

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๗๒๔

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๒๗๔ ลงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดต่อไป กับพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

/๓. สาระ ...

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (เอกสาร ๒) สรุปได้ดังนี้

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๘๘๒ ครั้ง รวมจำนวน ๑๐๔,๖๐๕ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องกับขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองในประเด็นที่หลากหลาย แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด และปัญหาหนี้สินนอกระบบ ตามลำดับ

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๓.๑.๒.๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงศึกษาธิการ ตามลำดับ

๓.๑.๒.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๓.๑.๒.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

๓.๑.๓ สถิติการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด รวมจำนวน ๔,๕๑๙ ครั้ง ทั้งนี้ ประชาชนแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี ตามลำดับ โดยประเภทของยาเสพติดที่มีการแจ้งเบาะแสมากที่สุด ได้แก่ ยาบ้า รองลงมาคือ ยาไอซ์ และกัญชา ตามลำดับ (เอกสาร ๓)

๓.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (เอกสาร ๔) สรุปได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง) ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๖๑,๒๓๐ ครั้ง รวมจำนวน ๔๐,๖๔๗ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมา คือ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ตามลำดับ

/๓.๒.๒ ...

๓.๒.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๓.๒.๒.๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงศึกษาธิการ ตามลำดับ

๓.๒.๒.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมา คือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

๓.๒.๒.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

๔. <u>บทวิเคราะห์</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนทุกประเภทเรื่องที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ซึ่งนอกจากจะรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แล้ว ยังได้ประมวลผลเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับต่างๆ ทั้งนี้ จากการประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ผ่านมา พบว่า ประเด็นปัญหายาเสพติดเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสอยู่ในลำดับต้นๆ มาโดยตลอด ซึ่งโดยส่วนใหญ่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการประสานแจ้งข้อมูลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติรับทราบหรือพิจารณาแล้วแต่กรณีเป็นรายกรณีในทันทีที่ได้รับการร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเห็นว่า ข้อมูลการแจ้งเบาะแสยาเสพติดในภาพรวมเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการช่วยป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดได้ จึงได้ประมวลสถิติการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติดที่ประชาชนแจ้งเบาะแสผ่านทางศูนย์บริการประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดต่อไป

๕. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ หากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลแก้ไขอย่างถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และส่งผลเสียต่อความเชื่อมั่นของภาครัฐ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๒) ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/

/เสนอความ ...

เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาเสพติดต่อไป กับพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘
E-mail : ccc_opm@opm.mail.go.th
ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง ,นางมาลินี ภาวิไล



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๗๔

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๒๗๔ ลงวันที่ ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐๐ ชุด
๒. แผ่นซีดีบันทึกข้อมูลตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ จำนวน ๑ แผ่น

ด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

คณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อเรียกร้องของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (เอกสาร ๑)

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดต่อไป กับพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

/๓. สาระ ...

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (เอกสาร ๒) สรุปได้ดังนี้

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง) ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๘๘๒ ครั้ง รวมจำนวน ๑๐๔,๖๐๕ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องกับขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเมืองในประเด็นที่หลากหลาย แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด และปัญหาหนี้สินนอกระบบ ตามลำดับ

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๓.๑.๒.๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงศึกษาธิการ ตามลำดับ

๓.๑.๒.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล รองลงมาคือ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

๓.๑.๒.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

๓.๑.๓ สถิติการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด รวมจำนวน ๔,๕๑๙ ครั้ง ทั้งนี้ ประชาชนแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติดในพื้นที่ของกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดนนทบุรี ตามลำดับ โดยประเภทของยาเสพติดที่มีการแจ้งเบาะแสมากที่สุด ได้แก่ ยาบ้า รองลงมาคือ ยาไอซ์ และกัญชา ตามลำดับ (เอกสาร ๓)

๓.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (เอกสาร ๔) สรุปได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ (๔ ช่องทาง) และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (๑ ช่องทาง) ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมทั้งสิ้น ๖๑,๒๓๐ ครั้ง รวมจำนวน ๔๐,๖๔๗ เรื่อง โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมา คือ ปัญหาหนี้สินนอกระบบ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน และการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ตามลำดับ

/๓.๒.๒ ...

๓.๒.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๓.๒.๒.๑ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และกระทรวงศึกษาธิการ ตามลำดับ

๓.๒.๒.๒ รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมา คือ สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

๓.๒.๒.๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดนครราชสีมา ตามลำดับ

๔. <u>บทวิเคราะห์</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนทุกประเภทเรื่องที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้บริหารระดับสูงของประเทศ ซึ่งนอกจากจะรับและดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แล้ว ยังได้ประมวลผลเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในระดับต่างๆ ทั้งนี้ จากการประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ผ่านมา พบว่า ประเด็นปัญหายาเสพติดเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์แจ้งเบาะแสอยู่ในลำดับต้นๆ มาโดยตลอด ซึ่งโดยส่วนใหญ่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการประสานแจ้งข้อมูลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติรับทราบหรือพิจารณาแล้วแต่กรณีเป็นรายกรณีในทันทีที่ได้รับการร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเห็นว่า ข้อมูลการแจ้งเบาะแสยาเสพติดในภาพรวมเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการช่วยป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดได้ จึงได้ประมวลสถิติการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติดที่ประชาชนแจ้งเบาะแสผ่านทางศูนย์บริการประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติดต่อไป

๕. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเสนอความคิดเห็น แจ้งเบาะแส ร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ หากปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการดูแลแก้ไขอย่างถูกต้องภายในระยะเวลาที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความไม่สงบเรียบร้อย และส่งผลเสียต่อความเชื่อมั่นของภาครัฐ ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๒) ในชั้นนี้ จึงเห็นควรให้ความเห็นชอบในการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/

/เสนอความ ...

เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ และไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพิจารณามอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประกอบการป้องกันปราบปรามและแก้ไขปัญหายาเสพติดต่อไป กับพิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการเร่งรัดดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)
รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘
E-mail : ccc_opm@opm.mail.go.th
ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง ,นางมาลินี ภาวิไล

ตรวจ/
ปภท - ร.ปนร./หน.ผต.นร./.....
- ผอ.สำนัก/กอง/.....
- ผอ.ส่วน/.....
- หน.ฝ่าย/.....
ร่าง/.....
พิมพ์/