



# บันทึกข้อความ

กรมประชาสัมพันธ์

126553

9 ธ.ค. 57

14.16 น.

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๘๑

ที่ นร.๐๑๐๕.๐๖/ว.๖๙๐๗ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑) เรียน อธิบดีกรมประชาสัมพันธ์

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับแจ้งจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีว่า คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ แล้วลงมติเห็นชอบแนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง กระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัว รวมทั้งให้เชื่อมโยงข้อมูลกับ สถานทูตไทยในประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ดังรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอความอนุเคราะห์ให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมทั้งกรุณา แจ้งหน่วยงานในกำกับทราบและให้ความร่วมมือดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

๒) นร.๐๒๐๑.๐๑/ว.๒๔๓๘  
เรียน ผอ.สำนัก, ผอ.กอง และหัวหน้าหน่วยงาน  
เพื่อโปรดทราบ

(นายเสมอ นิ่มเงิน)

เลขานุการกรม  
๑๒ ธ.ค. ๒๕๕๗

๓)

อ.จันท์

(นายอภิรักษ์ จันทรังษี)

อปล.

๑๑ ธ.ค. ๒๕๕๗

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

(นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๔) เรียน อปล.

สพ. แจ้งมติที่ประชุม ครม. เมื่อวันที่ ๔ พ.ย. ๕๗ เห็นชอบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของ ส.พ. และในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ตามที่ ส.พ. เสนอ ทั้งนี้ให้ ส.พ. ดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัว รวมทั้งให้เชื่อมโยงข้อมูลกับสถานทูตไทยในประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย จึงขอความอนุเคราะห์ กปส. ดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพฯ พร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานในกำกับทราบและให้ความร่วมมือดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นสมควรเวียนแจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบทั่วกัน

(นายเสมอ นิ่มเงิน)

ลก.

๕ ธ.ค. ๕๗

๙

อปล. (นายอภิรักษ์ จันทรังษี).....

๑๑ ธ.ค. ๒๕๕๗



**ด่วนที่สุด**  
ที่ นร ๐๕๐๕/๒๑๕๕๖

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๙๘๒ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. สำเนาหนังสือกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด่วนที่สุด ที่ ทก ๐๑๐๐.๔/๘๗๘๑ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
  ๒. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ๐๒๐๑.๑/๑๐๐๘๖ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
  ๓. สำเนาหนังสือสำนักงบประมาณ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๗๐๕/๓๘๘ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
  ๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๑๑๘/๕๙๐๗ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ตามที่ได้ออกเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงบประมาณ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้ออกความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ ลงมติเห็นชอบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัวรวมทั้งให้เชื่อมโยงข้อมูลกับสถานทูตไทยในประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตามบัญชีแนบท้ายทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวรุจิรา रिम्ผติ)

รองเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ต้น  
ทศ  
๗/๗.๕๗

สพ.

Op 60

ผอ.ศบช.  
๗ พ.ย. ๕๗

๗๗๖

๒๗.  
๗๗๕๗

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๙๕๙



สำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๗

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๙๕๙ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๗ จำนวน ๑๐๐ ชุด  
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มาเพื่อคณะรัฐมนตรีพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒) เรื่องที่นายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลนำเสนอหรือมีคำสั่งให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

## ๑. ความเป็นมา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาตมายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ดังนั้น ภารกิจของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงเป็นกลไกหนึ่งของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาปัจจัยสำคัญเพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนผู้มาเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องในระดับหนึ่ง ดังนี้

๑.๑ ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๔ ช่องทาง ภายใต้ชื่อ ๑๑๑๑ (ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) และจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (Counter Service)) นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ในระหว่างการปรับปรุงจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ให้เป็น “คลินิก ๑๑๑๑” เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองที่จุดบริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการคล้ายคลึงกับภาคเอกชนที่พึงให้บริการแก่ลูกค้า โดยจะให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว (One Stop Service) ทั้งนี้ จะได้ขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่มีการร้องทุกข์บ่อยครั้งมาช่วยในการแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ หรือติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์แต่ละกรณี นอกจากนี้ ยังอยู่ในระหว่างดำเนินโครงการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยเพิ่มช่องทางการยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) อีกช่องทางหนึ่งสำหรับอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ

๑.๒ ระบบสารสนเทศ ในชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ซึ่งเป็นระบบกลางสำหรับทุกหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ใช้ระบบร่วมกันในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงาน (Contact Point) ซึ่งช่วยให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยการประสานงานผ่านทางระบบฯ จะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับเรื่องร้องทุกข์ไปดำเนินการได้ในทันที นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์อีกด้วย โดยในปัจจุบัน

/มีส่วนราชการ...

มีส่วนราชการร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวม ๓๑๕ หน่วยงาน (ครบทุกกระทรวง กรม จังหวัด (ศูนย์ดำรงธรรม) รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ หน่วยงานละ ๔ คน ในระดับผู้บริหาร ผู้ประสานงาน และ ผู้ปฏิบัติงาน) เพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประสานงานไปเพื่อดำเนินการ โดยส่วนราชการสามารถแจ้งผลการดำเนินการผ่านทางระบบดังกล่าวมายังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้อย่างรวดเร็ว ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่าย ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact point) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้เชิญเครือข่ายผู้ปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการรวมทั้งศูนย์ดำรงธรรมเข้าร่วมโครงการอย่างต่อเนื่องทุกปี

๑.๓ กลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ในเชิงนโยบาย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ (นายวิษณุ เครืองาม) และให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการ โดยมีหน้าที่สำคัญในการเสนอแนะ และแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด และ แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย นอกจากนี้ ยังมีคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่ตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องขององค์กร ประชาชนอีกจำนวนหลายคณะ

## ๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๒)

๒.๒ เพื่อให้การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีได้รับความร่วมมือและเกิดการบูรณาการการดำเนินการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

## ๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการนำของ พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และ หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล เป็นกลไกในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์แทนคณะรักษาความสงบแห่งชาติ และได้ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนใช้ช่องทางกรับเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นช่องทางในการแจ้งเรื่อง โดยปรากฏสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีเข้ามาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตั้งแต่ที่มีการจัดตั้งคณะรักษาความสงบ แห่งชาติจนถึงรัฐบาลในปัจจุบัน ระหว่างวันที่ ๒๒ พฤษภาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗ แสดงให้เห็นว่าประชาชน ได้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทางดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ ในช่วงเวลาเดียวกันมีเรื่องราวร้องทุกข์จากจำนวน ๓๘,๕๔๓ ครั้ง เป็นจำนวน ๘๒,๓๒๐ ครั้ง ทั้งนี้ ประชาชนต่างมีความคาดหวังสูงในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ทำให้ขณะนี้เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องราวร้องเรียนต้องรับภาระหนักมากขึ้น แต่โดยที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีกรอบอำนาจหน้าที่ในการประสานการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ หากแต่การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในขณะที่ประชาชนผู้ร้อง ต้องการทราบผลการร้องทุกข์อย่างเป็นรูปธรรมและรวดเร็ว จึงอาจเป็นปัญหาข้อขัดข้องในการดำเนินการขณะนี้

/นอกจากนี้...

นอกจากนี้ คณะรักษาความสงบแห่งชาติยังได้มีข้อสั่งการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชื่อมโยงการทำงานกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างครบวงจรและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในการนี้ ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรีได้แจ้งคำสั่งนายกรัฐมนตรีให้ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องระบบสารสนเทศการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงมหาดไทย โดยศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรีขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาดำเนินการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการวางระบบฐานข้อมูลฯ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันร่วมกับ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

#### ๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ถึงแม้ว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้พัฒนาปัจจัยสำคัญหลายประการดังกล่าวข้างต้น แต่เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการที่ได้คาดหวังในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับเพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปตามเจตนารมณ์ของคณะรักษาความสงบแห่งชาติและรัฐบาล ในขั้นนี้ จึงจัดทำแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังนี้

##### ๔.๑ ด้านการพัฒนางาน โดยการบูรณาการการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๔.๑.๑ ร่วมกับส่วนราชการเพื่อให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว (One Stop Service) โดยจะเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่องที่มีความสำคัญเป็นหลัก ประกอบด้วย อาทิ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม กระทรวงการคลัง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มาร่วมปฏิบัติงาน ณ เรือนรับรองประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เพื่อรับเรื่อง และให้คำแนะนำ เพื่อสร้างความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว (One Stop Service) โดยเน้นหน่วยงานที่ให้บริการในประเด็นงานร้องทุกข์ที่มีประชาชนร้องทุกข์เป็นจำนวนมาก และในประเด็นงานนโยบายของรัฐบาล เช่น นโยบายช่วยเหลือชาวนาไร่ละ ๑,๐๐๐ บาท หรือหากกรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ณ จุดบริการเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ก็จะได้ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ร้องเพื่อแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไป ทั้งนี้ขอให้ส่วนราชการที่มาร่วมให้บริการให้ความสำคัญและตระหนักในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม

๔.๑.๒ ร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น สามารถใช้งานระบบสารสนเทศ ในชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยขณะนี้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการประสานงานกับศูนย์ดำรงธรรม และ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) (ผู้จัดทำและพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) เพื่อดำเนินการดังกล่าว

๔.๑.๓ ร่วมกับคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด เพื่อช่วยในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เกิดความโปร่งใสด้วย

##### ๔.๒ ด้านการประสานความร่วมมือ

ขอความร่วมมืออาสาสมัคร (เช่น นิสิต นักศึกษา และมูลนิธิต่างๆ เป็นต้น) ที่มีความรู้ความเข้าใจในการรับฟังปัญหา และให้คำแนะนำ เพื่อเป็นภาคสมทบกับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ณ เรือนรับรองประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล

๔.๓ ด้านการบริหารจัดการ

๔.๓.๑ ระดับปฏิบัติงาน เห็นควรมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้บริหารจัดการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นผู้ควบคุมดูแล

๔.๓.๒ ระดับนโยบาย เห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพื่อดำเนินการศึกษาวเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นสำคัญ โดยให้นำเสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการให้ความเห็นชอบเพื่อจะได้มีการบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ในภาพรวมต่อไป

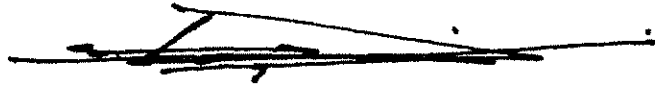
๔.๔ ด้านการติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ เห็นควรมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมและให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงที่เกี่ยวข้องติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้ององค์เป็นการเฉพาะเป็นกรณีๆ ไป เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นไปตามกรอบระยะเวลาหรือระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๕ ด้านงบประมาณ การดำเนินงานใช้งบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างประหยัด คุ่มค่า โปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ในการนี้ จึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมาเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบ เพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)  
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

E-mail : ccc\_opm@opm.mail.go.th

ผู้ประสานงาน : นางมาลินี ภาวิไล