



**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล**

**มติคณะรัฐมนตรี ขอสั่งการนายกรัฐมนตรี และคสช.**

**โดย รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายสุรศักดิ์ เรียงเครือ)**



# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2546

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบตามที่นายกรัฐมนตรีเสนอว่า จากการที่ได้เดินทางไปตรวจเยี่ยมการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) ทำให้ทราบว่า การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Centre) หมายเลขโทรศัพท์ 1130 ของ กฟน. เป็นรูปแบบ และตัวอย่างในการให้บริการประชาชนในเชิงรุกที่ส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐทุกหน่วยงาน ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวข้อง ในการให้บริการประชาชนโดยตรง สมควรจะดำเนินการในลักษณะเดียวกัน จึงขอให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ บริการประชาชนรับไปพิจารณาความเหมาะสม และเป็นไปได้ในการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนขึ้นในหน่วยงาน โดยให้คำนึงถึง ความพร้อมของข้อมูล กำลังคน งบประมาณรวมทั้งระดับของข้อมูลที่จะจัดทำฐานข้อมูลด้วยและในกรณีที่จะให้เอกชนเข้ามา รับดำเนินการในเรื่องนี้ ควรจะต้องระมัดระวังในเรื่องของความถูกต้อง โปร่งใส และความประหยัดด้วย ทั้งนี้ ให้ทุกกระทรวง และหน่วยงานของรัฐรับไปประเมิน และจัดทำข้อมูลความจำเป็นและเหมาะสมเบื้องต้นตลอดจนประมาณการเกี่ยวกับงบประมาณ และระยะเวลาที่จะใช้ แล้วรายงานผลให้คณะรัฐมนตรีทราบ ภายใน 30 วัน เพื่อจะได้นำมาพิจารณาในภาพรวมต่อไป



# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2546

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชน (Call Centre) สำนักนายกรัฐมนตรี โดยคณะรัฐมนตรีมีความเห็นว่า ศูนย์บริการประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี มีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นศูนย์ของรัฐบาลที่จะรับเรื่องราวร้องทุกข์และปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ของประชาชน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับภารกิจและอำนาจหน้าที่ของทุกกระทรวง ศูนย์บริการประชาชน ฯ จึงต้องจัดตั้งขึ้นในลักษณะที่มีความพร้อมและสมบูรณ์ ทั้งในด้านโครงสร้างการบริหารจัดการ บุคลากร และฐานข้อมูลที่สามารถรองรับภารกิจได้อย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่บริหารและดูแลศูนย์ดังกล่าว จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีจิตใจที่พร้อมที่จะให้บริการ มีคุณธรรมและความซื่อสัตย์สูง โดยการปฏิบัติงานของศูนย์ ฯ ควรจะสามารถรับข้อร้องทุกข์ ปัญหา และความเดือดร้อนทุกเรื่องที่ประชาชนติดต่อมา และเมื่อเห็นว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการ/หน่วยงานใด สามารถจะโอนต่อไปให้ส่วนราชการ/หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้ตอบชี้แจงหรือดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ ฯ ดังกล่าวจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัว นอกจากนี้ จะต้องมีการสื่อสารและฐานข้อมูลเชื่อมโยงกับศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการ/หน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐด้วย จึงให้เลขาธิการนายกรัฐมนตรีรับแนวทาง ดังกล่าวไปหารือรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) และผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง แล้วดำเนินการตามความเหมาะสมต่อไป



# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 12 เมษายน พ.ศ. 2548

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

คณะรัฐมนตรีมีมติตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังนี้ รับทราบความก้าวหน้าการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 วันที่ 22 กรกฎาคม 2546 และวันที่ 23 ธันวาคม 2546 เกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และเห็นชอบให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สำหรับการดำเนินการระยะเริ่มแรก ให้ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานดำเนินการตามที่คณะกรรมการ ฯ สั่งการหรือมอบหมายจนกว่าจะได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และเมื่อได้มีการจัดตั้งศูนย์ดังกล่าวแล้ว ให้โอนกิจการอำนาจหน้าที่ทรัพย์สิน งบประมาณ หนี้ สิทธิ ภาระผูกพัน ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานราชการ และอัตรากำลัง รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่ง หรือผู้ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ไปเป็นของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ต่อไป



# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2550

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเกี่ยวกับช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th), ตู้ ปณ. 1111, สายด่วนของรัฐบาล 1111, จุดบริการประชาชน 1111 และเว็บไซต์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่ [www.publicconsultation.opm.go.th](http://www.publicconsultation.opm.go.th) ซึ่งเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนต่อร่างรัฐธรรมนูญฉบับใหม่อีกทางหนึ่ง เพื่อรวบรวมนำเสนอให้คณะกรรมการยกร่างรัฐธรรมนูญพิจารณาต่อไป



# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ. 2550

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอเกี่ยวกับ **การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี** ว่า **ด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548** ดังนี้ ให้การเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ๙ ของหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องสำคัญเร่งด่วนโดยให้มีการฝึกอบรม หรือสัมมนา เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ๙ ภายในหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงาน และให้ทุกหน่วยงานจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน และให้สำนักงบประมาณสนับสนุนการจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นการเฉพาะของหน่วยงานของรัฐ โดยแยกจากงบประมาณโครงการและให้หน่วยงานภาครัฐ จัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการเฉพาะเพื่อการประสานงานการกำกับติดตามและการประเมินผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ โดยในส่วน of สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้ดำเนินการจัดจ้างพนักงานราชการได้ตามความจำเป็นแต่ไม่น้อยกว่า 10 อัตรา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน



# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2550

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการ จำนวน 35 อัตรา เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนพนักงานจ้างเหมาบริการในโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และให้ความเห็นของสำนักงบประมาณที่เห็นว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับการจัดสรรงบประมาณ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายของพนักงานจ้างเหมาบริการตามโครงการดังกล่าวหากคณะรัฐมนตรีมีมติกรอบอัตรากำลังพนักงานราชการ เพื่อเป็นการรองรับการปรับเปลี่ยนพนักงานจ้างเหมาบริการดังกล่าวจะมีผลทำให้มีภาระงบประมาณในส่วนของเงินเดือน เงินค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น จึงให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาปรับแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อสมทบค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการบริหารพนักงานราชการกำหนดไปพิจารณาดำเนินการด้วย



# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2550

## ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

คณะรัฐมนตรีมีมติรับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรายงานผลการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำภาพรวมของนโยบายเรื่องการพัฒนากระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ที่มีการพัฒนาช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4 ช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล 1111 ตู้ปณ.1111 ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ 10302 เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) และจุดบริการประชาชน 1111 (Counter Service) รวมทั้งการแนะนำระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นระบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Web Portal) ซึ่งจะพัฒนาระบบสารสนเทศ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขึ้นเป็นระบบกลางดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นระบบกลาง สำหรับปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกัน และได้มีการทดลองปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนผ่าน Web Portal จากกรณีศึกษาที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เกิดผลเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เห็นควรที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญและร่วมมือในการพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและเชื่อมโยงระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานที่เป็นระบบกลาง และให้ทุกหน่วยงานดำเนินการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยให้มีการเรียนรู้และฝึกฝนปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างทัศนคติที่ดี การให้บริการประชาชน ตลอดจนกำหนดมาตรการในการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรมีความพร้อม ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารมาช่วยในการปฏิบัติงาน





# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2551

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการตามที่กระทรวงยุติธรรมเสนอร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. .... ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับปรุงแก้ไขตามมติคณะกรรมการกั่นกรองเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี คณะที่ 2 ในการประชุมเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2550 แล้ว โดยสาระสำคัญร่างระเบียบ ฯ เป็นการกำหนดมาตรฐานงานขั้นต่ำของการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์หน่วยงานต่าง ๆ ให้มีแนวทางและมาตรฐานในการให้บริการสำหรับประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถยุติข้อพิพาทหรือการเยียวยาทุกข์ของประชาชนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา แล้วดำเนินการต่อไปได้



# มติคณะรัฐมนตรี

## วันอังคารที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556

### ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

1. เห็นชอบร่างนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. .... เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมและเป็นไปทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีการบูรณาการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนและองค์กรประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของประชาชน ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เสนอ

2. ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับข้อสังเกตของคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ และประเด็นด้านนโยบาย ควรแยกประเด็นให้ชัดเจน โดยประเด็นที่เป็นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนและระเบียบของทางราชการ ส่วนประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ด้านนโยบาย ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาความเหมาะสม หากเห็นว่ามีความจำเป็นต้องทบทวน หรือปรับปรุง แก้ไขประการใดก็นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป และความเห็นของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างทั่วถึงเพื่อให้เกิดเป็นรูปธรรมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลของทุกส่วนราชการเป็นฐานข้อมูลเดียวกันที่สามารถใช้ร่วมกันได้ทุกส่วนราชการ โดยให้มีการอ้างอิงตามกรอบแนวทางการเชื่อมโยงรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework) การนำระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มาใช้บนเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network : GIN) การเน้นประเด็นเข้าถึงและช่องทางการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน การให้ความสำคัญกับกระบวนการและบุคลากรในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยให้มีการอนุมัติโครงสร้างและอัตรากำลัง การให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ให้ทุกภาคส่วนในสังคมได้รับทราบถึงช่องทางการร้องทุกข์อย่างต่อเนื่องและแพร่หลาย การสรุปผลการดำเนินการจากการรับเรื่องร้องทุกข์และเผยแพร่เพื่อสร้างความโปร่งใสในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยเฉพาะการจัดทำสื่อเผยแพร่ผลการแก้ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียน รวมทั้งการพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการร้องทุกข์โดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เป็นต้น ไปพิจารณาดำเนินการด้วย



# ข้อสั่งการ

## คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ

วันจันทร์ที่ 2 กันยายน พ.ศ.2557

ในคราวประชุมคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ หัวหน้าคณะกรรมการความสงบแห่งชาติมีข้อสั่งการ ดังนี้

### 5. ด้านอื่น ๆ

5.1 ให้ฝ่ายกิจการพิเศษ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเร่งสรุปผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะกรรมการความสงบแห่งชาติใช้เป็นศูนย์จัดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งประชาชนได้ส่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ กว่า 58,000 ราย นั้น ให้จัดกลุ่มประเภทของข้อร้องเรียนและจำนวนข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการหรือดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อเสนอหัวหน้าคณะกรรมการความสงบแห่งชาติทราบต่อไป และให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เชื่อมโยงการทำงานกับศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างครบวงจร และสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น



# มติคณะรัฐมนตรี

## วันอังคารที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557

### ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

1. เห็นชอบแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้ส่วนราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ดังนี้

1.1 **ด้านการพัฒนางาน** โดยการบูรณาการการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ได้ร่วมกับส่วนราชการเพื่อให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว (One Stop Service) โดยเชิญส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเฉพาะเรื่องที่มีความสำคัญเป็นหลักมาร่วมปฏิบัติงาน ณ เรือนรับรองประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล เพื่อรับเรื่องและให้คำแนะนำ และร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น สามารถใช้งานระบบสารสนเทศในชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งร่วมกับคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัดเพื่อช่วยในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เกิดความโปร่งใส

1.2 **ด้านการประสานความร่วมมือ** ได้ขอความร่วมมืออาสาสมัคร (เช่น นิสิต นักศึกษา และมูลนิธิต่าง ๆ เป็นต้น) ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการรับฟังปัญหา และให้คำแนะนำ เพื่อเป็นภาคสมทบกับเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ณ เรือนรับรองประชาชน ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล

1.3 **ด้านการบริหารจัดการ** ได้แก่ ระดับปฏิบัติงาน มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้บริหารจัดการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยมีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มอบหมายเป็นผู้ควบคุมดูแล และระดับนโยบาย เห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพื่อดำเนินการศึกษาวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นสำคัญ โดยให้นำเสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) เป็นประธานกรรมการให้ความเห็นชอบ

1.4 **ด้านการติดตามผลเรื่องร้องทุกข์** มอบหมายให้ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้ตรวจราชการ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวม และให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงที่เกี่ยวข้องติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะเป็นกรณี ๆ ไป

1.5 **ด้านงบประมาณ** การดำเนินงานใช้งบประมาณของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างประหยัด คุ่มค่า โปร่งใส เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

2. ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายและการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวง กรม จังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัว รวมทั้งให้เชื่อมโยงข้อมูลกับสถานทูตไทยในประเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย



# ข้อสั่งการ

## นายกรัฐมนตรี

### วันจันทร์ที่ 21 ตุลาคม พ.ศ. 2557

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีมีข้อสั่งการ ดังนี้

3. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและอื่น ๆ

3.1 ให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณา**กำหนดแนวทางให้ศูนย์บริการประชาชน ทำเนียบรัฐบาล** ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงต่าง ๆ และศูนย์ดำรงธรรมประจำจังหวัด มีการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่าง**ครบวงจร** โดยเฉพาะให้มีการประสานงานกับกำนันหรือผู้ใหญ่บ้านในแต่ละพื้นที่เพื่อรับทราบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ**ปัญหาความเดือดร้อน**ของประชาชนจำแนกตามกลุ่มประเภทต่าง ๆ และให้กำนันหรือผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ประสานงาน**ทำความเข้าใจกับประชาชน**ในพื้นที่ นอกจากนั้น ให้ทุกส่วนราชการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละส่วนราชการไปประจำในแต่ละศูนย์ด้วย โดยเฉพาะในระดับภูมิภาค ให้กำชับเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือกับผู้ว่าราชการจังหวัดในการดำเนินการแก้ไข**ปัญหาความเดือดร้อน**ของประชาชนอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วย



# ข้อสั่งการ

## นายกรัฐมนตรี

วันจันทร์ที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2557

นายกรัฐมนตรีมีข้อสั่งการ ดังนี้

“ให้ทุกกระทรวงจัดเจ้าหน้าที่ มารับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ปัญหาขั้นต้นโดยตรงให้แก่ประชาชน  
ที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน 1111”

จุดบริการร่วม 24 หน่วยงาน



ให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้คำปรึกษา

แนะนำแบบเบ็ดเสร็จในจุดบริการเดียว



# ข้อสั่งการ

## นายกรัฐมนตรี

### วันจันทร์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2557

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีมีข้อสั่งการ ดังนี้

5. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและอื่น ๆ

5.1 ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สํารวจข้อมูลการดำเนินงานตามความรับผิดชอบของทุกส่วนราชการและ**เชื่อมโยงข้อมูลให้ทุกส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้** เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลการบริหารจัดการน้ำระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



# ข้อสั่งการ

## นายกรัฐมนตรี

### วันจันทร์ที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2557

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีมีข้อสั่งการ ดังนี้

5. ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและอื่น ๆ

5.1 ให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สํารวจข้อมูลการดำเนินงานตามความรับผิดชอบของทุกส่วนราชการและ**เชื่อมโยงข้อมูลให้ทุกส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้** เช่น การเชื่อมโยงข้อมูลการบริหารจัดการน้ำระหว่างส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้นำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น





# ข้อสั่งการ

## นายกรัฐมนตรี

วันจันทร์ที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

### นายกรัฐมนตรีมีข้อสั่งการ ดังนี้

ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประชุมหารือกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ได้ข้อสรุปร่วมกันก่อนจึงกราบเรียน  
นายกรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบการจัดทำบันทึกข้อตกลงเพื่อบูรณาการการเชื่อมโยงและแก้ไขปัญหารื่อง  
ร้องทุกข์ต่อไป.



# มติคณะรัฐมนตรี

วันอังคารที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรี ได้มติ ดังนี้

1. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งภาพรวมสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชนที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทาง การร้องทุกข์ 1111 และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ รวมทั้งสิ้น 165,439 ครั้ง รวมจำนวน 97,709 เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน 87,700 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 89.76 โดยประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ และขอให้แก้ไขปัญหายาเสพติด กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ
2. ให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งพิจารณาอบหมายและแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานเป็นผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การให้บริการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด่าง ๆ อย่างทั่วถึงต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูลและสามารถใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว