณีที่ไม่สามารถลงทะเบียนเข้าร่วม โครงการได้สำเร็จ ซึ่งมีอัตราการ ร้องเรียนเพิ่มสูงขึ้น ในส่วนของการ ดำเนินโครงการของรัฐ กรณีประชาชน ไม่ได้รับสิทธิในการอุทธรณ์	๙	๑๗	๖,๓๒๒	๕,๒๔๗ (ร้อยละ ๘๓.๐๐)	กระทรวงการคลังควรได้กำหนดขั้นตอนและ ระยะเวลาในการทบทวนสิทธิหรือพิจารณา อุทธรณ์สิทธิให้มีความชัดเจน เพื่อให้ ประชาชนสามารถตรวจสอบผลการพิจารณาได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว พร้อมทั้งจัดให้มี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลแก่ประชาชนอย่าง ทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาความคับข้องใจ และความไม่พึงพอใจ ตลอดจนเสริมสร้าง ความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการดำเนิน โครงการของภาครัฐในระยะต่อไป
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เสียงดังจากร้านอาหารหรือสถานบริการ เสียงดังจากการจัดงานรื่นเริง ในช่วง เทศกาลต่าง ๆ การรวมกลุ่มดื่ม แอลกอฮอล์ การรวมกลุ่มแข่ง รถจักรยานยนต์ในที่สาธารณะ รวมถึง การก่อสร้างอาคาร การก่อสร้างรถไฟฟ้า ใต้ดิน และโครงการก่อสร้างอื่น ๆ	๑,๖๕๓	๑,๕๑๐	๑,๔๕๐	๑,๓๒๖ (ร้อยละ ๙๑.๔๕)	กระทรวงมหาดไทย องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการออกใบอนุญาตประกอบกิจกรรม/ กิจการ ควรได้ตรวจสอบระดับเสียงจริง ในสถานที่และดำเนินการตามขั้นตอน ทางกฎหมาย และกำหนดเขตช่วงเวลาทำ กิจกรรม และจัดพื้นที่สร้างสรรค์สำหรับ เยาวชนเพื่อป้องกันการใช้พื้นที่สาธารณะ ไม่เหมาะสม
๓	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน กลุ่มมิฉฉาชีพหลอกลวงผ่านทาง โทรศัพท์ และช่องทางออนไลน์ โดยลักษณะการหลอกลวงมีความ หลากหลาย อาทิ การหลอกให้ซื้อสินค้า การหลอกให้โอนเงิน การหลอกให้กดลิงก์ หรือติดตั้งแอปพลิเคชันที่มีการดูดเงิน ออกจากบัญชี การแอบอ้างข้อมูล ส่วนบุคคลไปใช้เปิดบัญชีธนาคาร การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ปลอมแปลงเสียงและการชักจูงให้ลงทุน ในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น	๕๗๖	๑,๒๐๔	๑,๐๐๘	๗๒๘ (ร้อยละ ๗๒.๒๒)	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ประชาชน ระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล บนแพลตฟอร์มออนไลน์ และควรได้มุ่งเน้น การเสริมสร้างความรู้และภูมิคุ้มกันทาง ดิจิทัลให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

ลำดับที่ ๔...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๔	การนำเข้าและส่งออกสัตว์ป่านอกราชอาณาจักร การนำเข้าขงพลายประตุม้า และช้างพลายศรีณรงค์ ซึ่งถูกส่งไปปฏิบัติการกิจในฐานะทูตสันถวไมตรี ณ ประเทศศรีลังกา กลับสู่ประเทศไทย โดยมีข้อกังวลเกี่ยวกับสุขภาพ ความเป็นอยู่ และสวัสดิภาพ ของช้างทั้งสองเชือก ตลอดจนเสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมในการติดตาม ตรวจสอบ และประสานงานเพื่อดูแลและอนุรักษ์ช้างทั้งสองให้ได้รับการดูแลที่เหมาะสม	๓๘	๓๑	๖๐๗	๖๐๗ (ร้อยละ ๑๐๐.๐๐)	กระทรวงการต่างประเทศควรได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรการและแนวทางที่ได้ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาแล้ว ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความคับข้องใจของประชาชน
๕	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ การขอความช่วยเหลือกรณีถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย และถูกละเมิดสิทธิส่วนบุคคล รวมถึงขอให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ เร่งรัดการดำเนินคดีตามกระบวนการยุติธรรม	๔๓๔	๕๑๓	๔๖๘	๔๐๐ (ร้อยละ ๘๕.๔๗)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรได้เพิ่มช่องทางหรือระบบการติดตามความคืบหน้าของคดี เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมทั้งควรได้มีการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนทางกฎหมายแก่ประชาชน
๖	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า การแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ และการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ยังมีกรณีไฟไหม้ป่า และการเผาพื้นที่ทางการเกษตร เช่น การเผาไร่ นา อ้อย และฟาง เพื่อเตรียมพื้นที่เพาะปลูก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาฝุ่นละอองในอากาศ รวมถึงปัญหาฝุ่นละอองจากภาคอุตสาหกรรม เช่น โรงผสมปูนซีเมนต์ ซึ่งส่งผลให้เกิดมลพิษทางอากาศในพื้นที่โดยรอบ	๓๘๘	๑๖๗	๔๕๒	๓๗๔ (ร้อยละ ๘๒.๗๔)	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรได้ให้ความรู้และสนับสนุนเกษตรกรเกี่ยวกับการลดการเผาวัสดุทางการเกษตร ตลอดจนส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าจากเศษวัสดุเหลือใช้ในภาคเกษตรกรรมอย่างเหมาะสม รวมทั้งจัดให้มีเครือข่ายเฝ้าระวังไฟป่าและปลูกป่าในชุมชน ควบคู่กับการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดในพื้นที่เสี่ยง และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) เพื่อมุ่งสู่การลดมลพิษทางอากาศอย่างยั่งยืน

ลำดับที่ ๗...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง				ข้อเสนอแนะ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ไตรมาสที่ ๒	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (ร้อยละ)	
๗	ไฟฟ้า ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับความต้องการของที่อยู่อาศัย และพื้นที่ทางการเกษตร การร้องขอให้ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า และแก้ไขปัญหาไฟฟ้าส่องสว่างริมทางที่ชำรุด เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในพื้นที่	๖๔๔	๕๙๘	๔๔๕	๓๕๖ (ร้อยละ ๘๐.๐๐)	- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้านครหลวง ควรได้บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อรองรับการขยายตัวของประชากร - ผู้รับผิดชอบสายทางควรจัดให้มีการตรวจสอบสภาพไฟฟ้าส่องสว่างริมทางเป็นประจำ พร้อมกำหนดช่องทางรับแจ้งเบาะแสการชำรุดจากประชาชน เพื่อให้สามารถรับเรื่องและประสานงานซ่อมแซมได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๘	น้ำประปา น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อนในวงกว้าง การขยายเขตการให้บริการน้ำประปา ปัญหาท่อน้ำประปาแตกหรือชำรุด ปัญหาคุณภาพน้ำ อาทิ น้ำประปาขุ่นและมีตะกอน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้บริโภคบริโภคของประชาชน	๔๒๖	๒๘๗	๓๘๘	๓๒๓ (ร้อยละ ๘๓.๒๕)	การประปาส่วนภูมิภาคและการประปานครหลวงควรได้บำรุงรักษาท่อประปาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการขยายเขตให้บริการน้ำประปาเพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรและความต้องการใช้น้ำประปา
๙	ยาเสพติด การลักลอบจำหน่ายและการเสพยาเสพติด ขอความช่วยเหลือในการเข้ารับการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาเสพติดในภาพรวม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหาเสพติดอย่างมีประสิทธิภาพ	๓๗๒	๓๖๗	๓๗๓	๒๙๒ (ร้อยละ ๗๘.๒๘)	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรเสริมสร้างการศึกษาและรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับโทษและอันตรายของยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการดำเนินมาตรการปราบปรามการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด โดยอาศัยความร่วมมือจากประชาชนและเครือข่ายในพื้นที่ พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดอย่างเหมาะสมและสนับสนุนให้ผู้ผ่านการบำบัดสามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน
๑๐	โทรศัพท์ การวางฐานตู้โทรศัพท์สาธารณะกีดขวางทางเดินบนบาทวิถีให้ผู้สัญจรและสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตห้อยคนลอยต่ำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายหรือความไม่สะดวกต่อผู้ใช้งานและผู้สัญจร	๖๔๔	๓๗๒	๓๕๓	๓๒๘ (ร้อยละ ๙๒.๙๒)	ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจกำกับดูแล ควรได้ตรวจสอบพื้นที่และความเหมาะสมในการติดตั้งอุปกรณ์ รวมทั้งได้จัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบหลังการติดตั้งเป็นระยะ และจัดให้มีช่องทางประสานงานกับผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(เอกสาร ๓)

๙. ข้อเสนอ...

๙. ข้อเสนอของหน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการเจ้าของเรื่อง

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายชัคกี้ ศรีนิล)

รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th