



**แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา
ตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘**

ศูนย์บริการประชาชน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทรสายด่วนทำเนียบรัฐบาลหมายเลข ๑๓๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๖ E-mail : www.opm.go.th

คำนำ

สืบเนื่องจากคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวส่งผลให้ทุกกระทรวงต้องมีการจัดตั้งมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกกระทรวงมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อความเป็นเอกภาพในการดำเนินการสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวข้างต้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงได้จัดทำแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เพื่อเป็นหลักในการปฏิบัติงานของทุกกระทรวง

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกกระทรวงในภาพรวมต่อไป

ศูนย์บริการประชาชน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

มีนาคม ๒๕๔๙

บทที่ ๑	ความเป็นมาของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชน	
	๑.๑ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบ	๑
	แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม	
	๑.๒ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบ	๓
	แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชน	
	๑.๓ แนวทางการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวง ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘	๖
บทที่ ๒	หลักการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชน	๘
บทที่ ๓	กรอบแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี	๑๐
บทที่ ๔	กรอบแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ	๑๕
บทที่ ๕	บทสรุป	๒๐

ภาคผนวก	๑. แนวทางการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวง ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘	
	๒. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชน	
	๓. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม	

บทที่ ๑

ความเป็นมาของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๑.๑ ความเป็นมาของมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวด้วย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ซึ่งเป็นเสมือนหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจะประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามข้อร้องเรียน ซึ่งประชาชนจะได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง โดยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๑ มีนาคม ๒๕๔๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น ๔๗,๖๐๕ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการประสานงานการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จึงเห็นได้ว่ามีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนบางส่วนอยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากภาครัฐไม่เร่งแก้ไขแล้วอาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงได้เสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าวและให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสรุปประเด็นสำคัญของมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวได้ดังนี้

๑. แนวทางแก้ไขปัญหในระยะสั้น

ในการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะกลุ่มปัญหาที่มีเรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการจำนวนมากใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน ควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑.๑) หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีควรจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีเพื่อกำหนดมาตรการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ แบบบูรณาการในภาพรวม โดยหน่วยงานหลักควรจะทำระบบฐานข้อมูลที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงครอบคลุมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหาโดยรวม

ทั้งนี้ มาตรการในการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นดังกล่าวข้างต้นควรดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑.๑) มีการรวบรวมปัญหาและสรุปสาระสำคัญของปัญหา รวมทั้งกำหนดให้มีการรวบรวมหลักฐานหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ซึ่งได้แก่ เอกสารหลักฐานต่างๆ ประกอบการนำเสนอปัญหาด้วย

๑.๑.๒) มีการจัดกลุ่มประเภทของปัญหาและประเด็นต่างๆ แยกออกเป็นกลุ่มๆ ตามประเภทอย่างชัดเจน

๑.๑.๓) มีการนำเสนอกลุ่มปัญหาและประเด็นสำคัญๆ ต่างๆ ต่อที่ประชุมร่วมกันของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนเพื่อเป็นการระดมความคิดและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาแบบเชิงบูรณาการ

๑.๑.๔) ปัญหาและแนวทางแก้ไขของแต่ละประเด็นสำคัญควรมีการนำเสนอที่ประชุมใหญ่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาเพื่อให้ความเห็นชอบแนวทางดังกล่าวก่อนนำไปปฏิบัติให้เห็นผลเป็นรูปธรรมต่อไป

๑.๒) ดำเนินการตามมาตรการที่หารือร่วมในข้อ ๑.๑) ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว โดยมีระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นอย่างต่อเนื่อง

๑.๓) ควรกำหนดให้มีระบบการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนและเห็นผลเป็นรูปธรรม

๑.๔) หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๒. แนวทางแก้ไขปัญหาในระยะยาว

ในการแก้ไขปัญหาในระยะยาวนั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ควรกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืนแบบบูรณาการและเชิงรุก เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวดเร็วและป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าว เกิดขึ้นอีกโดยควรมีแนวทางการสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๒.๑) ทุกหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ควรจัดประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็ว รวมทั้งกำหนดแนวทางป้องกันมิให้เกิดปัญหาในแต่ละกรณีปัญหาลักษณะอื่น ซึ่งในการกำหนดแนวทางต่างๆ นั้น ควรให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว” โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรการต่างๆ ในภาพรวม

๒.๒) ควรมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๒.๓) หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุกพื้นที่ควรมีระบบการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและให้เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในศักยภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกพื้นที่

๒.๔) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการประสานการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่องเพื่อให้การแก้ไขปัญหาโดยรวมรวดเร็วเป็นเอกภาพเดียวกัน

๒.๕) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมทั้งให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยสามารถใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น ควรมีการเชื่อมโยงครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม

๒.๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรกำหนดมาตรการในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหโดยหน่วยงานหลักของแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบ หรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ในกรณีปัญหาที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ๓ ปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาที่ดินทำกินนั้น ควรมอบหมายให้หน่วยงานหลักเร่งดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็วต่อไป ดังนี้

๑) ปัญหาด้านการเกษตร เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญห

๒) ปัญหาด้านหนี้สิน เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญห

๓) ปัญหาด้านที่ดินทำกิน เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญห

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นด้วย (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

๑.๒ ความเป็นมาของมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางการดังกล่าวต่อไป

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมจากหน่วยงานต่างๆ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๑ ทุก ๓ เดือน โดยเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๘-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ รวมทั้งสิ้น ๙๖,๐๙๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าเรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่ามีเรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ ซึ่งหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงและหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามักเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๒.๑ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน ยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๒.๒ ในกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระทรวงยังไม่มี การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือนศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วนส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงได้เสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบและมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางการดังกล่าวต่อไป สรุปประเด็นสำคัญของมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวได้ดังนี้

๑) ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๒) กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกปัญหาในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๒.๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒.๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๒.๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๓) ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๒) ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชน รัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งต่อไป

๔) หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหาส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชน พิจารณาแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชนต่อไป

๕) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

๑.๓ ความเป็นมาของแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวงตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ นั้น ส่งผลให้ทุกกระทรวงต้องดำเนินการตามแนวทางจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยแนวทางดังกล่าวทุกกระทรวงจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนด้วย

ดังนั้น เพื่อให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ อย่างเคร่งครัด โดยมีระบบการติดตามที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรมในเชิงนโยบาย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงได้เสนอแนวทางการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวง ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าวเมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๔๙ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑) มอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ พร้อมข้อมูลรายละเอียดของศูนย์ฯ ดังกล่าวส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรวบรวมเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อใช้เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างกระทรวงในลำดับต่อไป

๒) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จัดทำสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของทุกกระทรวงใส่แผ่นบันทึกข้อมูลส่งให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดทุกเดือน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการในระดับนโยบายให้ทุกหน่วยงานในกระทรวงเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว รวมทั้งรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ เพื่อจ้กได้รวบรวมเสนอคณะรัฐมนตรีทราบทุก ๓ เดือน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ในลำดับต่อไป

๓) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ โดยให้จัดส่งตัวอย่างรูปแบบระบบฐานข้อมูลสำหรับการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งให้ทุกกระทรวงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของแต่ละกระทรวงในลำดับต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการตามแนวทางการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวงตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เห็นผลเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนในระดับนโยบาย นายกรัฐมนตรีจึงมอบหมายให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดทุกกระทรวงพิจารณาสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น โดยให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกเดือนเพื่อจกัได้รวบรวมเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ส่งเรื่องให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดำเนินการตามบัญชานายกรัฐมนตรีดังกล่าวข้างต้นแล้ว (รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก)

หลักการดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของประชาชน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ นั้น มีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ โดยมีการเชื่อมโยงเครือข่ายของข้อมูลระหว่างกระทรวงด้วย ทั้งนี้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีจะเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงเครือข่าย

๒. เป็นศูนย์รวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือ และเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงานทุกปัญหาของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ และระหว่างกระทรวง

๓. มีการจัดระเบียบของกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินงานและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสถานะของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา

๔. การดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของประชาชน เน้นภารกิจหลักด้านการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงานให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ โดยควรมีการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในระบบฐานข้อมูลมาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงวิชาการและเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดำเนินงานในระดับนโยบายด้วย

๕. ผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบายได้

๖. ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายให้เปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous system) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

๗. ควรมีการจัดทำสรุปรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงานของหน่วยงานนำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดทุกเดือน และมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มเป้าหมาย

๘. หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและมีกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินงานที่ซับซ้อนจนปัญหายังไม่ได้ข้อยุติ ควรรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาดำเนินงานความเดือดร้อนของประชาชนพิจารณาแก้ไขปัญหาดำเนินงานในภาพรวมต่อไป

๙. สรุปผลการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินงานตามข้อร้องเรียนของประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำรงข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการพัฒนาศักยภาพและกระบวนการทัศน์ในการปฏิบัติงานโดยรวมและควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำรงข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่างๆ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดความเป็นเอกภาพในการปฏิบัติงานด้านการประสานการแก้ไขปัญหาดำรงข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างกระทรวงต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการพัฒนาเครือข่ายการแก้ไขปัญหาดำรงข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

กรอบแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานกฤษฎมนตรี

สืบเนื่องจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ส่งผลให้ทุกกระทรวงต้องมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในระหว่างกระทรวง ซึ่งมีหลักการดำเนินงานในภาพรวมตามรายละเอียดที่กล่าวมาแล้วในบทที่ ๒

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับมอบหมายจากนายกรัฐมนตรีให้เป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานกฤษฎมนตรีด้วย ดังนั้นเพื่อให้ภารกิจดังกล่าวสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามบัญชาของนายกรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้กำหนดกรอบภารกิจสำคัญของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานกฤษฎมนตรี สรุปในประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๑. ภารกิจด้านการติดตามผลการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่เน้นผลการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ โดยจะมีการติดตามผลการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดเกี่ยวข้องกับหลายกระทรวงส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าขาดความเป็นเอกภาพ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานเพื่อให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างกระทรวงที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมขึ้น โดยภารกิจด้านการติดตามผลการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนนั้นจะประกอบด้วยกลุ่มงานหลัก ๆ สรุปได้ดังนี้

๑.๑ กลุ่มวิชาการ จะเป็นการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้ข้อยุติจากระบบฐานข้อมูลของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มาศึกษาวิเคราะห์ในเชิงวิชาการและเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนในนโยบาย โดยเสนอผู้บริหารในระดับนโยบายพิจารณา เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวและให้รายงานผลเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ กลุ่มติดตามและตรวจสอบ ในกรณีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มวิเคราะห์ในข้อ ๑.๑ ยังมีข้อมูลไม่รอบด้าน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการวิเคราะห์ได้ กลุ่มติดตามและตรวจสอบต้องติดตามตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมในแต่ละพื้นที่หรือแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

นำข้อมูลที่ได้มาประกอบการวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

นอกจากนั้นยังมีการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกเดือนและรวบรวมสรุปเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบทุก ๓ เดือนด้วย

๑.๓ กลุ่มประเมินผล ในกรณีที่ผู้บริหารระดับนโยบายได้เห็นชอบแนวทางแก้ไขและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางนั้นแล้ว จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการประเมินผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารระดับนโยบายพิจารณาในภาพรวมด้วย

๒. การกิจด้านการพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์การปฏิบัติงานด้านการประสานการแก้ไขปัญหาและการติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในทุกกระทรวง

เนื่องจากทุกกระทรวงต้องมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวต้องมีแนวทางการปฏิบัติในแนวทางเดียวกันเพื่อความเป็นเอกภาพในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี จึงเป็นหน่วยงานหลักในการสร้างองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกกระทรวงทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ทั้งนี้เพราะระบบการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติงานรูปแบบที่เน้นผลสำเร็จของการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” อย่างแท้จริง

ดังนั้น เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกกระทรวง จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานในเบื้องต้นร่วมกันก่อน และมีการพัฒนาองค์ความรู้เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๓. การกิจด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เป็นการนำสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วย

๔. การกิจด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

โดยศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกกระทรวงควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนไว้ในระบบฐานข้อมูลที่มีระบบใกล้เคียงกัน เพื่อประโยชน์ในการ

เชื่อมโยงระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียนของทุกกระทรวงและสามารถนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนในระบบฐานข้อมูลมาเป็นประโยชน์ในการพิจารณาแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายได้

ดังนั้น ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีต้องเป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อเป็นตัวอย่างให้ทุกกระทรวงได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนของแต่ละกระทรวงเพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนระหว่างกระทรวงในลำดับต่อไป

๕. การกิจด้านการศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย

เป็นการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนในระบบฐานข้อมูลในรอบปีหรือช่วงระยะเวลาต่างๆที่เกี่ยวข้องในเชิงนโยบายมาศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหา เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายต่อไป ซึ่งจะเป็นการพัฒนาการใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนในเชิงนโยบายให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๖. การกิจด้านการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นภารกิจด้านการพัฒนาการบริการด้านต่างๆ ให้ผู้รับบริการพึงพอใจ โดยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีประกอบด้วยภารกิจหลักที่สำคัญ จำนวน ๖ ภารกิจดังกล่าวข้างต้น ซึ่งสรุปได้ตามแผนภาพดังนี้

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานกฤษฎีกา



ทั้งนี้ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานนายกรัฐมนตรีต้องเป็นเสมือนศูนย์กลางในการพัฒนาศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน ของทุกกระทรวงให้มีรูปแบบและระบบการดำเนินการในแนวทางเดียวกัน โดยต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้สามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) ครอบคลุมทุกกระทรวงเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายได้มากที่สุด ในลำดับต่อไป

กรอบแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ส่งผลให้ทุกกระทรวงต้องมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในระหว่างกระทรวง โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ทุกกระทรวงส่งข้อมูลการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรวบรวมเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและใช้เป็นหน่วยงานกลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างกระทรวงในลำดับต่อไป โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะจัดส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของแต่ละกระทรวง ให้รัฐมนตรีในแต่ละกระทรวงรายงานผลความคืบหน้าทุกเดือน โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะสรุปรายงานของทุกกระทรวง เสนอคณะรัฐมนตรีทราบทุก ๓ เดือน

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงมีบทบาทสำคัญในการเป็นศูนย์กลางของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนของทุกหน่วยงานที่สังกัดในกระทรวงนั้น ๆ ซึ่งกรอบแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ ควรประกอบด้วย ภารกิจสำคัญคล้ายคลึงกับศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีตามที่กล่าวแล้วในบทที่ ๓ แต่การปฏิบัติงานจะมุ่งเน้นการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในทุกหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงนั้น ๆ เพื่อพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนระดับกระทรวงที่สามารถพัฒนาให้เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างกระทรวงได้ในอนาคต ซึ่งกรอบแนวทางในการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ ควรประกอบด้วยภารกิจสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑. ภารกิจด้านการติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

เมื่อกระทรวงได้จัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแล้ว ศูนย์ฯ ดังกล่าวต้องเป็นศูนย์กลางรวบรวมเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่สังกัดกระทรวงนั้น ๆ ทั้งหมด โดยมีการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและเมื่อมีผลความคืบหน้าแล้วต้องลงรายงานไว้ในระบบฐานข้อมูลทุกครั้งหากกรณีปัญหาใดเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานในกระทรวงส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าขาดความเป็นเอกภาพ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงนั้น ๆ จะเป็น

หน่วยงานกลางในการประสานงานเพื่อให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกัน
แก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติหรือมีแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมขึ้น โดยภารกิจด้านการ
ติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนนั้น ประกอบด้วยกลุ่มงานหลัก ๆ สรุปได้ดังนี้

๑.๑ กลุ่มวิชาการ จะเป็นการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของ
หน่วยงานต่าง ๆ ในกระทรวง หรือเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้ข้อยุติจากระบบฐานข้อมูลของ
ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงมาศึกษาวิเคราะห์ใน
เชิงวิชาการและเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย โดยเสนอผู้บริหารในระดับนโยบาย
พิจารณา เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วจะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระทรวงดำเนินการตามแนวทาง
ดังกล่าวและให้รายงานผลเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง โดยบันทึกผลการแก้ไขปัญหาในระบบฐานข้อมูล
เรื่องร้องเรียนทุกครั้ง

๑.๒ กลุ่มติดตามและตรวจสอบ ในกรณีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มวิเคราะห์
ในข้อ ๑.๑ ยังมีข้อมูลไม่รอบด้าน ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการวิเคราะห์ได้ กลุ่มติดตาม
และตรวจสอบต้องติดตามตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติมในแต่ละพื้นที่หรือแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน
กระทรวงมาประกอบการวิเคราะห์เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายได้ชัดเจนและเป็น
รูปธรรมมากขึ้น

นอกจากนั้นยังมีภารกิจด้านการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการ
แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงานในกระทรวงและ
รายงานผลให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ของสำนัก
นายกรัฐมนตรี ทราบทุกเดือนด้วย

๑.๓ กลุ่มประเมินผล ในกรณีที่ผู้บริหารระดับนโยบายให้ความเห็นชอบแนว
ทางแก้ไขและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระทรวงดำเนินการแล้ว จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
รายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการประเมินผลการดำเนินการเสนอ
ผู้บริหารระดับนโยบายพิจารณาในภาพรวมด้วย

๒. ภารกิจด้านการพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการ
ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์การปฏิบัติงานด้านการประสานการแก้ไขปัญหาและการติดตามผลการ
แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในทุกกระทรวง

เนื่องจากการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของ
กระทรวงต่าง ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เพื่อให้แต่ละกระทรวงมี
ศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยเน้นการติดตามผล
การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว ดังนั้น ทุกหน่วยงานในสังกัด
กระทรวงต่าง ๆ ต้องมีความเข้าใจในการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน
ของประชาชนของแต่ละกระทรวงร่วมกันเพื่อความเป็นเอกภาพในการดำเนินการในภาพรวม

ดังนั้น ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวง
ควรมีการเสริมสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด

กระทรวงนั้น ๆ ให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงในเบื้องต้นก่อนและมีการพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่องด้วย

ทั้งนี้ ในแต่ละกระทรวงอาจมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนแยกย่อยลงไปในแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ได้โดยมีแนวทางการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงเพื่อความสะดวกในการประสานงานและการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่สังกัดกระทรวงนั้น ๆ ในลำดับต่อไป

๓. การปฏิบัติงานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงควรมีการนำผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของกระทรวงและของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนด้วย

๔. การปฏิบัติงานการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกกระทรวงต่าง ๆ ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้เป็นระบบที่ใกล้เคียงกับระบบฐานข้อมูลของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานนายกรัฐมนตรี โดยควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลของทุกหน่วยงานในสังกัดของแต่ละกระทรวงให้เป็นระบบเดียวกันกับศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงด้วย โดยข้อมูลที่ควรจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลนั้นควรจะเป็นไปตามตัวอย่างการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานนายกรัฐมนตรี สรุปได้ดังนี้

ตัวอย่าง ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ที่ทำการจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อความสะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ชื่อเขตข้อมูล
๑	รายการรับที่*
๒	รหัสเรื่องร้องเรียน**
๓	เลขที่หนังสือส่ง
๔	ลงวันที่
๕	ชื่อผู้ร้องเรียน

๖	ที่อยู่
๗	อำเภอ
๘	จังหวัด
๙	รหัสไปรษณีย์
๑๐	โทรศัพท์/โทรสาร
๑๑	อีเมล
๑๒	ประเภทเรื่องร้องเรียน
๑๓	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
๑๔	สถานะของเรื่อง
๑๕	ชื่อผู้ประสานงาน

หมายเหตุ :

* รายการรับที่ คือ เลขที่รับหนังสือของหน่วยงาน อาจอ้างอิงกับระบบสารบรรณของหน่วยงานก็ได้

** รหัสเรื่องร้องเรียน คือ รหัสเรื่องที่ศูนย์บริการประชาชนใช้ในการอ้างอิงถึงเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะปรากฏในหนังสือ/โทรสาร/ หรืออีเมล ที่ประสานหน่วยงาน

๕. การกิจด้านการศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย

เป็นการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากระบบฐานข้อมูลในรอบปีหรือช่วงระยะเวลาต่างๆของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงที่เกี่ยวข้องในเชิงนโยบายมาศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหา และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายต่อไป ซึ่งจะเป็นการพัฒนาการใช้ประโยชน์ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกระทรวงในเชิงนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๖. การกิจด้านการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่างๆ ควรมีการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงอย่างต่อเนื่องโดยนำผลการสำรวจมาพัฒนาต่อบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่ากรอบแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่างๆ จะมีลักษณะใกล้เคียงกับกรอบแนวทางการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีแต่ศูนย์ฯ ของสำนักนายกรัฐมนตรีจะเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวง ในขณะที่ศูนย์ฯ ของกระทรวงต่างๆ จะเป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไข

ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ โดยศูนย์ประสานการแก้ไข
 ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงจะต้องส่งข้อมูลให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหา
 ตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีทุกเดือนเพื่อรวบรวมเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรด
 ทราบทุก ๓ เดือน ในลำดับต่อไป ซึ่งสรุปภารกิจของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของ
 ประชาชนของกระทรวงต่างๆ ตามแผนภาพ ดังนี้



สรุปการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน
ของกระทรวงต่าง ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ (ตามแผนภาพ)

๑) ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานนายกรัฐมนตรี (นายกรัฐมนตรีมอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานนายกรัฐมนตรี) จัดส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของกระทรวงต่าง ๆ โดยบันทึกในแผ่นบันทึกข้อมูลส่งให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ ทุกเดือน และสรุปรายงานผลการดำเนินการของทุกกระทรวงในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรีทุก ๓ เดือน

๒) ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ จัดส่งข้อมูลที่ได้รับจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานนายกรัฐมนตรี ตามข้อ ๑ ให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระทรวงดำเนินการรายงานผลความคืบหน้าแล้วรวบรวมผลของทุกหน่วยงานในกระทรวง สรุปรายงานรัฐมนตรีเจ้าสังกัดและส่งผลให้ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักงานนายกรัฐมนตรีทุกเดือนในกรณีนี้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะนำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบอีกทางหนึ่งก็ได้

อนึ่งการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ จะดำเนินการดังกล่าวข้างต้นอย่างต่อเนื่องและจะมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อให้มีการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของแต่ละกระทรวงเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการในภาพรวมต่อไปด้วย ซึ่งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจะได้รับการแก้ไขปัญหารวดเร็วขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนด้วยแน่นอน

ภาคผนวก

**แนวทางการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการ
แก้ไขปัญหาดตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวง
ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘**



๒๙

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

รับทราบ

บันทึกข้อความ

วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๔
เรื่อง ๑๕๔/๒๕๕๔

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐ ๒๒๔๓ ๑๒๙๔

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ / ๓๐๔๔

วันที่

๒๙

ธันวาคม ๒๕๕๔

เรื่อง แนวทางการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของ
ประชาชนจากทุกกระทรวงตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๔

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๔ รับทราบแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๑)

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการในเบื้องต้นแล้ว (เอกสาร ๒)

๑.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีในปีงบประมาณ ๒๕๕๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๔) ซึ่งปรากฏผลว่ามีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก จึงได้เสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าวโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๔ รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในข้อ ๑.๓ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการเพื่อสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๔)

นร ๕๐ /

13 กพ ๕๕-14๕๕

1๐๕๕/๒๒๒/๒

(1๕๐)

/๓. ข้อพิจารณา...

๓. ข้อพิจารณา

สำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๒ นั้น ส่งผลให้ทุกกระทรวงต้องดำเนินการตามแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยในแนวทางดังกล่าวทุกกระทรวงจะต้องมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนด้วย (เอกสาร ๕)

อนึ่ง จากการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๑ ที่ผ่านมามีปรากฏผลว่าแต่ละกระทรวงดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวไม่ชัดเจนเท่าที่ควรจึงส่งผลให้เรื่องร้องเรียนของประชาชนอยู่ในระหว่างดำเนินการของกระทรวงต่าง ๆ จำนวนมาก ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนของรัฐบาลได้

ฉะนั้น เพื่อให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๒ อย่างเคร่งครัด โดยมีระบบการติดตามที่ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรมในเชิงนโยบาย จึงเห็นควรกำหนดแนวทางการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของ ประชาชนจากทุกกระทรวงตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ซึ่งประกอบด้วยประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๓.๑ มอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ พร้อมข้อมูลรายละเอียดของศูนย์ฯ ดังกล่าวส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรวบรวมเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อใช้เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างกระทรวงในลำดับต่อไป

๓.๒ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจัดทำสรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของทุกกระทรวงใส่แผ่นบันทึกข้อมูลส่งให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัดทุกเดือน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการในระดับนโยบายให้ทุกหน่วยงานในกระทรวงเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว รวมทั้งรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ เพื่อจักได้รวบรวมเสนอคณะรัฐมนตรีทราบทุก ๓ เดือน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ในลำดับต่อไป

๓.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ โดยให้จัดส่งตัวอย่างรูปแบบระบบฐานข้อมูลสำหรับการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งให้ทุกกระทรวงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของแต่ละกระทรวงในลำดับต่อไป

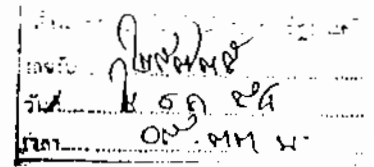
/ดังนั้น...

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ จักได้มอบหมายให้สำนักงาน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการต่อไป

(นายวิชณุ เครื่องาม)
รองนายกัรัฐมนตรี

พันตำรวจโท 
(ทักษิณ ชินวัตร)
นายกรัฐมนตรี
๑๓ ม.ค. ๒๕๖๖

K. S. S.
 G.
 W. S. S.
 J. S. S.



ที่ นร ๐๔๐๔/ว ๒๑๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๔๔

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน
เรียน รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง กรม และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๔๐๔.๓๒/ว๔๔๑
ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๔

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของ
ระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและ
มอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสำเนา
หนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ รับทราบและมอบหมาย
ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรศักดิ์ อุวรรณโณ)

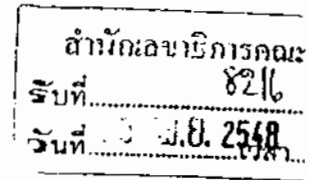
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 1 S.ก. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๔๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๔๐๖๔



ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๔๖

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๒๖๓๑ ลงวันที่
๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม
๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญห
ตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรี
ได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร ๐-๒๒๘๒-๔๔๔๔ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๒-๔๓๘๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ prc@spn.go.th

สำนักงาน : ชั้น ๖ อาคาร ๖ ชั้น ๖ ถนนพิษณุโลก แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐



บันทึกข้อความ

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

รพจาก

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

วันที่ ๒๒ ก.ย. ๒๕๔๘

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๔๓-๑๒๔๔

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ /๒๕๔๘ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี
ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 29 พ.ย. 2548

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๘ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๔๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๗-๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๔)

/๒.๑ ประเด็น...

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ประเด็นการ ร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่ ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๔๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔ ของจำนวน เรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุป ประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๔,๔๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหากลุ่มประกอบอาชีพ มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๒๑๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็น ดังกล่าว

๒.๔ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ในการเปรียบเทียบการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นต่างๆ ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ปรากฏผลว่า บางกรณีปัญหามีแนวโน้มลดลง โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดน้อยลงมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ในขณะที่บางกรณีปัญหามีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

ทั้งนี้ ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีโดยสรุปในประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ ดังนี้

๑) ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๙๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาเรื่องหนี้สินมากที่สุด จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาคิดว่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมือง จำนวนทั้งหมด ๖๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สิน จำนวนทั้งหมด ๖,๔๙๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สินเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔,๗๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๕๖-๒๕๕๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รองลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒ จะเห็นได้ว่าปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด คือ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข รองลงมา คือ ปัญหาหนี้สิน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนอาจจะมีความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวิถีการดำรงชีวิตมากที่สุด แต่เนื่องจากปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขไม่มีความซับซ้อนมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ปัญหาหนี้สินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและบางกรณีปัญหาอาจมีความซับซ้อนในการดำเนินการ จึงส่งผลให้กรณีปัญหาหนี้สินมีปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามักเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๓.๒ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระทรวงยังไม่มีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือนศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญหาของ

หน่วยงานต่างๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาดังกล่าว ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาดังกล่าว ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงนั้นๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนและพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่างๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของกระทรวงนั้นๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหารัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันทั่วทั้งต่อไป

๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้นๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาคืบหน้าของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมายังนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคืบหน้าของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาดำเนินการ” และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางการดังกล่าวจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย

ด่วนมาก

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๖๐๕



เลขรับ	๑๖๗๑๗
วันที่	๑๖ มิ.ย. ๕๔
เวลา	๑๐.๒๖ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล ปทุม. ๑๐๓๐๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๔

เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
ในภาพรวม

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ฉบับ ๖
๖๗

๑.๓.๔๖ สิ่งที่มาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๓๑๔๗
ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๔

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง แนวทางการติดตาม
ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม มาเพื่อ
ดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๔ รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรณศักดิ์ อวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๕

nk48_6_43/010

๑๖๗๑

๑๖

(นายวัชร พงษ์ผล)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน

/ ป.ร. 2548



ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๓๑๔๗

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๔

เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๑๑๗๕ ลงวันที่ ๑๒
พฤษภาคม ๒๕๕๔ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ
๒๕๕๔ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๓ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๔) และเสนอแนวทางการติดตาม
ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม กราบเรียน
นายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าวและมีบัญชา
ให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อบอกหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว
ข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐-๒๖๔๒-๑๔๑๔ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๖๔๑-๔๓๔๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psc@opm.go.th

ผู้ประสานงาน : ศักดา นันทน์-ติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนในภาพรวม 20/5/48

สำเนาถูกต้อง

(นายรองพล เจริญพันธุ์)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ๗



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
รับที่ ๕๑๒
วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร. ๐-๒๒๘๒-๓๕๔๒

ที่ นร.๐๑๐๔.๓๒ / ๑๑๗๕' วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี
ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

๑. เรื่องเดิม

ว.พ.ม.บ. ๕๕ ๖ ๖.๕๕๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งศูนย์บริการประชาชนจะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามข้อร้องเรียนซึ่งประชาชนจะได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

๒. ข้อเท็จจริง

ในปัจจุบันประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้มีหนังสือ และ E-mail ถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีร้องเรียนขอความช่วยเหลือเข้ามาในหลายกรณี โดยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๗,๖๐๕ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นร้องเรียนที่สำคัญ ได้ดังนี้ (เอกสาร ๑)

๒.๑ ประเด็นร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียนจำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียนจำนวน ๗,๙๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาด้านราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียนจำนวน ๖,๓๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/๒.๒ ประเด็นการ...

กรม ๕๕๕

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติ

ประเด็นการร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยมีประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๓,๖๙๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาด้านคัดค้านโครงการของรัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๒๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในบางกรณีปัญหาอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๖๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นปัญหาที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเกษตร มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๑๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๘๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖,๐๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๒,๑๘๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๔๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในมาตรา ๓๘ กำหนดไว้ว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ (เอกสาร ๒)

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ตามข้อ ๒ แล้ว เห็นว่า ประเด็นเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ ปัญหาหลัก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีดำเนินการล่าช้า จึงทำให้มีเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการค้างอยู่จำนวนมาก ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลโดยรวมได้ ทั้งนี้ อาจสรุปสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังดังนี้

๔.๑ สาเหตุที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนล่าช้า อาจเกิดจากประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

๑) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาบางหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยอาจมีขั้นตอนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาลายขั้นตอนซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าได้

๒) กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอาจยังไม่มีมีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องในภาพรวม

๓) เรื่องร้องเรียนในประเด็นต่างๆ มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากประชาชนบางพื้นที่อาจยังขาดความเข้าใจ โดยคิดว่าหากส่งเรื่องร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีแล้วจะสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทุกเรื่องและรวดเร็วโดยไม่ได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อน

๔) ในบางกรณีปัญหาอาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยที่แต่ละหน่วยงานอาจมีแนวทางในการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาที่แตกต่างกัน ขาดการประสานงานเท่าที่ควร ซึ่งส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าและไม่เป็นเอกภาพเดียวกันได้

/๕) หน่วยงาน...

๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจยังขาดการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งอาจขาดการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง

๖) บางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอาจมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการไม่ครอบคลุมหรือระบบที่มีอยู่ยังขาดการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

๗) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจมีระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ไม่ชัดเจนหรืออาจขาดความต่อเนื่องเท่าที่ควร

๔.๒ แนวทวงในการแก้ไขกรณีที่หน่วยงานบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้า

ในกรณีที่บางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุตามข้อ ๔.๑ ดังนั้น จึงควรกำหนดแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบในภาพรวม โดยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรเน้นการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญห” ของรัฐบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหที่สำคัญควรประกอบด้วยแนวทางแก้ไขปัญหในระยะสั้นและระยะยาว สรุปได้ดังนี้

๔.๒.๑ แนวทางแก้ไขปัญหในระยะสั้น

ในการแก้ไขปัญหในระยะสั้นนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหโดยเฉพาะกลุ่มปัญหาที่มีเรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการจำนวนมากใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน ควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑) หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีควรจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีเพื่อกำหนดมาตรการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แบบบูรณาการในภาพรวม โดยหน่วยงานหลักควรจะทำระบบฐานข้อมูลที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงครอบคลุมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหโดยรวม

ทั้งนี้ มาตรการในการแก้ไขปัญหในแต่ละประเด็นดังกล่าวข้างต้นควรดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑) มีการรวบรวมปัญหาและสรุปสาระสำคัญของปัญหารวมทั้งกำหนดให้มีการรวบรวมหลักฐานหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ซึ่งได้แก่ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการนำเสนอปัญหาด้วย

๑.๒) มีการจัดกลุ่มประเภทของปัญหาและประเด็นต่าง ๆ แยกออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามประเภทอย่างชัดเจน

๑.๓) มีการนำเสนอกลุ่มของปัญหาและประเด็นสำคัญต่าง ๆ ต่อที่ประชุมร่วมกันของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนเพื่อเป็นการระดมความคิดและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาแบบเชิงบูรณาการ

๑.๔) ปัญหาและแนวทางแก้ไขของแต่ละประเด็นควรมีการนำเสนอที่ประชุมใหญ่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาเพื่อให้ความเห็นชอบแนวทางดังกล่าวก่อนนำไปปฏิบัติให้เห็นผลเป็นรูปธรรมต่อไป

๒) ดำเนินการตามมาตรการที่หารือร่วมในข้อ ๑) ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว โดยมีระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นอย่างต่อเนื่อง

๓) ควรกำหนดให้มีระบบการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนและเห็นผลเป็นรูปธรรม

๔) หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาของประชาชนในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๔.๒.๒ แนวทางแก้ไขปัญหในระยะยาว

ในการแก้ไขปัญหในระยะยาวนั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ควรกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืนแบบบูรณาการและเชิงรุก เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวดเร็วและป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าว เกิดขึ้นอีกโดยควรมีแนวทางสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑) ทุกหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรจัดประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็ว รวมทั้งกำหนดแนวทางป้องกันมิให้เกิดปัญหาในแต่ละกรณีปัญหาขึ้นอีก ซึ่งในการกำหนดแนวทางต่าง ๆ นั้น ควรให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาค” โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในภาพรวม

/๒) ควรมีการ...

๒) ควรมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๓) หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุกพื้นที่ควรมีระบบการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและให้เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในศักยภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกพื้นที่

๔) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการประสานการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่องเพื่อให้การแก้ไขปัญหาโดยรวมรวดเร็วเป็นเอกภาพเดียวกัน

๕) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการพัฒนากระบวนการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมทั้งให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยสามารถใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น ควรมีการเชื่อมโยงครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม

๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรกำหนดมาตรการในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหโดยหน่วยงานหลักของแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๕.๓ เพื่อให้แนวทางการแก้ไขกรณีปัญหาที่หน่วยงานบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน โดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาค” จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบในภาพรวมตามข้อ ๕.๒ เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงเป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาคในระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นแนวทางการแก้ไขปัญหาคแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนร่วมกันต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาล

/ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ให้นหน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว
ข้างต้นด้วย

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอ
คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทบทวนและดำเนินการในลำดับต่อไป

100

(ฉบับร่าง) / เรียบเรียง : รอนนายกรัฐมนตรี

พันธุ์ตำรวจโท

(ทักษิณ ชินวัตร)

นายกฤษฎมนตร์

၅၈၆ ဝ. ဝ. ၆၈

มติคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

รับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการ

แก้ไขปัญหาดตามข้อร้องเรียนของประชาชน



เรื่อง	ใบสั่ง
วันที่	๒๕ ๕๕
ที่	๐๐.๗๗.๗

ที่ นร ๐๕๐๔/ว ๒๑๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ ธันวาคม ๒๕๔๔

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน
เรียน รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กรรมการ และผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/จ๔๔๑
ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๔

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของ
ระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและ
มอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสำเนา
หนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๔ รับทราบและมอบหมาย
ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรศักดิ์ อุวรรณโณ)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- 1 S.ก. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๕

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๔



สำนักเลขาธิการคณะ
รับที่ 8216
วันที่ 3 พ.ย. 2548

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๔๑

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒/๖๔๓๑ ลงวันที่
๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ (๑ ตุลาคม
๒๕๔๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๔๘) และเสนอแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญห
ตามข้อร้องเรียนของประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรี
ได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าว และมีบัญชาให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อมอบหมายให้ทุกกระทรวง
ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร ๐-๒๒๘๒-๑๔๑๔ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๔๓๘๔

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ prc@cha.go.th

สำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ถนนวิภาวดี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐



บันทึกข้อความ

จังหวัดเชียงใหม่
วันที่ ๒๒ ก.ย. ๕๙

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร.๐-๒๒๔๓-๑๒๕๔

ที่ นร.๐๑๐๔.๓๒ /๒๖๓๙ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๔๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี
ในปีงบประมาณ ๒๕๔๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๓-๓๐ กันยายน ๒๕๔๔)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

จัดเข้าวาระ 29 พ.ย. 2548

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๓-๓๐ กันยายน ๒๕๔๔) และเสนอแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับความเห็นชอบโดยให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย (เอกสาร ๑)

๑.๒ คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๔๔ รับทราบตามข้อ ๑.๑ แล้ว และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เอกสาร ๒)

๑.๓ นายกรัฐมนตรี ได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๗๖/๒๕๔๔ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๔๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการ (เอกสาร ๓)

๑.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดแนวทางในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๒ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุก ๓ เดือน ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นรายกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลในลำดับต่อไป (เอกสาร ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

บัดนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ ๒๕๔๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๓-๓๐ กันยายน ๒๕๔๔) โดยประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๙๖,๐๙๒ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ดังนี้ (เอกสาร ๕)

/๒.๑ ประเด็น...

๒๒ ก.ย. ๕๙
นาย...
๒๒ ก.ย. ๕๙

๒.๑ ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียน จำนวน ๑๗,๘๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๑๕.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ ประเด็นการ ร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนทั้งสิ้น ๖๔,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยประเด็นการร้องเรียนที่ ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๐๑๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๔๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาราษฎรขัดแย้งเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๑๒,๘๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐,๑๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๔ ของจำนวน เรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๐,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุป ประเด็นปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๑๔,๗๙๖ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๔,๔๓๑ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒,๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนใน ประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหากลุ่มประกอบอาชีพ มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๒๑๕ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๙๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็น ดังกล่าว

๒.๔ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๔๘

ในการเปรียบเทียบการร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ระหว่างช่วง ๖ เดือนแรก และ ๖ เดือนหลัง ของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ปรากฏผลว่า บางกรณีปัญหามีแนวโน้มลดลง โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนลดน้อยลงมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ในขณะที่บางกรณีปัญหามีแนวโน้มที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่มีการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

ทั้งนี้ ในช่วง ๖ เดือนหลังของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีโดยสรุปในประเด็นการร้องเรียนที่สำคัญได้ ดังนี้

๑) ประเด็นที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ เรื่องสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข จำนวน ๙,๙๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประชาชนจะร้องเรียนในปัญหาเรื่องหนี้สินมากที่สุด จำนวน ๘,๓๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

๒) ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมือง จำนวนทั้งหมด ๖๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวทั้งหมด

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเมืองเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

๓) ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สิน จำนวนทั้งหมด ๖,๔๙๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔,๔๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นปัญหาดังกล่าว

ในขณะที่ในช่วง ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหนี้สินเช่นกัน จำนวนทั้งหมด ๘,๓๐๒ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔,๗๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๕ การเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง (ปีงบประมาณ ๒๕๔๖-๒๕๔๘)

เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลการร้องเรียนจากประชาชนในช่วง ๓ ปีงบประมาณย้อนหลัง ปรากฏผลว่าแนวโน้มของการร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่างๆ จะเพิ่มมากขึ้น โดยปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด โดยเฉพาะในปีงบประมาณ ๒๕๔๘ ได้แก่ กรณีปัญหาหนี้สิน รองลงมา ได้แก่ กรณีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข

๓. ข้อวิเคราะห์

สืบเนื่องจากสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีในข้อ ๒ จะเห็นว่าปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือมากที่สุด คือ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข รองลงมา คือ ปัญหาหนี้สิน ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนอาจจะมี ความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับวิถีการดำรงชีวิตมากที่สุด แต่เนื่องจากปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุขไม่มีความซับซ้อนมาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว ในขณะที่ปัญหาหนี้สินมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและบางกรณีปัญหาอาจมีความซับซ้อนในการดำเนินการ จึงส่งผลให้กรณีปัญหาหนี้สินมีปริมาณเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในอัตราสูงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

ทั้งนี้ การที่เรื่องร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาต่างๆ ยังคงปรากฏผลว่ามีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในหลายกรณีปัญหายังไม่ได้ข้อยุติในอัตราส่วนที่สูงตามข้อ ๒ นั้น หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เร่งดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลได้ ซึ่งสาเหตุของความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหามักเกิดจากประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนยังไม่สั่งการกำชับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ตามข้อ ๑.๒ อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

๓.๒ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่างๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน บางกระทรวงยังไม่มี การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ซึ่งศูนย์ฯ ดังกล่าวจะทำหน้าที่เป็นเสมือนศูนย์รวมของข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชน รวมทั้งเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้นๆ ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขปัญห

หน่วยงานต่าง ๆ ในแต่ละกระทรวงในปัจจุบันอาจมีลักษณะการดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบแยกส่วน ส่งผลให้ขาดความเป็นเอกภาพเดียวกัน รวมทั้งอาจมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนไม่ชัดเจนเท่าที่ควร

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า ในกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดยเฉพาะปัญหาที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาที่ดินทำกิน และปัญหากลุ่มประกอบอาชีพนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรที่จะดำเนินการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน และเป็นเอกภาพเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคือความเดือดร้อนของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” ซึ่งการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาคือควรประกอบด้วยประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๔.๑ ทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาเรื่องร้องเรียนควรปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม โดยเคร่งครัดและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๔.๒ กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาคือตามข้อร้องเรียนของประชาชน โดยศูนย์ฯ ดังกล่าวจะเป็นที่รวมข้อมูลปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือและเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือทุกปัญหาในภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ ด้วย

ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ดังกล่าวควรมีการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาคือและพัฒนาฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสภาพของปัญหาคือเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ซึ่งผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถประสานเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ฯ ดังกล่าวเพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจของผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทันที รวมทั้งมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรด้วย

อนึ่ง การจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาคือตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงนั้นจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มีศูนย์กลางในการประสานงานการแก้ไขปัญหาคือตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวมของหน่วยงาน

๒) ระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในแต่ละกระทรวงจะมีความเป็นเอกภาพและเป็นระบบมากขึ้น

๓) ผู้บริหารทุกระดับ รวมทั้งทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน เพื่อประกอบการพิจารณาได้ตลอดเวลา

๔.๓ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวงตามข้อ ๔.๒ ควรจัดทำสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการในภาพรวมของกระทรวงนั้น ๆ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ นำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อโปรดทราบความคืบหน้าทุกเดือน หากกรณีปัญหาใดยังไม่ได้ข้อยุติหรือไม่มีความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหารัฐมนตรีเจ้าสังกัดจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อสั่งการให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ทันที่ต่อไป

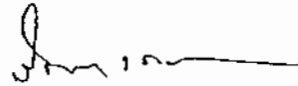
๔.๔ หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยกรณีปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนในกระบวนการแก้ไขปัญหาส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวยังไม่ได้ข้อยุติซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนโยบายด้านนั้น ๆ ได้ ควรที่จะรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาคณะรัฐมนตรีของประชาชนตามข้อ ๑.๓ พิจารณาแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

๔.๕ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ ในข้อ ๑.๒ จากทุกกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียนของประชาชน และรวบรวมสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการในภาพรวมเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อรับทราบความคืบหน้าทุก ๓ เดือน

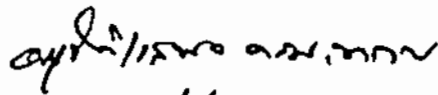
ดังนั้น เพื่อให้แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับนโยบายของรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาคณะรัฐมนตรีของประชาชนที่ยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาดำเนินการ” และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อร้องเรียนของประชาชน ดังกล่าวข้างต้น เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาลด้วย

๕. ข้อเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๕ จักได้นำเสนอ
คณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป



(นายวิชณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี



พันตำรวจโท

(ทักษิณ ชินวัตร)

นายกรัฐมนตรี

๒๑ พ.ย. ๕๖

๓๓ ๑๕/๑๘
๕๖๒ ได้นำเสนอคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ 29 พ.ย. 2548 ลงมติว่า
ทราบ (มติ 13 ข.ค. 20)



มติคณะรัฐมนตรี
เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๔๘
รับทราบแนวทางการติดตามความคืบหน้า
ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียน
ของประชาชนในภาพรวม

ด่วนมาก

ที่ นร ๐๔๐๔/ว ๖๐๕



เลขรับ	๗๗๗๗
วันที่	๑๑ มิ.ย. ๕๕
เวลา	๑๐.๒๖ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๕

เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
ในภาพรวม

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

๑.๓.๔๕ สิ่งที่ได้รับมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๔๐๔.๓๒/๓๑๕๗
ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๕

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่อง แนวทาง การติดตาม
ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม มาเพื่อ
ดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๕ รับทราบและมอบหมายให้
ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรณศักดิ์ อวรรณโณ)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

(นายวิริยะ พงษ์ผด)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
/ ก.ค. 2548

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๐๐ ต่อ ๓๒๗

โทรสาร ๐ ๒๒๔๐ ๕๐๖๔

๔๔48_6_43/010



ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๑๑๗๕

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๘

เรื่อง แนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชน
ในภาพรวม

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกข้อความสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๓๒/๑๑๗๕ ลงวันที่ ๑๒
พฤษภาคม ๒๕๕๘ และเอกสารประกอบ จำนวน ๒๐ ชุด

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก
ประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรี ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ
๒๕๕๘ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - วันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘) และเสนอแนวทางการติดตาม
ความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชนในภาพรวม กราบเรียน
นายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางดังกล่าวและมีบัญชา
ให้เสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อบอกหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว
ข้างต้นต่อไป ดังรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายรองพล เจริญพันธุ์)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐-๒๒๘๒-๑๘๑๘ ต่อ ๓๒๑ โทรสาร ๐-๒๒๘๑-๔๓๕๘

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ psc@opm.go.th

ผู้ประสานงาน: อังชนวาท นันทิก - ติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนในภาพรวม 20/6/48

สำเนาถูกต้อง

(นางเบญจ เบี้ยวเจริญ)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ๗



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
รับที่ ๕๑๒
วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ส่วนราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทร. ๐-๒๒๔๒-๓๕๕๒

ที่ นร ๐๑๐๔.๓๒ / ๑๑๗/๕ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี
ในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘)

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

วพ.ม.บ.๕๖ ร.ร.๓๕๖

๑. เรื่องเดิม

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งศูนย์บริการประชาชนจะเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนตามข้อร้องเรียนซึ่งประชาชนจะได้รับการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง

๒. ข้อเท็จจริง

ในปัจจุบันประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้มีหนังสือ และ E-mail ถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีร้องเรียนขอความช่วยเหลือเข้ามาในหลายกรณี โดยในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๘) ประชาชนได้มีหนังสือร้องเรียนในประเด็นปัญหาต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๔๗,๖๐๕ เรื่อง ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นร้องเรียนที่สำคัญ ได้ดังนี้ (เอกสาร ๑)

๒.๑ ประเด็นร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก ได้แก่

อันดับ ๑ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียนจำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๒ ปัญหาด้านสวัสดิการสงเคราะห์และสาธารณสุข มีการร้องเรียนจำนวน ๗,๙๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

อันดับ ๓ ปัญหาด้านราษฎรขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่รัฐ มีการร้องเรียนจำนวน ๖,๓๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

/๒.๒ ประเด็นการ...

นาย...
 ...

๒.๒ ประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติ

ประเด็นการร้องเรียนที่ได้ดำเนินการประสานการแก้ไขปัญหากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยมีประเด็นการร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติมากที่สุดใน ๓ อันดับแรก สรุปได้ ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเมือง มีการร้องเรียน จำนวน ๘๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านความผิดอาญา มีการร้องเรียน จำนวน ๓,๖๙๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาด้านคัดค้านโครงการของรัฐ มีการร้องเรียน จำนวน ๒๑๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๒.๓ ประเด็นการร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในบางกรณีปัญหาอยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๖๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยสรุปประเด็นปัญหาที่ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จที่สำคัญใน ๓ อันดับแรก ดังนี้

อันดับ ๑ ปัญหาด้านการเกษตร มีการร้องเรียน จำนวน ๑,๑๔๔ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๘๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๑ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๒ ปัญหาด้านหนี้สิน มีการร้องเรียน จำนวน ๘,๓๐๓ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๖,๐๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

อันดับ ๓ ปัญหาด้านที่ดินทำกิน มีการร้องเรียน จำนวน ๒,๑๘๗ เรื่อง อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๔๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๖๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเด็นดังกล่าว

๓. ข้อกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในมาตรา ๓๘ กำหนดไว้ว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นจะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗ (เอกสาร ๒)

๔. ข้อพิจารณา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรีและรองนายกรัฐมนตรีในรอบ ๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ตามข้อ ๒ แล้ว เห็นว่า ประเด็นเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน ๓ ปัญหาหลัก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีดำเนินการล่าช้า จึงทำให้มีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการค้างอยู่จำนวนมาก ซึ่งหากไม่มีการปรับปรุงระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหาต่างๆ แล้ว อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของรัฐบาลโดยรวมได้ ทั้งนี้ อาจสรุปสาเหตุของปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ดังนี้

๔.๑ สาเหตุที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหามาของประชาชนล่าช้า อาจเกิดจากประเด็นต่างๆ ที่สำคัญ ดังนี้

๑) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาบางหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยอาจมีขั้นตอนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาลายขั้นตอนซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าได้

๒) กฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาอาจไม่สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอาจยังไม่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องในภาพรวม

๓) เรื่องร้องเรียนในประเด็นต่างๆ มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากประชาชนบางพื้นที่อาจยังขาดความเข้าใจ โดยคิดว่าหากส่งเรื่องร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีแล้วจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกเรื่องและรวดเร็วโดยไม่ได้ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ก่อน

๔) ในบางกรณีปัญหาอาจมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน โดยที่แต่ละหน่วยงานอาจมีแนวทางในการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาที่แตกต่างกัน ขาดการประสานงานเท่าที่ควร ซึ่งส่งผลให้การแก้ไขปัญหาล่าช้าและไม่เป็นเอกภาพเดียวกันได้

/๕) หน่วยงาน...

๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจยังขาดการพัฒนากระบวนการพื้นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งอาจขาดการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลกับทุกหน่วยที่เกี่ยวข้อง

๖) บางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอาจมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการไม่ครอบคลุมหรือระบบที่มีอยู่ยังขาดการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

๗) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจมีระบบการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาก็ไม่ชัดเจนหรืออาจขาดความต่อเนื่องเท่าที่ควร

๔.๒ แนวทางการแก้ไขกรณีที่หน่วยงานบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้า

ในกรณีที่บางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุตามข้อ ๔.๑ ดังนั้น จึงควรกำหนดแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบในภาพรวม โดยในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรเน้นการแก้ไขปัญหาแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหา” ของรัฐบาล โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาก็สำคัญควรประกอบด้วยแนวทางแก้ไขปัญหในระยะสั้นและระยะยาว สรุปได้ดังนี้

๔.๒.๑ แนวทางแก้ไขปัญหในระยะสั้น

ในการแก้ไขปัญหในระยะสั้นนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มปัญหาที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขปัญหโดยเฉพาะกลุ่มปัญหาที่มีเรื่องอยู่ในระหว่างดำเนินการจำนวนมากใน ๓ อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาด้านที่ดินทำกิน ควรกำหนดแนวทางในการดำเนินการที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

๑) หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีควรจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีเพื่อกำหนดมาตรการร่วมกันในการแก้ไขปัญหาดัง ๆ แบบบูรณาการในภาพรวม โดยหน่วยงานหลักควรจัดทำระบบฐานข้อมูลที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงครอบคลุมทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบของกระบวนการแก้ไขปัญหโดยรวม

ทั้งนี้ มาตรการในการแก้ไขปัญหในระยะสั้นแต่ละประเด็นดังกล่าวข้างต้นควรดำเนินการตามแนวทางดังต่อไปนี้

๑.๑) มีการรวบรวมปัญหาและสรุปสาระสำคัญของปัญหารวมทั้งกำหนดให้มีการรวบรวมหลักฐานหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ซึ่งได้แก่ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ ประกอบการนำเสนอปัญหาด้วย

๑.๒) มีการจัดกลุ่มประเภทของปัญหาและประเด็นต่าง ๆ แยกออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามประเภทอย่างชัดเจน

๑.๓) มีการนำเสนอกลุ่มของปัญหาและประเด็นสำคัญต่าง ๆ ต่อที่ประชุมร่วมกันของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนเพื่อเป็นการระดมความคิดและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาแบบเชิงบูรณาการ

๑.๔) ปัญหาและแนวทางแก้ไขของแต่ละประเด็นควรมีการนำเสนอที่ประชุมใหญ่ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาเพื่อให้ความเห็นชอบแนวทางดังกล่าวก่อนนำไปปฏิบัติให้เห็นผลเป็นรูปธรรมต่อไป

๒) ดำเนินการตามมาตรการที่หารือร่วมในข้อ ๑) ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว โดยมีระบบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเด็นอย่างต่อเนื่อง

๓) ควรกำหนดให้มีระบบการประชาสัมพันธ์ผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขในแต่ละกรณีปัญหาอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนและเห็นผลเป็นรูปธรรม

๔) หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาของประชาชนในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบความคืบหน้าในการดำเนินการเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๔.๒.๒ แนวทางแก้ไขปัญหาในระยะยาว

ในการแก้ไขปัญหาระยะยาวนั้น ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ควรกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืนแบบบูรณาการและเชิงรุก เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวดเร็วและป้องกันมิให้ปัญหาดังกล่าว เกิดขึ้นอีกโดยควรมีแนวทางสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๑) ทุกหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรจัดประชุมหารือเพื่อกำหนดแนวทางร่วมกันในการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้รวดเร็ว รวมทั้งกำหนดแนวทางป้องกันมิให้เกิดปัญหาในแต่ละกรณีปัญหาลื่นอีก ซึ่งในการกำหนดแนวทางต่าง ๆ นั้น ควรให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนโดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญหาค” โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ ในภาพรวม

/๒) ควรมีการ...

๒) ควรมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

๓) หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทุกพื้นที่ควรมีระบบการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและให้เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในศักยภาพการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกพื้นที่

๔) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการประสานการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การแก้ไขปัญหาโดยรวมรวดเร็วเป็นเอกภาพเดียวกัน

๕) ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมทั้งให้สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยสามารถใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ได้ ทั้งนี้ ฐานข้อมูลดังกล่าวข้างต้นนั้น ควรมีการเชื่อมโยงครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เปรียบเสมือนระบบประสาท (Nervous System) เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม

๖) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนควรกำหนดมาตรการในการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยหน่วยงานหลักของแต่ละกรณีปัญหาควรสรุปผลการดำเนินการในภาพรวม เสนอรัฐมนตรีที่รับผิดชอบหรือเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๔.๓ เพื่อให้แนวทางการแก้ไขกรณีปัญหาที่หน่วยงานบางหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนล่าช้าดังกล่าวข้างต้นเห็นผลเป็นรูปธรรม สอดรับกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และสอดคล้องกับนโยบายด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยยึดหลัก “ประชาชนเป็นศูนย์กลางของการแก้ไขปัญห” จึงเห็นควรพิจารณาให้ความเห็นชอบแนวทางการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบในภาพรวมตามข้อ ๔.๒ เพื่อจักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงเป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละกรณีปัญหาที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหในระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นแนวทางการแก้ไขปัญหแบบบูรณาการอย่างยั่งยืนร่วมกันต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์โดยรวมของรัฐบาล

/ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ในกรณีปัญหาที่อยู่ในระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ๓ ปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านการเกษตร ปัญหาด้านหนี้สิน และปัญหาที่ดินทำกินนั้น ควรมอบหมายให้หน่วยงานหลักเร่งดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็วต่อไป ดังนี้

๑) ปัญหาด้านการเกษตร เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญหา

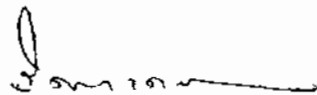
๒) ปัญหาด้านหนี้สิน เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานแก้ไขปัญหา

๓) ปัญหาด้านที่ดินทำกิน เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานหลักในแต่ละกรณีปัญหาดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้นด้วย

๕. ข้อเสนอ

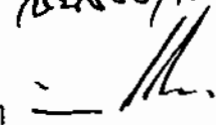
จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามข้อ ๔ จักได้นำเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในลำดับต่อไป



(นายวิชณ เครืองาม)

(นายวิชณ/รองเลขาธิการ) รองนายกรัฐมนตรี

พันตำรวจโท



(ทักษิณ ชินวัตร)

นายกรัฐมนตรี

๑๗ มิ.ย. ๕๕

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ถนนสามเสน เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ โทร. ๐ ๒๒๔๓ ๐๖๑๑ โทรสาร ๐ ๒๒๔๓ ๑๘๒๐

นางสาวสุดาวดี แสงสุริย์ฉาย ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา พ.ศ. ๒๕๕๙