



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๘๙๔๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือรองนายกรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบให้นำเสนอเรื่องต่อคณะกรรมการกฤษฎีกา

๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะนำเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาได้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายโสภณ ชาร์มย์) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกาด้วยแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา

๑.๑ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการกฤษฎีกา รับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดทำมีการมอบประกาศเกียรติคุณหรือรางวัลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) โดยให้พิจารณาจากการเข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติหรือแนวทางอื่นใดที่มีความเหมาะสมที่จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

๒. ความเร่งด่วนของเรื่อง

ไม่มี

๓. สารสำคัญ...

๓. สารสำคัญและข้อเท็จจริง

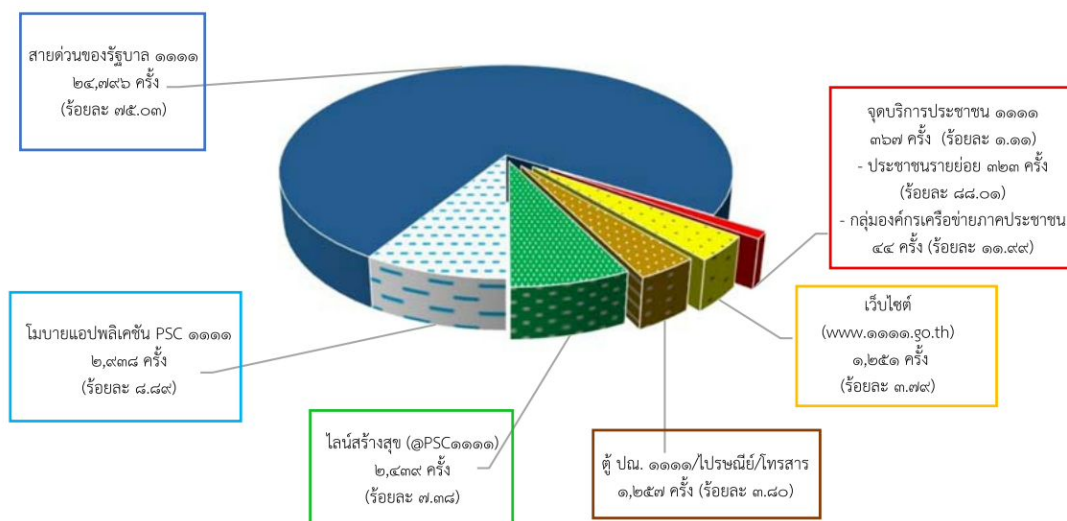
๓.๑ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ และเสนอข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๓๓,๑๐๓ ครั้ง จำนวน ๑๔,๒๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๒๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๐๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๒ เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ส่งคืนเรื่องดังกล่าว พร้อมทั้งความเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเรื่องไปยัง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเมื่อคณะรัฐมนตรีเข้าบริหารราชการแผ่นดินแล้ว

๓.๒ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๑๓๔,๙๙๙ ครั้ง จำนวน ๖๓,๕๔๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕,๙๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๖๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๖ จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๒.๑ ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑) สถิติการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในแต่ละช่องทาง

โดยพบว่าในไตรมาสที่ ๔ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นรวมทั้งสิ้น ๓๓,๐๔๘ ครั้ง จำนวน ๑๔,๖๓๘ เรื่อง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ตามลำดับ รายละเอียดดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ สถิติการร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นในแต่ละช่องทาง

๒) ประเภท...

๒) ประเภทของเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน

โดยพบว่าในไตรมาสที่ ๔ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ มีเรื่องร้องทุกข์ และข้อคิดเห็นจากประชาชน จำนวน ๑๔,๖๗๘ เรื่อง รายละเอียดดังภาพที่ ๒



ภาพที่ ๒ ประเภทของเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน

ด้านสังคมและสวัสดิการ ๘,๑๕๙ เรื่อง	- เสี่ยงรบกวน/สั่นสะเทือน เสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง การรวมกลุ่มดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ - ไฟฟ้า ไฟฟ้าดับเป็นบริเวณกว้าง ขอให้ซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าที่ชำรุด และขอขยายเขตแนวไฟฟ้า - ถนน ขอให้ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดบริเวณทางหลวงและทางหลวงชนบท - กลิ่น กลิ่นรบกวนจากภาคเกษตรกรรม และอุตสาหกรรม - น้ำประปา น้ำประปาไม่ได้คุณภาพ ไม่ไหลเป็นบริเวณกว้างและขอขยายแนวเขตน้ำประปา - ยาเสพติด แจ่งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายยาเสพติด และขอความช่วยเหลือในการบำบัดผู้ติดยาเสพติด - จัดระเบียบการจราจร ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด และบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างเข้มงวด - อื่น ๆ
ด้านกฎหมาย ๑,๘๘๒ เรื่อง	- ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน ถูกมิฉฉาชีพแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกให้โอนเงิน ถูกฉ้อโกง ถูกอายัดบัญชีธนาคาร และถูกหลอกให้เปิดบัญชีธนาคารที่ถูกนำไปใช้ในการกระทำความผิด - ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ขอให้ดำเนินคดีกรณีถูกทำร้ายร่างกาย ถูกคุกคาม ถูกหมิ่นประมาททำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง - อื่น ๆ
ด้านการร้องเรียนกล่าวโทษ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ๑,๓๖๒ เรื่อง	- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐ - ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐในท้องถิ่น ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น - อื่น ๆ
ด้านการเมืองการปกครอง ๑,๕๕๖ เรื่อง	- ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างไทยและกัมพูชา - นโยบายและโครงการของรัฐ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเจรจาเรื่องภาษีส่งออกระหว่างประเทศ โครงการรถไฟ ๒๐ บาท ตลอดสาย เป็นต้น - อื่น ๆ
ด้านเศรษฐกิจ ๑,๐๙๘ เรื่อง	- หนี้สินนอกระบบ แจ่งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบปล่อยเงินกู้ในระบบในอัตราดอกเบี้ยเกินกว่ากฎหมายกำหนด และขอความช่วยเหลือไกล่เกลี่ยหนี้สินนอกระบบ - หนี้สินในระบบ เสนอความคิดเห็นและขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือน - อื่น ๆ
ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๖๒๑ เรื่อง	- มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศจากการประกอบกิจการโรงงานอุตสาหกรรม - น้ำเสียชุมชน ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าน้ำเสีย การปล่อยสารเคมี และทิ้งเศษอาหาร ขยะ ลงในลำคลอง - ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่เพื่อเก็บขยะมูลฝอย และเศษฝุ่น - อื่น ๆ

๓.๒.๒ การขับเคลื่อน...

๓.๒.๒ การขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑) ประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจ จำนวน ๔๐,๔๔๖ เรื่อง ดังนี้

๑.๑) กระทรวง กรม รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่สังกัดกระทรวง จำนวน ๒๖,๓๗๒ เรื่อง ดำเนินการได้ข้อยุติจำนวน ๒๐,๔๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕,๙๓๓ เรื่อง รายละเอียดดังภาพที่ ๓

- ส่วนราชการที่ได้รับการประสานส่งเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงการคลัง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่สังกัดกระทรวง

- ส่วนราชการที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงกลาโหม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



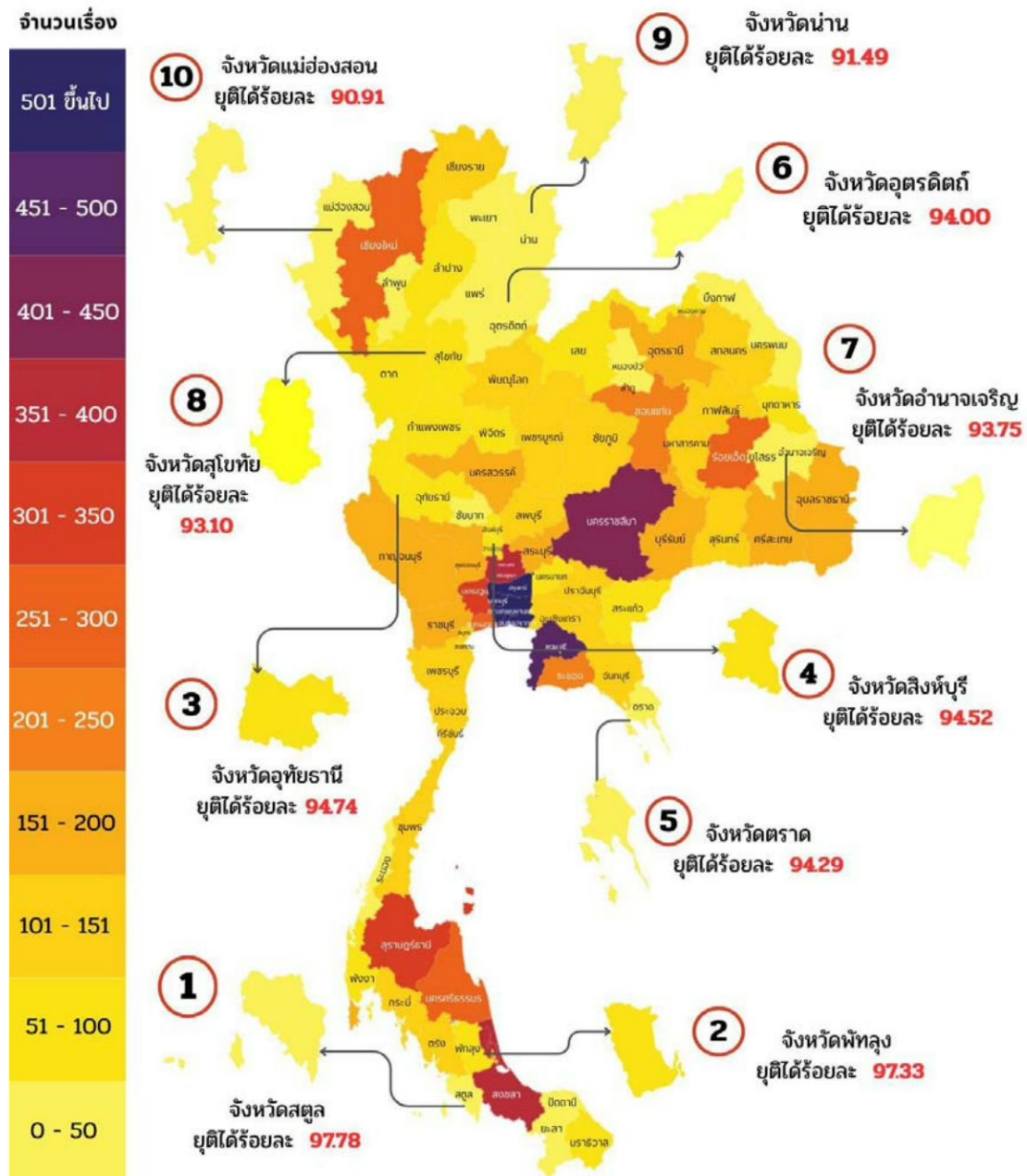
ภาพที่ ๓ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของส่วนราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑.๒) จังหวัด....

๑.๒) จังหวัดและกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๔,๐๗๔ เรื่อง ดำเนินการ
ได้ข้อยุติจำนวน ๑๐,๙๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
จำนวน ๓,๑๖๒ เรื่อง รายละเอียดดังภาพที่ ๔

- จังหวัดที่ได้รับการประสานส่งเรื่องมากที่สุด ๓ ลำดับแรก
ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ

- จังหวัดที่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ ลำดับแรก
ได้แก่ จังหวัดสตูล จังหวัดพัทลุง และจังหวัดอุทัยธานี



ภาพที่ ๔ การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๒) การเชื่อมโยง...

๒) เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราว
ร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เห็นชอบการขับเคลื่อน
การให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมอบหมายให้สำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ
ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขับเคลื่อนการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
ของส่วนราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ โดยสามารถดำเนินการเชื่อมโยงเพิ่มเติมได้
๘ หน่วยงาน เป็นการเชื่อมโยงหน่วยงานเพิ่มเติม ๖ หน่วยงาน และหน่วยงานปรับจากขาที่ ๑ เป็นขาที่ ๒
๒ หน่วยงาน ปัจจุบันมีหน่วยงานที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลแล้วรวม ๒๖ หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานระดับ
กระทรวง ๑๖ กระทรวง หน่วยงานระดับกรม/เทียบเท่า ๙ หน่วยงาน หน่วยงานอื่น ๑ หน่วยงาน
และมีแผนเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จำนวน ๘ หน่วยงาน
และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๗๐ จำนวน ๑ หน่วยงาน

๓) การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้คัดเลือกเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชน
ร้องเรียนผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ซึ่งเป็นปัญหาที่เรื้อรังยาวนาน มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง นโยบาย/
โครงการที่มีผลกระทบกับประชาชน ประเด็นที่เป็นที่น่ายินดีของสาธารณชน ปัญหาที่เกี่ยวกับความเป็นอยู่
ของประชาชน โดยนำมาศึกษาถ้อยแถลง วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และหารือประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อเสนอ
รองนายกรัฐมนตรี/รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเห็นชอบแล้ว จำนวน ๘ ประเด็น ดังนี้

๓.๑) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการเลี้ยงสุนัข
สายพันธุ์ควบคุมพิเศษหรือสุนัขมีพฤติกรรมดุร้ายหรืออันตราย

๓.๒) แนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการระบบสาธารณสุข
ด้านประปาหมู่บ้าน

๓.๓) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากการใช้สารเคมี
อันตรายทางการเกษตร

๓.๔) การแก้ไขปัญหาของราษฎรที่ได้รับผลกระทบจากพระราชกฤษฎีกา
กำหนดเขตที่ดินที่จะเวนคืนในท้องที่แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๖๓
เพื่อสร้างและขยายทางหลวงท้องถิ่น สายทางยกระดับเชื่อมระหว่างอาคารอยู่จอดรถและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ากับ
ถนนวิภาวดีรังสิต

๓.๕) การแก้ไขปัญหาวิกฤติมะพร้าวเน่าหอม ในพื้นที่ตำบลบ้านแพ้ว
อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

๓.๖) แนวทางการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับการ
ขอขยายแนวเขตไฟฟ้าไปยังที่อยู่อาศัยและพื้นที่ทางการเกษตร

๓.๗) การแก้ไขปัญหาที่ดินทำกินและที่อยู่อาศัยให้แก่ราษฎร ในพื้นที่
ตำบลนาพูน อำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่

๓.๘) การแก้ไขปัญหาข้อพิพาทด้านที่ดินระหว่างราษฎรกับหน่วยงานของรัฐ
ในพื้นที่จังหวัดศรีสะเกษ (กรณีข้อเรียกร้องของกลุ่มเกษตรกรภาคอีสาน)

๔) การบริหาร...

๔) การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น (CCEO Outstanding Award)

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๖๗ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการมอบรางวัลให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยให้พิจารณาจากการเข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติหรือแนวทางอื่นใดที่มีความเหมาะสม ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ยกร่างหลักเกณฑ์ตามแนวทางดังกล่าวและอยู่ระหว่างเสนอนายกรัฐมนตรีพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น เพื่อกำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการประเมิน และรับรองผลการคัดเลือกหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดดเด่น และส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้ตามมาตรฐานหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างต้นแบบที่ดี (Best Practice) ที่จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

อนึ่ง เพื่อพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของผู้รับบริการ จำนวน ๙๘๓ ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๘๑ ราย เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และนำผลการสำรวจไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ผลการตรวจสอบสามารถสรุปได้ดังนี้



รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

๔. ประโยชน์...

๔. ประโยชน์และผลกระทบ

๔.๑ ประโยชน์

๔.๑.๑ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบายแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔.๑.๒ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐรับทราบผลการดำเนินการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ และนำไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๔.๑.๓ เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน รวมทั้งเป็นข้อมูลเปิดให้กับ สาธารณชนเพื่อสร้างสร้างความโปร่งใส ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจต่อหน่วยงานภาครัฐ

๔.๒ ผลกระทบ : ประชาชนมีความต้องการและความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ สูงกว่าหน้าที่และอำนาจของหน่วยงาน

๕. ค่าใช้จ่ายและแหล่งที่มา หรือการสูญเสียรายได้

ไม่มี

๖. ความเห็นหรือความเห็นชอบ/อนุมัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๗. ขอกฎหมายและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

๘. ข้อเสนอของหน่วยงานของรัฐ/คณะกรรมการเจ้าของเรื่อง

สำนักงานกฤษฎีกา โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกลไกสำคัญที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ ความเดือดร้อน รวมถึงข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น แจ้งเหตุ หรือแจ้งเบาะแสต่าง ๆ เข้ามายังภาครัฐ ซึ่งนอกจากจะเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการแผ่นดินในหลายระดับ และเป็นกระบวนการหนึ่งในการตรวจสอบ การใช้อำนาจของรัฐ ภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการรับฟังข้อมูลและความคิดเห็นจากประชาชน ตลอดจนการนำฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์มาใช้ประโยชน์เป็นองค์ประกอบในการกำหนดนโยบาย แก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล และแนวทางการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รายงานสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอ คณะรัฐมนตรีรับทราบเป็นรายไตรมาส (ทุก ๓ เดือน) และติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังคงมีเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็น จากประชาชนบางส่วนที่ไม่สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงาน ของส่วนราชการทำให้มีการร้องเรียนในประเด็นเดิมซ้ำ ๆ สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการติดตาม และเร่งรัดการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของประชาชนได้อย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๘.๑ รับทราบ...

๘.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นจากประชาชน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๘.๒ มอบหมายให้ส่วนราชการพิจารณา ดังนี้

๘.๒.๑ รายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหา
ความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมและต่อเนื่องโดยเร็ว

๘.๒.๒ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการระดับกระทรวงกับ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วน (ตามข้อ ๓.๒.๒ ๒))

๘.๒.๓ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุง
การให้บริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางยุพา ทวีวัฒนะกิจบวร)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th