



ที่ อท ๐๐๓๒.๐๐๖/ว ๓๐๒๒

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง  
๑๒๒ ถ.โพธิ์พระยา-ท่าเรือ อท ๑๔๐๐๐

๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรมป้องกัน) นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ (ด้านส่งเสริมพัฒนา) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (ปฏิบัติหน้าที่รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (ปฏิบัติหน้าที่รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง) สาธารณสุขอำเภอ (นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ) (ปฏิบัติหน้าที่รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลอ่างทอง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลชุมชน ทุกแห่ง สาธารณสุขอำเภอ ทุกอำเภอ หัวหน้ากลุ่มงาน ทุกกลุ่มงาน และหัวหน้างาน ทุกงาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๕๓๐๑  
ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดอ่างทอง ได้มีหนังสือ ที่ อท ๐๐๑๗.๑/ว ๓๑๘๘ ลงวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แจ้งว่า คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ และมอบหมายให้ทุกส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒. ให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

/สำนักงาน...

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง จึงขอแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทราบ รายละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๕๗๐๑ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง [www.ato.moph.go.th](http://www.ato.moph.go.th) กลุ่มงานนิติการ หัวข้อดาวน์โหลด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวงศ์ รุ่งเรือง)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง

กลุ่มงานนิติการ

โทร ๐ ๓๕๖๑ ๑๒๒๒ ต่อ ๑๒๖

โทรสาร ๐ ๓๕๖๑ ๓๐๓๗

วัน 11 ก.ค. 62

ศูนย์บริการประชาชน  
เลขที่รับเรื่อง 451  
วันที่ 11 ก.ค. 2562 เวลา 15.15 น.



ศาลากลางจังหวัดอ่างทอง  
เลขที่รับ 8213  
วันที่ 11 / 7 / 62  
เวลา.....

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๕๗๐๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดอ่างทอง

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังนี้

๑. รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และมอบหมายให้ทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒. ให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ สามารถดาวน์โหลดข้อมูลสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ผ่าน QR Code ที่ท้ายหนังสือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาแจ้งส่วนราชการภายใต้การกำกับดูแล พิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง ทั้งนี้ ได้แจ้งให้กระทรวงมหาดไทยทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕



shorturl.at/InEW6

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เลขที่รับ.....  
วันที่.....  
เวลา.....

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๗/๑๙๗๑๖



สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

ค.ม.ค.  
ก.ค.  
๕ มิถุนายน

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๑๖ ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือ ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/๐๐๖๑ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ส.ค.ป.

ตามที่ได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

๑

(นางสาวอัญชญา สาเรือง)

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย นวค.นพ.ชพ. รศท.ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

ผอ.ค.บ.ช.

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ว่า

๕ ๕ ส.ค. 2562

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ตามที่สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ และมอบหมายให้ทุกส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๑๑.  
๑๐๗  
๕ มิถุนายน

๒. ให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ทราบด้วยแล้ว และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ปวีณา วัฒนศิริ (นางสาวปริญญางาน จงธรรมคุณ)

(นางสาวปริญญางาน จงธรรมคุณ)

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองส่งเสริมและประสานงานคณะรัฐมนตรี  
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (ประธาน)  
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๙๐๐-๑  
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ boca@soc.go.th  
www.soc.go.th

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๑๒๐๐/๐๐๖๑



สำนักงาน ก.พ.ร.  
ถนนพิษณุโลก  
กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การนำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนมากำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ  
ของส่วนราชการ

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๗/๑๔๘๗๙ ลงวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๒

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาขอให้สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณา  
เสนอความเห็นเกี่ยวกับการนำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนมากำหนดเป็นตัวชี้วัด  
ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัด  
สำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน  
เพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการกฤษฎีกา ความละเอียดทราบแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/  
เสนอความคิดเห็นจากประชาชนเป็นภารกิจหลักของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และมีระบบ  
การรายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่ต้องแจ้งไปยัง  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อสรุปและรายงานเสนอต่อคณะกรรมการกฤษฎีกาโดยตรงอยู่แล้ว  
รวมทั้งในส่วนราชการเองก็มีกลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน  
(Chief Complaint Executive Officer: CCEO) ในการกำกับดูแล ประสานความร่วมมือ ติดตาม  
ประเมินผล และเร่งรัดการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ  
ประชาชนให้เกิดความเป็นธรรมในระยะเวลาที่เหมาะสม ดังนั้น เพื่อไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับ  
ส่วนราชการต่าง ๆ มากเกินสมควร จึงไม่ควรนำภารกิจดังกล่าวมากำหนดเป็นตัวชี้วัดในการ  
ประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายปกรณ์ นิลประพันธ์)

เลขาธิการ ก.พ.ร.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต

โทร. ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๙๙๙๙ (นางพรทิพย์ฯ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๑๒๑

www.opdc.go.th

สีหะภูก่อ

นางจิราพร จันทร์

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

# ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ พ/๑๖



สำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๖๑  
และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๔)/๓๘๐๒  
ลงวันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๒

๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓  
และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการ  
ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓  
และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลา  
ที่เหมาะสม

๓. เห็นควรให้นำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการ  
ปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน

๔. ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน  
(Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราว  
ร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหา  
ความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม  
คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้  
รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบ  
ให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

## ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม  
เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา

ตามข้อ...

ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ กำหนดให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องการร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งพิจารณามอบหมายและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งเวียนส่วนราชการทราบ และมีหน่วยงานที่มีหนังสือแจ้งการมอบหมายและแต่งตั้งผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) มาแล้ว จำนวน ๑๗ หน่วยงาน

## ๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔ เห็นควรให้นำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจาก สปน. ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน

๒.๕ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

## ๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมทั้งสิ้น ๓๗,๕๒๐ ครั้ง รวมจำนวน ๒๑,๕๘๓ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ บ่อนการพนัน และยาเสพติด ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๙ ทั้งนี้ ประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญที่ประชาชนร้องทุกข์มาก ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร การมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่น การแข่งขันรถจักรยานยนต์ รวมทั้งปัญหาการจราจรและการจำหน่ายสินค้าขัดขวางการจราจร เป็นต้น

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารออมสิน และการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๒.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ และคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมทั้งสิ้น ๑๔๘,๒๔๔ ครั้ง รวมจำนวน ๘๔,๒๗๐ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นเหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ไฟฟ้า บ่อนการพนัน และยาเสพติด ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๙๑ และอยู่ระหว่างการดำเนินการของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๙

๓.๒.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงแรงงาน ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ธนาคารออมสิน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการประชาสัมพันธ์ตามลำดับ

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ



๓.๓ วิเคราะห์การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑  
สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๓.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูล  
ย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ลดลงร้อยละ ๒๐.๒๗ แสดงให้เห็นว่า  
ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล การกำหนดและขับเคลื่อนนโยบาย มาตรการ  
การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างจริงจัง และปรากฏผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวโน้มการ  
เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น นโยบายสำคัญของรัฐบาลหลายประการส่งผลกระทบต่อเชิงบวกกับประชาชน  
ในการลดข้อขัดข้อง และหรือเป็นวิธีการช่วยเหลือบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชน เช่น นโยบาย  
บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ นโยบายธงฟ้าประชารัฐ เป็นต้น นอกจากนี้ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ปัญหาความเดือดร้อน  
ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากหน่วยงานภาครัฐ และหรือรัฐบาลกำหนดนโยบายในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ  
ได้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมถึงการลงพื้นที่พบปะประชาชน รับฟังปัญหา ทำให้ประชาชน  
มีความใกล้ชิดกับหน่วยงานผู้รับผิดชอบได้รับการแนะนำปรึกษาโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้จำนวนเรื่องร้องทุกข์  
มีแนวโน้มลดลง

๓.๓.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก  
เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปีงบประมาณ ดังนี้

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ  
จากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น จากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน  
รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหา  
การจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสาร  
ปรับอากาศร่วมบริการกีดขวางการจราจร ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้าและตั้ง/วางสิ่งของกีดขวาง  
การจราจร และขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด เป็นต้น

๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการ  
ขอให้เร่งติดตั้งและเปิดให้บริการอุปกรณ์รับชำระบัตรอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ (EDC) สำหรับใช้รูด  
บัตรสวัสดิการแห่งรัฐบนรถโดยสารประจำทางสาธารณะ และในร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ หรือร้านค้าชุมชนอื่น ๆ  
ในการชำระค่าเดินทาง และซื้อสินค้าอุปโภค บริโภค ตามโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อเป็นการ  
ลดภาระค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน ขอให้เร่งจ่ายเงินตามโครงการส่งเสริมการปลูกพืชหลากหลายฤดูนาปรัง  
ปี ๒๕๖๐ ไร่ละ ๒,๐๐๐ บาท และโครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยว ประจำปี ๒๕๖๑ ไร่ละ ๑,๕๐๐ บาท และขอให้  
ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าเกินราคาของร้านธงฟ้าประชารัฐ และร้านค้าชุมชนอื่น ๆ ที่เข้าร่วมในโครงการ  
ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ประจำปี ๒๕๖๐ เป็นต้น

๓) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้า  
ส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า และขอให้ปรับปรุง  
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น

๔) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน  
ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี  
และสลากกินรวบ

๕) ยาเสพติด...

๕) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ฝิ่น และใบกระท่อม

๖) หนี้สินนอกระบบ เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหน้าที่ข่มขู่ ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบ เข้าสู่ระบบของธนาคาร และขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ

๗) ถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลป์รถ บาทวิถี ดีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร

๘) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการตอบคำถามข้อมูล ของหน่วยงาน เช่น ทางโทรศัพท์สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด และหมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม โดยบางส่วนเป็นการชมเชยการให้บริการของพนักงาน ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ และขอให้ระบบการให้บริการสอบถาม หมายเลขโทรศัพท์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๓ เร่งเปิดให้บริการ เนื่องจากอยู่ระหว่างการปิดปรับปรุง

๙) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา

๑๐) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสนอและตรากฎหมาย เป็นการขอคัดค้านเกี่ยวกับการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทย

#### ๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาล ในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็น หรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๓ เห็นควรให้นำภารกิจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน กำหนดเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยให้นำเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับการประสานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน

๔.๔ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นางพัชราภรณ์ อินทรีย์วงศ์)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร