



**ด่วนที่สุด**

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐๓๖-๓๔๗๔๙๗

ที่ ทส ๑๖๑๘.๑/๑๒๗๒ วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน  
ผู้อำนวยการศูนย์ป่าไม้ทุกศูนย์

สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือ กรมป่าไม้ ด่วนที่สุด ที่ ทส ๑๖๐๑.๘/๗๒๕๔ ลงวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๓ เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ทางเว็บไซต์ <http://www.mnre.go.th/oops/information/list/๘๓>

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายภูมินทร์ บุญบันดาร)

ผู้อำนวยการสำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)



# ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

สำนักงานทรัพยากรป่าไม้ที่ 5 (สระบุรี)  
 เลขที่รับ ๑๕๓๙  
 วันที่ ๒๑ เม.ย. ๒๕๖๓  
 เวลา ๑๕.๕๙

ส่วนราชการ กรมป่าไม้ สำนักบริหารกลาง โทร. ๐ ๒๕๖๑ ๔๒๗๒ ต่อ ๕๐๕๓  
 ที่ ทส.๑๖๐๑๘/๓๒๕๔ วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

- รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน
- หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรมป่าไม้

ส่วนอำนวยการ  
 เลขที่รับ ๑๕๓๙  
 วันที่ ๒๑ เม.ย. ๒๕๖๓  
 เวลา ๑๕.๕๙

งานแผนงาน  
 และติดตามประเมินผล  
 เลขที่รับ ๒๕๖  
 วันที่ 21 เม.ย. 2563  
 เวลา 15.51

กรมป่าไม้ ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๓ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ทางเว็บไซต์ <http://www.mnre.go.th/oops/information/list/๘๓>

*[Handwritten signature]*

- ส่วน ก/ร 23/4/63  
 - ส่วน ๒ 24/4/63  
 หน้าห้อง สจป.ที่ ๕ (สระบุรี)  
 เลขที่รับ ๑๗๔  
 วันที่ 23 เม.ย. 2563  
 เวลา 15.06

(นายจิระศักดิ์ ชูความดี)  
 รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน  
 อธิบดีกรมป่าไม้

*[Handwritten signature]*  
 24๖๖๖3

(นายภูมินทร์ บุญบัณฑิต)  
 ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 5 (สระบุรี)  
 ตามหนังสือสำนักบริหารกลาง ด่วนที่สุดที่ ทส.๑๖๐๑.๘๑๖๕  
 ลงวันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๓ นั้น โดยระบุว่า เป็นหนังสือ  
 สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
 (เสนอความคิดเห็นจากประชาชน) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
 และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อให้ทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป  
 ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ทางเว็บไซต์ <http://www.mnre.go.th/oops/information/list/๘๓>  
 เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

*[Handwritten signature]*  
 (นายธนัช เนมีย์)

นักวิชาการป่าไม้ชำนาญการพิเศษ  
 ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ  
 (นางสาวอรวรรณ แสงแสน)

*[Handwritten signature]*

หากเป็นขอโปรดดูเอกสารโดยสังเขป  
 ที่แนบมาพร้อมนี้

*[Handwritten signature]* 22 เม.ย. 2563  
 (นางสาวปรีชญาณี รัตนสิงห์)  
 เจ้าหน้าที่เครื่องคอมพิวเตอร์

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน  
 หัวหน้าฝ่ายแผนงาน ติดตามและประเมินผล  
 22 เม.ย. 2563

รอง ปกท.ทส. (นายอดิศร นุชดำรงค์)
เลขรับ..... 1529
วันที่..... 26 มี.ค. 2563
เวลา..... 10.11 น.

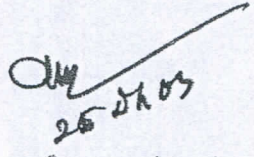
# ด่วนที่สุด

ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/ว กษ๔ ลว ๒๖ มี.ค. ๒๕๖๓

เรียน อธิบดีกรม ทุกกรม  
เลขาธิการ สผ.  
ผอ.รัฐวิสาหกิจ ทุกแห่ง  
ผอ.องค์การมหาชน ทุกแห่ง  
ผอ.กอง/ศูนย์/สถาบัน/กลุ่ม ใน สป.ทส.

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการ  
ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ เอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถดาวน์โหลด  
ได้ทางเว็บไซต์ <http://www.mnre.go.th/oops/th/information/list/83>

  
26 มี.ค. 63

(นายอดิศร นุชดำรงค์)

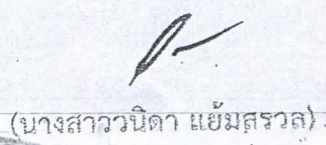
รองปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

354 เวลา 08.25

วันที่ ๒๖ มี.ค. ๒๕๖๓

เรียน รอง ปกท.ทส.  
หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม

เพื่อโปรดพิจารณาลงนาม

  
(นางสาววนิดา แยมสุวรรณ)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และแผนงาน

ทำหน้าที่ ผอ.สปร.ทส.  
๒๕ มี.ค. ๒๕๖๓

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๓

นป.๑๕



ซอง ปกท. ทส.  
เลขรับ..... 2711  
วันที่ ๑๙ มี.ค. ๒๕๖๓  
เวลา ๑๒.48 น.

สำนักงานรัฐมนตรี พ.ศ.  
รับที่ 1496  
วันที่ 16 มี.ค. 2563  
เวลา ๙.๓๒

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕๐๖/๑๕๒๐ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดกระทรวง  
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
เลขรับ 1664  
วันที่ 19 มี.ค. 2563  
วันที่ 19.29 น.

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓ ว่า

รับที่ 614 09.57  
วันที่ 20 มี.ค 2563

๑. รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และมอบหมายให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒. ให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Office: CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้า เพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

จึงเรียนยืนยันมา

เรียน ส.ค.ท

เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(๑๓-๖๓)

(นายจตุพร บุรุษพัฒน์)

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส)

ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ที่ ทส ๑100/ 2063 18 มี.ค. 2563  
มอบ บกท.ทส. ดำเนินการ

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ  
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (ประธาน) ๑๕๓๒ (ลักขณา)  
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th  
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

๑๘ มี.ค. ๒๕๖๓  
(นายวราวุธ ศิลปอาชา)

รพ.ทส.

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๑๕๒๐



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑/ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๓)/๑๗๑๐ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔. ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

โดยเรื่องนี้เป็น...

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ได้มีมติให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวม ๑๗ หน่วยงาน และมอบนโยบายการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้กับ CCEO เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

#### ๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หาก...

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๒.๕ ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบายมาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

### ๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญสรุปแต่ละไตรมาสได้ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกรรงทูลเกล้าฯ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๗๕๑ ครั้ง รวมจำนวน ๑๘,๖๓๖ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ไฟฟ้าแรงลงมากคือ เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน น้ำประปา บ่อนการพนัน และโทรศัพท์ ลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖,๖๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางกรรงทูลเกล้าฯ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมทุกช่องทางลดลง คิดเป็นร้อยละ - ๑๕.๓๘

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๖๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๙)

๒) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน รถมอเตอร์ไซด์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๘๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๒๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๓)

๓) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซม ท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗)

๔) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๘๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗)

๕) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร และขอชมเชยการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๒ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๖)

๖) จัดระเบียบการจราจร เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคาราจรติดขัด และขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหาคาราจรลดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกีดขวางการจราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒)

๗) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการขอให้พิจารณาปรับเพิ่มวงเงินภายในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากประชาชนเห็นว่าวงเงินที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพ ขอให้พิจารณาปรับลดอัตราค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางสาธารณะ และขอให้เร่งจ่ายเงินตามโครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยวและปรับปรุงคุณภาพข้าวให้แก่เกษตรกรรายย่อยผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๐/๒๕๖๑ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓)

๘) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๘)

๙) บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับสิทธิ ตามมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของพ่อแม่ผู้ว่างเปิดปีการศึกษาของโครงการพยุงเศรษฐกิจ ในช่วงกลางปี ๒๕๖๒ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๓๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๒)



๑๐) การเมือง เป็นการขอชมเชยและให้กำลังใจนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี และบริหารประเทศต่อไป (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒)

๓.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกรรมาธิการ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๕๑๕ ครั้ง รวมจำนวน ๘๐,๓๑๙ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็น เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เสี่ยงรบกวน/สิ้นสະเทือน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๔

๓.๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๔ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๔.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางกรรมาธิการเรื่องร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ลดลงในทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ - ๓.๘๖

๓.๔.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ จากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง คิวไฟ สิ่งปฏิกูลจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน รบกวนกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด กับขอให้จัดระเบียบ และแก้ไขปัญหาการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกิตขวางการจราจร ขอให้แก้ไขปัญหาคารกจ่ายสินค้าและตั้ง/วางสิ่งของ กิตขวางการจราจร รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาคารกจราจรติดขัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๗๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๖๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๘)

๒) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคารกไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕,๕๑๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๓๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๑)

๓) การเสนอ...

๓) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการขอความช่วยเหลือในการเข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติและรายได้ของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ "ชิมช้อปใช้" ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์มือถือทำให้เสียสิทธิในการเข้าร่วมโครงการฯ และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๐๘๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๗๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑)

๔) เสี่ยงรบกวน/สิ้นสະเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัยmusik รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๐๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๘)

๕) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู๋มา ตู๋สล๊อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันหายผลฟุตบอล หวยจับยี้ก และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๙๕๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๔)

๖) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๘๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๗๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓)

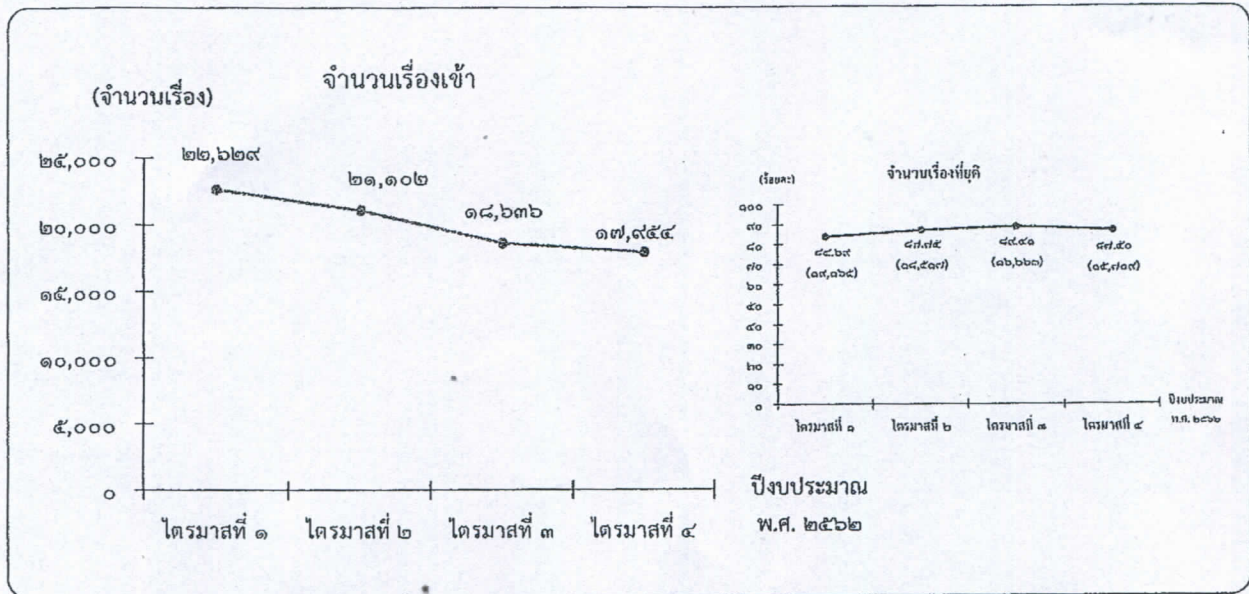
๗) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๓๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๒๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐)

๘) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่ต้องรอสายเป็นเวลานานไม่สามารถพูดกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และโอนสายหลายครั้งของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๒๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๑)

๙) ถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปพฤกษ์ บาดวิถี ดีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๔๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๐๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๔)

๑๐) หนี้สินนอกระบบ เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหน้าที่ข่มขู่ ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร และขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๐๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘)

๓.๕ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทและผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



ประเภทเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒											
	ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔		
	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผลฯ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผลฯ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผลฯ	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผลฯ
สังคมและสวัสดิการ	๑๓,๕๑๔	๑๑,๘๙๔	๑,๖๑๕	๑๒,๓๓๗	๑๑,๒๑๐	๑,๑๒๗	๑๒,๒๔๓	๑๑,๒๘๑	๙๖๒	๑๐,๓๖๗	๙,๘๑๖	๕๕๑
การเมือง - การปกครอง	๒,๖๓๔	๒,๒๙๒	๓๔๒	๒๑๐๑	๑,๘๘๔	๒๑๗	๑,๓๑๔	๑,๒๒๑	๙๘	๑,๕๕๖	๑,๓๙๘	๑๕๘
เศรษฐกิจ	๒,๓๐๗	๑,๗๗๘	๕๒๙	๑,๘๘๔	๑,๔๒๗	๔๕๗	๑,๗๕๖	๑,๔๐๔	๓๓๗	๑,๙๙๘	๑,๕๕๔	๔๓๔
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒,๑๙๗	๑,๖๙๐	๕๐๗	๑,๘๖๘	๑,๔๙๖	๓๗๒	๑,๖๐๐	๑,๓๔๑	๒๕๙	๑,๖๖๕	๑,๔๐๗	๒๕๘
กฎหมาย	๑,๑๘๔	๘๘๒	๓๐๒	๑,๖๗๕	๑,๔๑๒	๒๖๓	๙๗๔	๗๖๑	๒๑๘	๙๔๔	๗๐๗	๒๓๖
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๒๙	๕๙๓	๑๓๖	๑,๒๐๕	๑,๐๗๒	๑๓๓	๗๒๓	๖๓๓	๙๐	๙๙๖	๘๑๔	๑๗๗
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	๕๙	๓๑	๒๘	๓๒	๑๖	๑๖	๒๖	๑๗	๙	๓	๓	๐
รวมทั้งสิ้น	๒๒,๖๒๔	๑๙,๑๖๕	๓,๔๖๔	๒๑,๑๐๒	๑๘,๕๑๗	๒,๕๘๕	๑๘,๖๓๖	๑๖,๖๖๓	๑,๙๗๓	๑๗,๙๕๔	๑๕,๗๐๗	๒,๒๔๗

จากแผนภาพ...

จากแผนภาพข้างต้น พบว่า ปริมาณเรื่องเข้าทั้งปีมีจำนวนทั้งสิ้น ๘๐,๓๑๙ เรื่อง โดยมีเรื่องเข้าในรายไตรมาสที่ ๑ จำนวนมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสอื่นของปีงบประมาณเดียวกัน และมีปริมาณลดลงในไตรมาสที่ ๒ - ๔ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นได้ข้อยุติจะเห็นได้ว่า ปริมาณการยุติเรื่องที่ทำเนียบได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ในทุกไตรมาส ทั้งนี้ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสังคมและสวัสดิการ เช่น ปัญหามลพิษ ปัญหาเสียงดังรบกวน ฝุ่น หมอกควัน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่ายและบ่อยครั้ง หากแต่มีความเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของหลายหน่วยงาน ดังนั้น การแก้ไขปัญหาก็ต้องเป็นลักษณะการบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกันและการที่ต้องเข้าไประงับเหตุในทันที จึงจะลดปริมาณการร้องเรียนเรื่องในลักษณะดังกล่าวลงได้

#### ๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๓ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

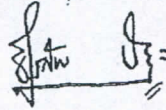
ทั้งนี้ หากหน่วยงานได้มีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาคือเรื่องร้องทุกข์ของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวม  
ของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย  
มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร

กานตฤกษ์  
กุลธิดา มาแจ้ง  
๒๕๖๓-๒๕๖๔  
๒๗ ก.พ. ๖๓