

# Annual Report 2007

รายงานประจำปี ๒๕๕๐



ศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



ศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สิ่งพิมพ์รัฐบาล

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

## สารผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ๔ ช่องทาง ได้แก่ ลายตัวของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑ www.1111.go.th ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ (ปณ. ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๒ ไม่ต้องติดแสตมป์) และจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล โดยศูนย์บริการประชาชนจะแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นและประสานการแก้ไขปัญหา กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน รวมทั้ง ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนได้ขจัดยุติเพิ่มมากขึ้นโดยเน้นการมีส่วนร่วมกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยรวม



ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ นอกจากภารกิจด้านการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนดังกล่าวข้างต้นแล้ว ศูนย์บริการประชาชนได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในภารกิจเชิงนโยบายหลายภารกิจ รวมทั้ง ภารกิจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๔ ด้วย โดยในทุกภารกิจได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินการและพัฒนาให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การดำเนินการด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วและเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้ ศูนย์บริการประชาชน ได้นำข้อมูลในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาศึกษาวิเคราะห์ที่เชิงวิชาการ เพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บริหารระดับนโยบายและมีการประชาสัมพันธ์ ผลการดำเนินการในภาพรวมผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับรัฐบาลด้านการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วย

รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่จัดทำขึ้นนี้เพื่อแสดงผลการดำเนินการ ในภารกิจด้านต่าง ๆ ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของผู้บริหารระดับต่าง ๆ รวมทั้งเป็นการสะท้อนให้เห็นภาพรวมของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไป

สุดท้ายนี้ ศูนย์บริการประชาชนขอขอบคุณทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และองค์กรอิสระต่าง ๆ ที่ให้ความร่วมมือในการประสานการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนด้วยดีตลอดมา

(นายอานวย โชติสกุล)

ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

## คำนำ

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาตายนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยจะแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และจะประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ นอกจากภารกิจดังกล่าวข้างต้นแล้ว ศูนย์บริการประชาชนได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในภารกิจเชิงนโยบายหลายภารกิจ รวมทั้งภารกิจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ด้วย ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้มีการพัฒนาการดำเนินการในทุกภารกิจอย่างต่อเนื่อง โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการภาพรวม ส่งผลให้ภารกิจในด้านต่าง ๆ ของศูนย์บริการประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

ศูนย์บริการประชาชน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลผลการดำเนินการด้านต่าง ๆ ในรายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารทุกระดับ และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของประชาชน รวมทั้งเป็นประโยชน์กับประชาชนทั่วไปตลอดจนผู้สนใจตามควรแก่กรณีด้วย

ศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
๑ ตุลาคม ๒๕๕๐

# สารบัญ

	หน้า
สารผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน .....	๒
คำนำ .....	๓
<b>บทที่ ๑ ศูนย์บริการประชาชน .....</b>	<b>๖</b>
- ข้อมูลทั่วไป .....	๗
- อำนาจหน้าที่ .....	๗
- วิสัยทัศน์ .....	๘
- พันธกิจ .....	๘
- ช่องทางการร้องเรียน .....	๙
- การแบ่งส่วนราชการและโครงสร้าง .....	๑๑
- ผู้บริหารระดับสำนัก/กอง .....	๑๔
- บทบาทหน้าที่ .....	๑๕
- บุคลากร .....	๓๒
- งบประมาณ .....	๓๓
- ที่ตั้ง .....	๓๕
<b>บทที่ ๒ สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ .....</b>	<b>๓๖</b>
<b>๒.๑ การดำเนินการในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล</b>	
<b>และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>๓๗</b>
๒.๑.๑ ภารกิจศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล .....	๓๗



	หน้า	
๒.๑.๒	ภารกิจศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาดำเนินการเรื่องร้องเรียนของประชาชนตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ .....	๔๖
๒.๑.๓	ภารกิจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ .....	๗๙
๒.๑.๔	ภารกิจด้านการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา .....	๙๒
๒.๒	สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และการประสานการแก้ไขปัญหามวลชน .....	๙๗
๒.๒.๑	สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ( ๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐ ) .....	๙๗
๒.๒.๒	การประสานการแก้ไขปัญหามวลชน .....	๑๐๙
๒.๓	ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๐ .....	๑๑๙
๒.๔	ผลการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ .....	๑๒๙
<b>บทที่ ๓</b>	<b>บทสรุปและแนวทางแก้ไข</b> .....	<b>๑๓๖</b>
๓.๑	บทสรุป .....	๑๓๗
๓.๒	ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ .....	๑๔๘
๓.๓	แนวทางแก้ไข .....	๑๔๙
<b>ประมวลภาพกิจกรรม</b>	.....	<b>๑๕๑</b>
<b>คณะผู้จัดทำ</b>	.....	<b>๑๕๒</b>

# Annual Report 2007



# ศูนย์บริการประชาชน



10,000  
14,000  
85,200  
314,200

ศูนย์บริการประชาชน  
(Call Center)  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



## ๑

### ศูนย์บริการประชาชน

#### ข้อมูลทั่วไป

ศูนย์บริการประชาชน เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการในด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียนของประชาชนและประสานงานให้การช่วยเหลือประชาชน ที่มีมาตายนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมถึงผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี และปฏิบัติหน้าที่ตามที่นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมอบหมายปฏิบัติราชการภายใต้การกำกับดูแลของปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

#### อำนาจหน้าที่

ศูนย์บริการประชาชนมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๙ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๔๙ ดังนี้

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรมและการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๒. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย และการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือ และขอคำแนะนำจากนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
๓. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบ หรือชุมนุมร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
๔. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน
๕. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย



## วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และเป็นศูนย์กลางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์สุขและตอบสนองการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ

## พันธกิจ (Mission)

๑. พัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ในทุกช่องทางให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
๒. พัฒนาระบบเครือข่ายให้เป็นศูนย์ประสานงานเร่งรัดติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
๔. พัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นระบบ



## ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นหน่วยงานกลางในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่าน ๔ ช่องทาง ดังนี้

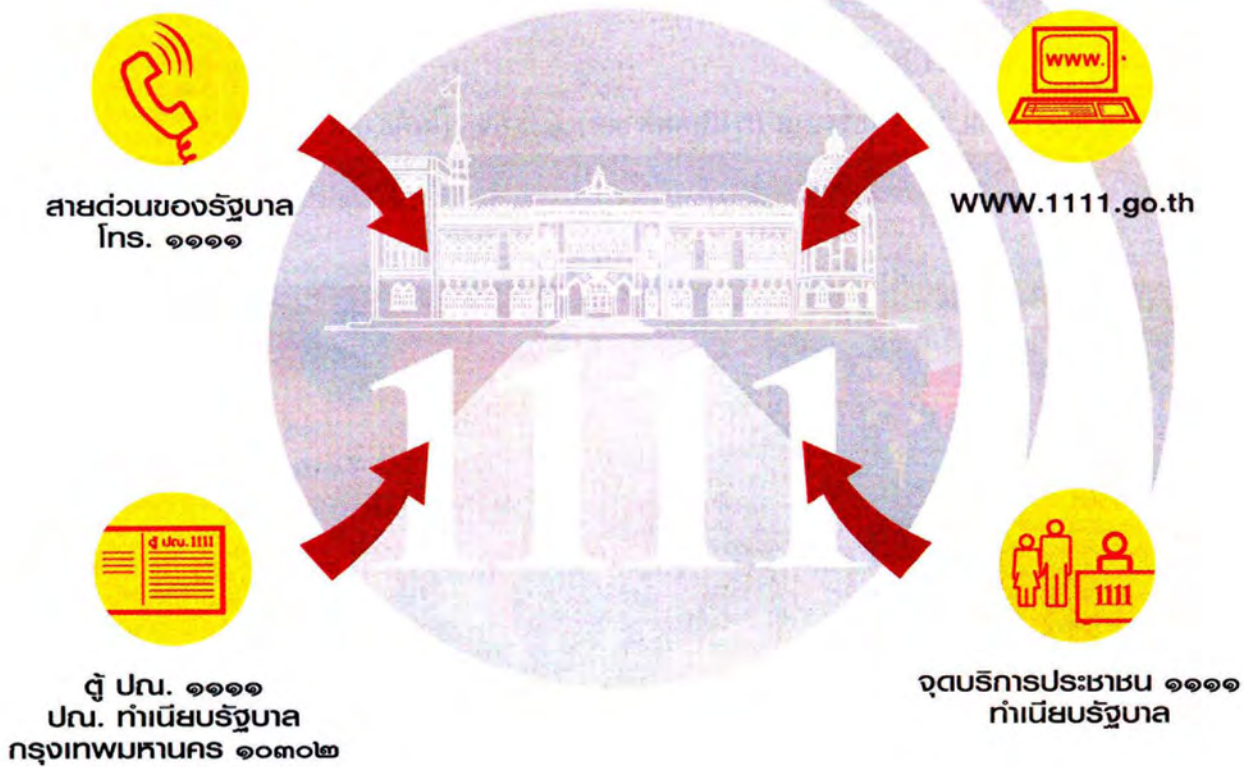
๑. สายด่วนของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑
๒. เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)
๓. ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ปณ. ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๒ (ไม่ต้องติดแสตมป์)
๔. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล



# Annual Report 2007

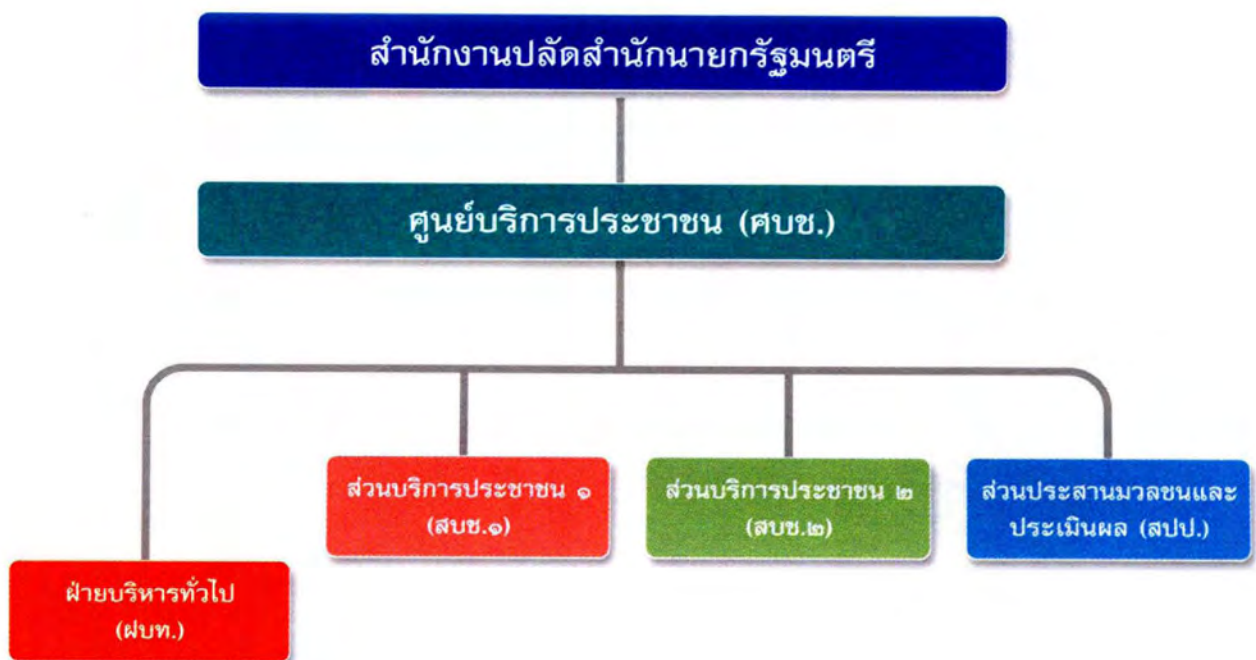


## แผนภาพแสดงช่องทางการร้องเรียน



## การแบ่งส่วนราชการและโครงสร้าง

ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีการแบ่งโครงสร้าง  
อย่างเป็นทางการเป็น ๓ ส่วน และ ๑ ฝ่าย ดังนี้





ทั้งนี้ ในการบริหารงานภายในศูนย์บริการประชาชนนั้น จะปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเน้นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้มากที่สุด เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการของศูนย์บริการประชาชน โดยมีการแบ่งการบริหารราชการภายใน ดังนี้





Annual Report  
2007





# Annual Report 2007

ผู้บริหาร  
ระดับสำนัก/ส่วน



นายอำนวยการ ไชติสกุล  
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน



นางอัจฉิมา จันทรสุวานิชย์  
ผู้อำนวยการส่วนบริการประชาชน ๑



นายทศพร สุวรรณากิรมย์  
ผู้อำนวยการส่วนบริการประชาชน ๒



นายจิรายุ นันท์ธราธร  
ผู้อำนวยการส่วนประสานมวลชนและประเมิ

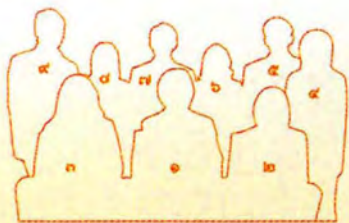
## บทบาทหน้าที่

### ๑. ฝ่ายบริหารทั่วไป

๑.๑ หน้าที่และความรับผิดชอบ มีดังนี้

- (๑) งานธุรการของศูนย์บริการประชาชน ได้แก่ งานสารบรรณ งานบุคคล งานการเงิน งานพัสดุ
- (๒) ดำเนินการอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของส่วนหรือฝ่ายใดของศูนย์บริการประชาชน
- (๓) ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนและฝ่ายอื่น ตามที่ได้รับการประสานและขอความร่วมมือ
- (๔) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนมอบหมาย

### ๑.๒ บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป



- |   |                              |
|---|------------------------------|
| ๑. นางศิริพร อุดมโชคชัย (หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป)     | ๖. นางสาววรรณรักษ์ ภูริรักษ์ |
| ๒. นางสาวเพ็ญจันทร์ เมนะเนตร                          | ๗. นายธีระวัฒน์ ทองพิรพันธุ์ |
| ๓. นางวิมลรัตน์ ศรีเพ็ญ                               | ๘. นางประนอม กลิ่นหอม        |
| ๔. นางอติภา เสริฐคัมภีร์                              | ๙. นายสุภิญญา ตาดี           |
| ๕. นายวิวัฒน์ วิธิเจริญ (ปฏิบัติงานเลขานุการ ผอ.ศบช.) |                              |



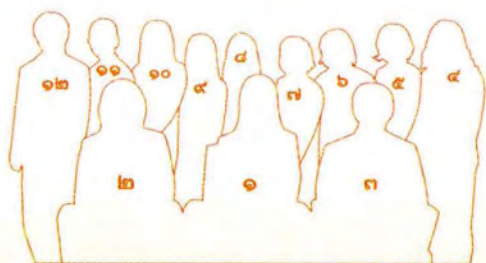
## ๒. ส่วนบริการประชาชน ๑

### ๒.๑ หน้าที่และความรับผิดชอบ มีดังนี้

- (๑) ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ประชาชนเกี่ยวกับกฎหมาย การดำเนินคดี และเรื่องอื่นใดตามความเหมาะสม
- (๒) งานร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๓ ช่องทาง คือ โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ปณ. ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๒ และเว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)
- (๓) งานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบกระดานข้อคิดเห็น (เว็บบอร์ด) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- (๔) งานเลขานุการคณะกรรมการพิจารณาแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- (๕) งานโครงการพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรม
- (๖) งานศูนย์บริการร่วมในรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
- (๗) งานร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ....
- (๘) ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนและฝ่ายอื่นตามที่ได้รับมอบหมายและขอความร่วมมือ
- (๙) ประสาน สนับสนุน และติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๑๐) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

## ๒.๒ บุคลากรส่วนบริการประชาชน ๑ (สบข. ๑) มีดังนี้

### ๒.๒.๑ บุคลากร สบข. ๑ (กลุ่มที่ ๑)

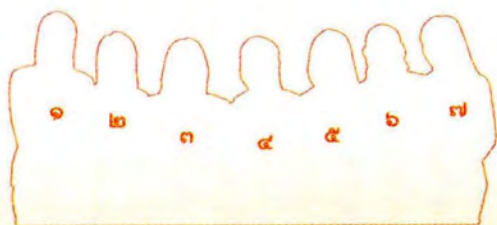


- |                          |                                 |
|--------------------------|---------------------------------|
| ๑. นางมาลินี ภาวิไล      | ๗. นางสาววราภรณ์ หินอ่อน        |
| ๒. นางศรีสำอาง ทวีต      | ๘. นางสาวทิพสุดนธ์ นีระพงษ์     |
| ๓. นางอัจฉรา แสงภัทรเนตร | ๙. นางสาวชฎานันต์ แก้ววิชิต     |
| ๔. นางสาวสมใจ บุญทวีกุล  | ๑๐. นางสาวน้อมจิตร ทิพย์มณี     |
| ๕. นางสาวนงนุช สายัณห์   | ๑๑. นางกุลธิดา มาแจ้ง           |
| ๖. นางสาวสายชล กำเนิดบง  | ๑๒. นายปิติพงษ์ เลิศพิสุทธิโสภณ |



# Annual Report 2007

## ๒.๒.๒ บุคลากร สบช.๑ (กลุ่มที่ ๒)



- |                             |                         |
|-----------------------------|-------------------------|
| ๑. นางสาวกฤษฎาพร ทองรักษ์   | ๕. นางสาวราภรณ์ เกษคำ   |
| ๒. นางสาววิไลกุล นิยมพงษ์   | ๖. นางชนาวลัย นิยมผล    |
| ๓. นางสาวนิภาวรรณ เข้มเพ็ชร | ๗. นางสุภาภรณ์ กลิ่นขจร |
| ๔. นางสาวนรินทร์ธรณ์ ไชยเดช |                         |



### ๒.๒.๓ บุคลากร สบช.๑ (กลุ่มที่ ๓)

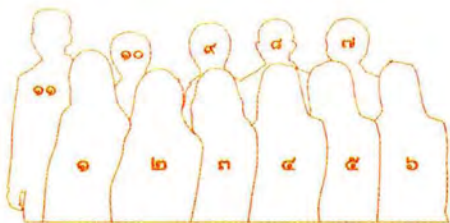


- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| ๑. นางสาวนงเยาว์ จันทร์หาญ  | ๕. นางสาวดวงภา อัฐนาต       |
| ๒. นางสาวพัชรินทร์ นวลอนงค์ | ๖. นางสาวดาราวรรณ บุญคงแก้ว |
| ๓. นางสาวสุกานดา ศรีบุญส่ง  | ๗. นางสาวกิตติมา อੰนบุญมี   |
| ๔. นางสาวอรชิล่า นิพาการเมธ | ๘. นางสาวเกษร ผึ้งผาย       |



2007

### ๒.๒.๔ บุคลากร สบข.๑ (กลุ่มที่ ๔)

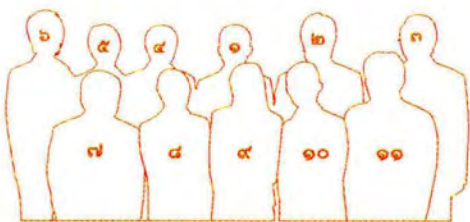


๑. นางสาวลมูล วรไว
๒. นางสาวจิตรา เวียงนันท
๓. นางสาวมณีนัสก นิตดาพรหม
๔. นางสาวสมลวรรณ ทมายมีนกลาง
๕. นางสาวจิราวรรณ ตั้งแก้ว
๖. นางสาวจิราภรณ์ กมลคร
๗. นายชัยวัฒน์ จองจางวงศ์
๘. นายวัชรินทร์ คำเครื่อง
๙. นายอัครังกร พัฒนารุ่งโรจน์
๑๐. นายภูมินทร์ ภักดีมี
๑๑. นายเฉลิมชัย ผิวดำ



## ๒.๒.๕ บุคลากร สบช.๑ (กลุ่มที่ ๕)

### สมบัติห้องสมุดรัฐสภา



๑. นายวิสุทธิ์ ฉัตรานุกัต
๒. นายธนา สวรรพุดม
๓. นายอิศรา ทองเทม
๔. นายนิคม ขำเทียน
๕. นายสุรเดช จิรพงษ์พัฒนกุล
๖. นายจจร ป้อมคำ

๗. นายรังสรรค์ สัตสายทอง
๘. นางสาวสริน กองเกิดสุข
๙. นางสาวอรนุช ปลื้มโตะสะอาด
๑๐. นางสาวพจนีย์ บัวผัน
๑๑. ว่าที่ร้อยตรี เฉลิมรัฐ แจ้งชัด



# Annual Report 2007

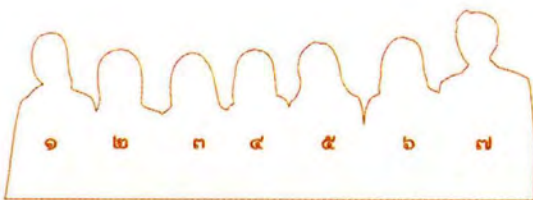
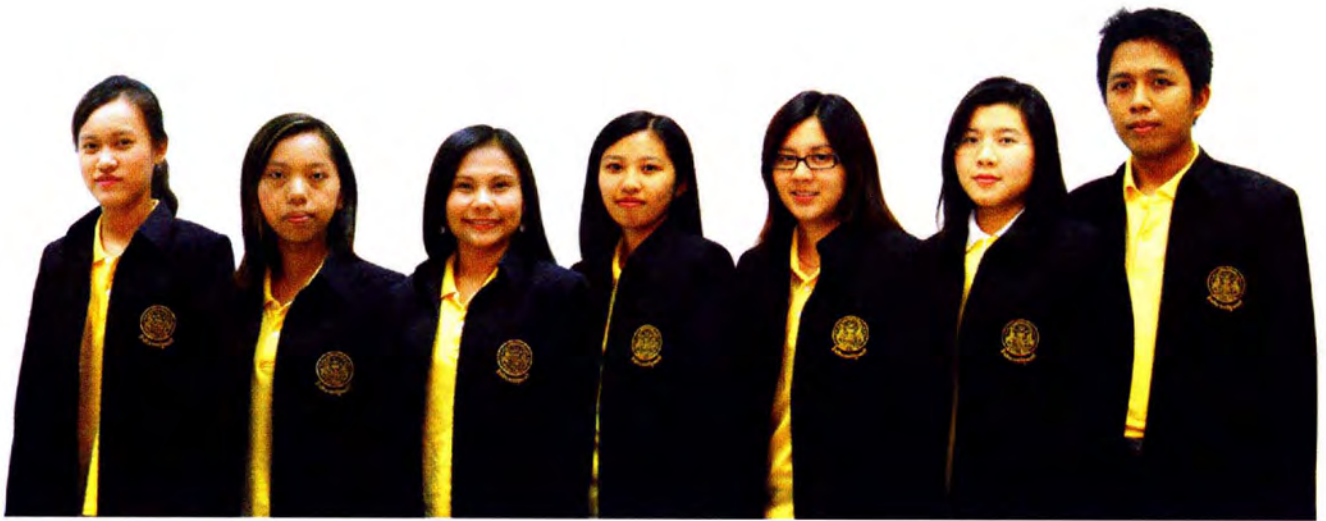
## ๒.๒.๖ บุคลากร สบช.๑ (กลุ่มที่ ๖)



- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| ๑. นายพรพงษ์ ตีรธรรมเจริญ | ๕. นางสาวยุวดี แก้วรัฐ   |
| ๒. นายรตนพล เมฆบริสุทธิ์  | ๖. นางสาวเกศริน บุญแสง   |
| ๓. นายพิสิทธิ์ หุ่นเที่ยง | ๗. นายธวัชณชัย บุญทรัพย์ |
| ๔. นางสาวมนัญดา ทนชัย     | ๘. นายคทาวุฒิ กวีวรรณ    |



## ๒.๒.๗ บุคลากร สบช.๑ (กลุ่มที่ ๗)



๑. นางสาวสุทัตตา สุทัศน์กุล
๒. นางสาวสุกัญญา วรภักดี
๓. นางสาวเสาวลักษณ์ บุชา
๔. นางสาวศัลยา ชำญศรีสมุทร
๕. นางสาวกรรณก เล็กเจริญ
๖. นางสาวดลลดา ชัยสิทธิ์
๗. นายพิสิษฐ์ รัตน์จันทร์



# Annual Report 2007

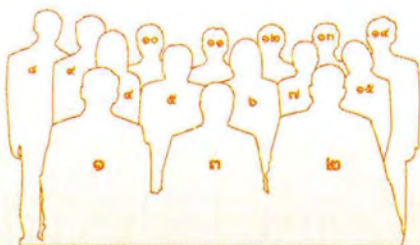
## ๓. ส่วนบริการประชาชน ๒

### ๓.๑ หน้าที่และความรับผิดชอบ มีดังนี้

- (๑) ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนในเชิงคุณภาพ และเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของผู้บังคับบัญชา
- (๒) ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน
- (๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนนอกสถานที่
- (๔) ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนและฝ่ายอื่น ตามที่ได้รับการประสานและขอความร่วมมือ
- (๕) ประสาน สนับสนุน และติดตามผลการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่ได้รับมอบหมาย
- (๖) ดำเนินการเกี่ยวกับงานโครงการอุทยานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๖ รอบ ๕ ธันวาคม ๒๕๔๒ (โครงการวัดปทุมวนาราม)
- (๗) ดำเนินการในภารกิจของกลุ่มตรวจสอบและติดตามผลการสั่งการ ซึ่งประกอบด้วยภารกิจ ดังนี้
  - (๗.๑) ตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการตามการสั่งการของนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
  - (๗.๒) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในพื้นที่โดยการประสานกับหน่วยงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องให้ชี้แจงข้อเท็จจริง หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม
  - (๗.๓) งานจัดนิทรรศการของศูนย์บริการประชาชน
  - (๗.๔) งานศูนย์บริการประชาชนพบประชาชน
- (๘) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนมอบหมาย



## ๓.๒ บุคลากรส่วนบริการประชาชน ๒ (สบข. ๒) มีดังนี้



- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| ๑. นายฆ้องชัย เกียรติกิตติสรณ์   | ๘. นายพนพล มุกดาสนิท             |
| ๒. นายสุขสวัสดิ์ สุวรรณวงศ์      | ๑๐. นายทองสุข ภาณุรังกุล         |
| ๓. นายสมพงษ์ ไวกนอมลัดวี         | ๑๑. นายรังสรรค์ ตั้งใจงาม        |
| ๔. นางสาวพรรณิ พูลบางยุง         | ๑๒. นายเดชา คำผุย                |
| ๕. นางสาวรณันท์ นิवासานนท์ ชูปาน | ๑๓. นายจรงค์ศักดิ์ นาคขัง        |
| ๖. นางสาวฐิติรัตน์ สุวรรณราช     | ๑๔. ว่าที่เรือตรีศราวุฒิ ถนอมรอด |
| ๗. นางสาวหญิง วันเต๊ะ            | ๑๕. นางสาวมีนา เหล่าทะเกียรติ    |
| ๘. นายณรงค์ศักดิ์ ชูปาน          |                                  |



## ๔. ส่วนประสานมวลชนและประเมินผล

มีหน้าที่และความรับผิดชอบแบ่งออกเป็น ๓ ฝ่าย ดังนี้

### ๔.๑ ฝ่ายประเมินผล

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- (๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ แผนงบประมาณของศูนย์บริการประชาชน
- (๒) จัดทำแผนพัฒนาระบบราชการและกำกับการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของศูนย์บริการประชาชน
- (๓) ประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ แผนงบประมาณ แผนพัฒนาระบบราชการ และแผนงาน/โครงการศูนย์บริการประชาชน
- (๔) ดำเนินการด้านการจัดการความรู้ในด้านต่างๆ ของศูนย์บริการประชาชน
- (๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล การรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน ติดตาม ประเมินผล ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนในเชิงนโยบาย
- (๖) ดำเนินการด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการประชาชน
- (๗) ประมวลผลการดำเนินการของศูนย์บริการประชาชนประจำปี
- (๘) ดำเนินการด้านการพัฒนาบุคคลของศูนย์บริการประชาชน
- (๙) ดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์บริการประชาชนในภาพรวม และสนับสนุนการดำเนินการทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสาร และส่วน/ฝ่าย/กลุ่มอื่นตามความเหมาะสม
- (๑๐) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากศูนย์บริการประชาชน

## ๔.๒ ฝ่ายประสานมวลชน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- (๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่เข้าพบหรือชุมนุมร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี
- (๒) รับเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง
- (๓) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนมอบหมาย

## ๔.๓ ฝ่ายประสานนโยบายและยุทธศาสตร์

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- (๑) รับผิดชอบงานยุทธศาสตร์
- (๒) ดำเนินการเรื่องที่เกี่ยวข้องในเชิงนโยบายที่ได้รับมอบหมาย
- (๓) ดำเนินการในคณะกรรมการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา
- (๔) งานองค์กรประชาชนหรือเครือข่ายองค์กรประชาชน และดำเนินการในคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องกับองค์กรประชาชนหรือเครือข่ายองค์กรประชาชน
- (๕) ดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- (๖) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนมอบหมาย



# Annual Report 2007

## ๔.๔ บุคลากรส่วนประสานมวลชนและประเมินผล (สปป.) มีดังนี้

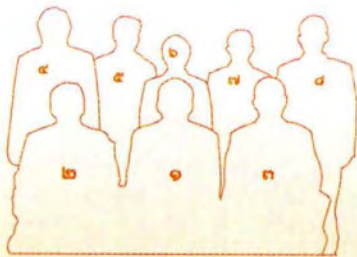
### ๔.๔.๑ บุคลากรฝ่ายประเมินผล



๑. นางสาวลักขณา ศรีสุดผ่อง (หัวหน้าฝ่ายประเมินผล)
๒. นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร
๓. นายเฉลิมพล เลียบทวี
๔. นางสาวผลทิพนธ์ สร้างส่วน
๕. นางสาวกชพรรณ สุขมาก
๖. นางสาวปณัสยา มานะ
๗. นายสมชาย พันธุ์สกุล
๘. นางสาวธิดยา คุรุฑามาส
๙. นางสาวจิตติมา แรงเพชร
๑๐. นางสาวลักขณา เทียกทอง
๑๑. นายยศสันต์ เรืองสรรางามสิริ
๑๒. นางสาวจรรยาภรณ์ ภูลมัย
๑๓. นางสาวอัญญา ล้ำเรือง (ปฏิบัติงานเลขานุการ ผอ.ศบช.)
๑๔. นายสมเจตน์ ทัพบา
๑๕. นายกิตติพงษ์ เตชะวิวุฒิ



## ๔.๔.๒ บุคลากรฝ่ายประสานมวลชน

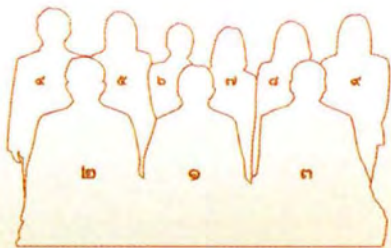


๑. ร้อยเอก ทวีช ศุภวรรณ (หัวหน้าฝ่ายประสานมวลชน)
๒. นายสาธิต สุทธิเสริม
๓. นายคณิศร เมืองเนา
๔. นายพิชิต บุญจารุพัฒน์
๕. นายพงษ์ศักดิ์ พ่วงทรัพย์
๖. นายมานพ ทรัพย์สินสุทธิ
๗. นายอุกฤษฏ์ ภัคติวาณิช
๘. นายวิรัช คำใส



# Annual Report 2007

## ๔.๔.๓ บุคลากรฝ่ายประสานนโยบายและยุทธศาสตร์ (กลุ่ม ๑)



๑. นายอิทธิพล ช้างกลิ้งดี (หัวหน้าฝ่ายประสานนโยบายและยุทธศาสตร์)
๒. นายพันศักดิ์ เจริญ
๓. นายกฤต สิงห์เหลือง
๔. นายโรจน์ วราพรมงคลกุล
๕. นางสาวกรรณิกา รัตนะ
๖. นางสาวศุภลักษณ์ ทองเดช
๗. นางสาวนงศ์เยาว์ จวบศรี
๘. นางสาววิยะดา ปัททะทุม
๙. นางสาวศิรินทร อินทไส่ตติ

#### ๔.๔.๔ บุคลากรฝ่ายประสานนโยบายและยุทธศาสตร์ (กลุ่ม ๒)



๑. นายเทอดศักดิ์ บัวทอง
๒. นายณฤชิต อยู่สุขสัมพันธ์
๓. นางสาวประภาศรี เลี้ยวเจริญ
๔. นางสาววัชรประภา กิ่งสาร
๕. นายสยามภู จวบศรี
๖. นายวรวิทย์ วีระกุล



# Annual Report 2007

## บุคลากร

ศูนย์บริการประชาชนมีบุคลากรในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ สรุปได้ดังนี้

๑. ข้าราชการ จำนวน ๔๘ คน
๒. พนักงานราชการ จำนวน ๓๑ คน
๓. พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน ๓๕ คน  
(ปฏิบัติงานโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล)
๔. พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน ๖ คน  
(ปฏิบัติงานโครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน)
๕. พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน ๑๐ คน  
(ปฏิบัติงานโครงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน)



## งบประมาณ

### งบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๐

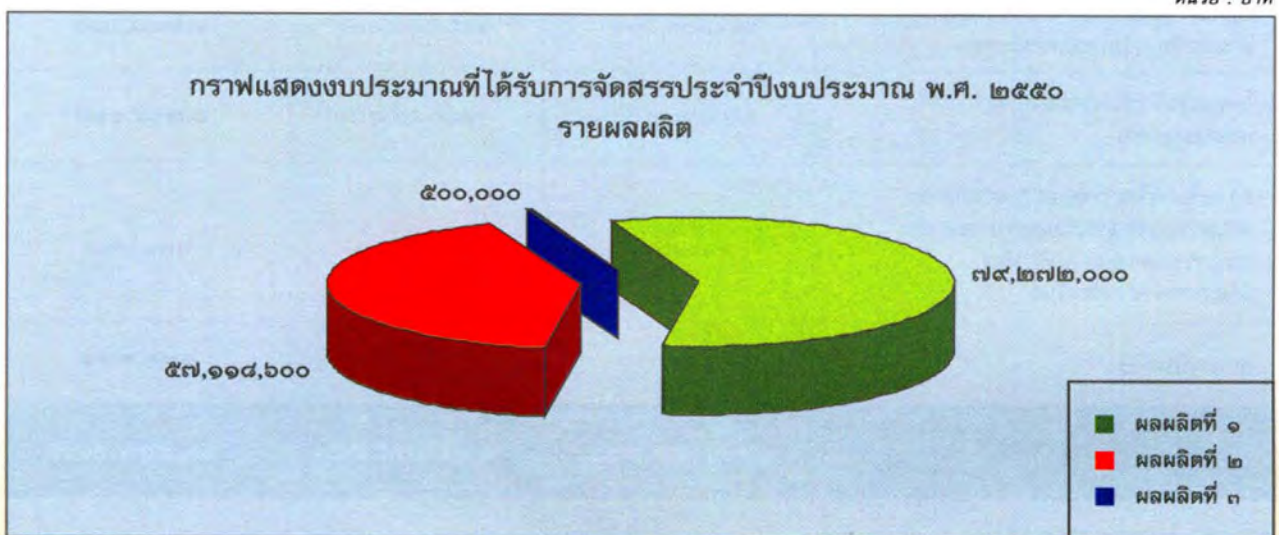
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ศูนย์บริการประชาชน ได้รับการจัดสรรรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ภายใต้แผนงบประมาณส่งเสริมธรรมาภิบาล จำนวนทั้งสิ้น ๑๓๖,๘๙๐,๖๐๐ บาท (หนึ่งร้อยสามสิบล้านแปดแสนเก้าหมื่นหกกร้อยบาทถ้วน) ประกอบด้วย ๓ ผลผลิต ได้แก่

**ผลผลิตที่ ๑** : การพัฒนาติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ จำนวน ๗๙,๒๗๒,๐๐๐ บาท (เจ็ดสิบล้านสองแสนเจ็ดหมื่นสองพันบาทถ้วน)

**ผลผลิตที่ ๒** : นโยบายและพันธกิจของรัฐบาลด้านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จำนวน ๕๗,๑๑๘,๖๐๐ บาท (ห้าสิบล้านเจ็ดหมื่นหนึ่งแสนหนึ่งหมื่นแปดพันหกกร้อยบาทถ้วน)

**ผลผลิตที่ ๓** : นโยบายและพันธกิจของรัฐบาลด้านการตรวจสอบการดำเนินการของภาครัฐ จำนวน ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

หน่วย : บาท



ที่มา : รายงานสถานการณ์ใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ จากระบบ GFMIS ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐



# Annual Report 2007

## ผลการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๐

ศูนย์บริการประชาชน ได้กำหนดแผนงาน/โครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ภายใต้ผลผลิตที่รับผิดชอบรวม ๔ โครงการ ได้แก่ โครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ระยะที่ ๒) โครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน โครงการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และแผนการบริหารจัดการคณะกรรมการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งศูนย์บริการประชาชนสามารถดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการและแผนการใช้จ่ายงบประมาณตามที่กำหนด จนส่งผลให้โครงการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังคงมีงบประมาณเหลือจ่ายอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งได้นำมาดำเนินการที่สำคัญตามนโยบายของรัฐบาลในช่วงปลายปีงบประมาณ

## ตารางแสดงการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ แยกรายโครงการ

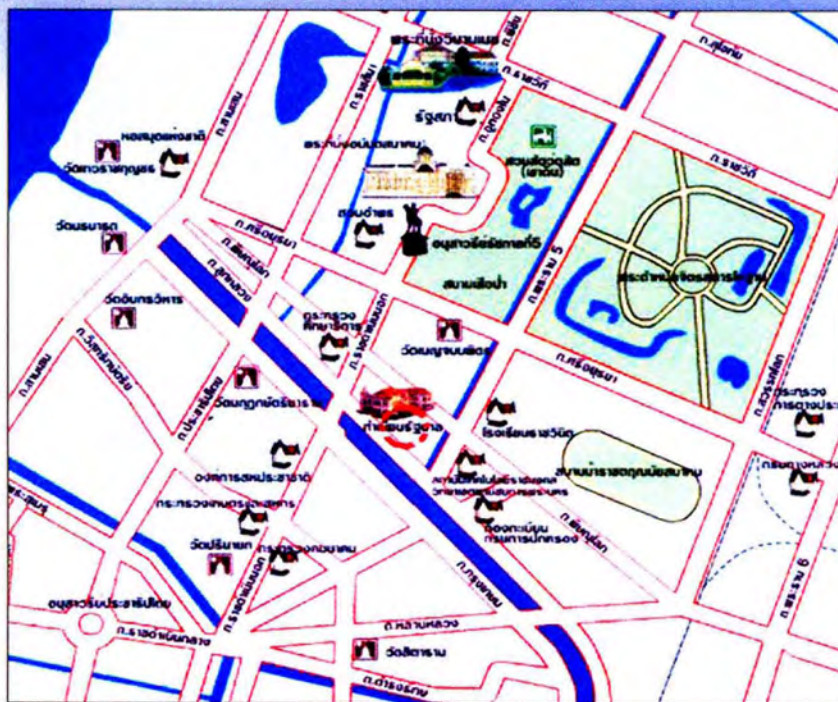
แผนงาน/โครงการ	ได้รับจัดสรร	ค่าใช้จ่าย	สามารถประหยัดได้
โครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ระยะที่ ๒)	๕๙,๒๗๒,๐๐๐	๕๓,๘๓๙,๗๑๐	๕,๔๓๒,๒๙๐
โครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน	๒๐,๐๐๐,๐๐๐	๑๘,๗๕๑,๘๐๐	๑,๒๔๘,๒๐๐
โครงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	๓๘,๘๖๐,๐๐๐	๓๒,๐๙๕,๘๘๓	๖,๗๖๔,๑๑๗
การบริหารจัดการคณะกรรมการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์	๕๐๐,๐๐๐	๑๖๙,๖๓๑	๓๓๐,๓๖๙
งบดำเนินงาน	๓,๓๙๑,๓๐๐	๓,๒๑๘,๙๒๙	๑๗๒,๓๗๑
<b>รวม</b>	<b>๑๒๒,๐๒๓,๓๐๐</b>	<b>๑๐๘,๐๗๕,๙๕๓</b>	<b>๑๓,๙๔๗,๓๔๗</b>

หมายเหตุ : ไม่รวมงบบุคลากร จำนวน ๑๔,๘๖๗,๓๐๐ บาท

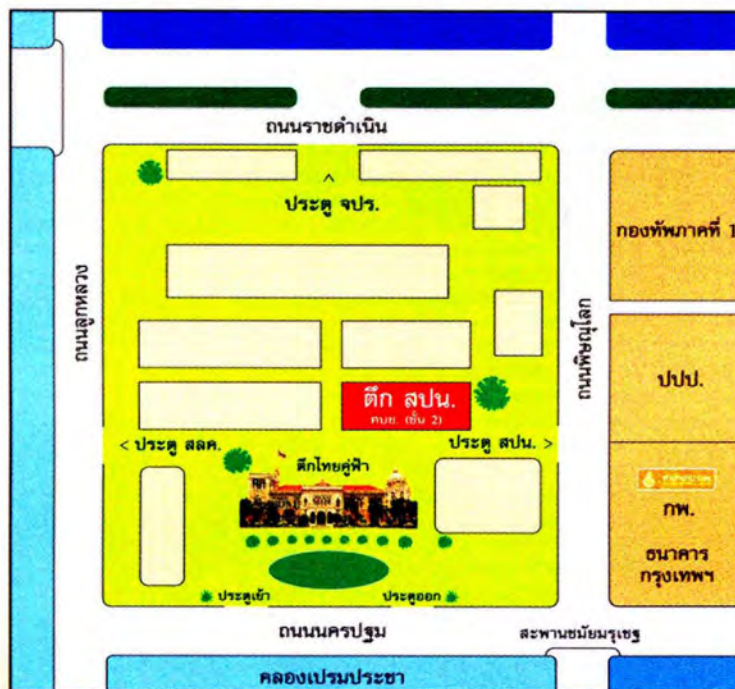


## สถานที่ตั้งศูนย์บริการประชาชน

### สถานที่ตั้งบริเวณทำเนียบรัฐบาล



### สถานที่ตั้งศูนย์บริการประชาชน ภายในทำเนียบรัฐบาล



# ๒

สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐





## ๒

### สรุปผลการดำเนินการในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการในภารกิจที่สำคัญด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้  
**๒.๑ การดำเนินการในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล และมติคณะรัฐมนตรี  
ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย**

#### ๒.๑.๑ ภารกิจศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

สรุปผลการดำเนินการของโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๕๐

**๑. นายกรัฐมนตรีมอบนโยบายเรื่องการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรม  
และเปิดตัวช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑**

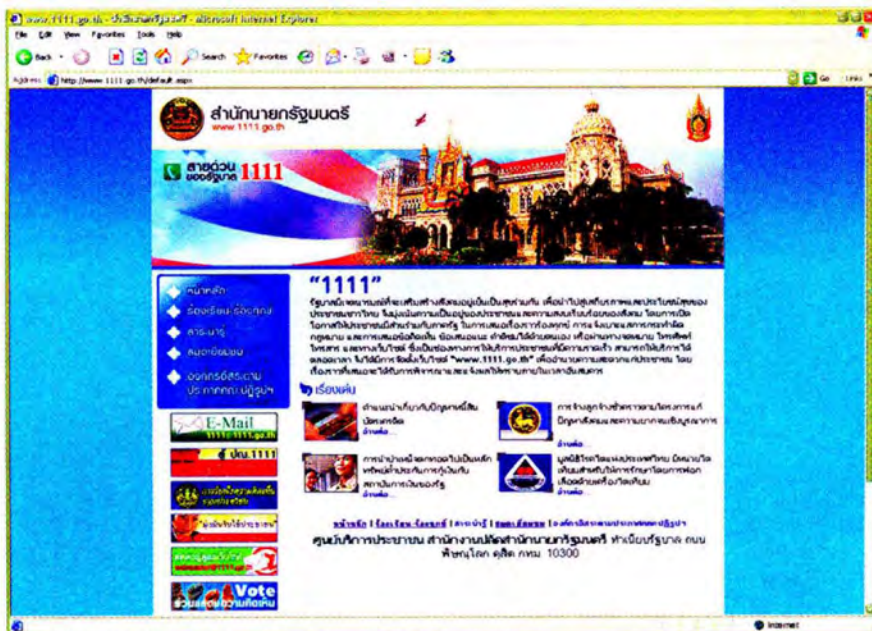




นายกรัฐมนตรี ได้มอบนโยบายการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ในวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล โดยเน้นย้ำว่าการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญของรัฐบาล และหน่วยงานภาครัฐ โดยขอให้ทุกหน่วยงานพิจารณาให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการวางระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เพื่อให้การแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของหลักนิติธรรมและคุณธรรม และเปิดตัวช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีชื่อเรียก ๑๑๑๑ สอดคล้องกัน ๔ ช่องทาง ที่สามารถใช้บริการได้ง่ายและสะดวกในการจดจำ ประกอบด้วย

### (๑.) เว็บไซต์ [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพสังคมในยุคปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน





**(๒.) โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑**

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในลักษณะศูนย์บริการประชาชน Call Center ผ่านศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน Government Contact Center หรือ GCC โดยมีศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เป็น Sub Call Center (ยกเว้นค่าบริการทั้งโทรศัพท์พื้นฐาน และโทรศัพท์เคลื่อนที่)



**(๓.) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ปณ. ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๒ (ไม่ต้องติดแสตมป์)**

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรองรับการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทางจดหมาย โดยยกเว้นค่าฝากส่งแก่ประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี



#### (๔.) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ (Counter Service)

เป็นช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หรือเดินทางมาในลักษณะของมวลชนหรือกลุ่มผู้ชุมนุม ๓ ทำเนียบรัฐบาล และกรณีที่ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีในคราวเดินทางไปราชการต่างจังหวัด



#### ๒. การพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรม ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ระยะที่ ๒)

การพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรม ต้องสามารถลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายของทางราชการ โดยใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีการสื่อสาร และเครือข่าย โดยจัดทำระบบการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบกลาง สำหรับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ สามารถปฏิบัติงานได้ในระบบเดียวกัน ตลอดจนมีการเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องราวยุติธรรมซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ และมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่ “ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC)” เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของนายกรัฐมนตรี ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม

สำหรับการเชื่อมโยงเครือข่ายจะใช้งานผ่านระบบบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในชื่อ GIN (Government Information Network) โดยในระยะปัจจุบันได้กำหนดให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องราวยุติธรรมผ่านระบบกลางสำหรับหน่วยงานนำร่อง ๗ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ จะได้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายเพิ่มเติมอีกตามความเหมาะสมและความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน

๓. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์ ๓ ครั้งต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการตามนโยบายเรื่องการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างสูงสุด ดังนี้

๓.๑ ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร เพื่อแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์ โดยมีผู้แทนส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด หน่วยงานอิสระ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุมฯ จาก ๓๐๙ หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น ๖๕๐ คน โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) เป็นประธานกล่าวเปิดการประชุมฯ และมอบนโยบาย



๓.๒ ครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร เพื่อทดลองปฏิบัติงานผ่านระบบการดำเนินการเรื่องราร้องทุกข์ โดยมีผู้แทนส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด หน่วยงานอิสระ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุมฯ จาก ๓๐๙ หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น ๖๕๕ คน โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) เป็นประธานกล่าวเปิดการประชุมฯ และมอบนโยบาย

ภายหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ครั้งที่ ๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้รวบรวมปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการดำเนินการตามนโยบายการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งความคิดเห็นจากผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมฯ นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรี เพื่อโปรดสั่งการให้ทุกหน่วยงานดำเนินการตามแนวทางในการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันอังคารที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๐ รับทราบแนวทางในการดำเนินการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามที่นายกรัฐมนตรีสั่งการแล้ว



๓.๓ ครั้งที่ ๓ เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาศักยภาพกระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีผู้แทนส่วนราชการระดับกระทรวง กรม จังหวัด หน่วยงานอิสระ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุมฯ จาก ๒๗๒ หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น ๕๘๑ คน โดยมีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกล่าวเปิดการประชุมฯ และมอบนโยบาย



#### ๔. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้ายผ่านทางโทรศัพท์สายด่วนด้านความมั่นคง

เมื่อวันจันทร์ที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเรติสัน กรุงเทพมหานคร มีผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งเป็นผู้แทนจาก ๔๒ หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น ๑๔๖ คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมการประชุมฯ ได้รับทราบข้อมูลและกระบวนการในการรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการดำเนินการในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน และรับทราบผลการศึกษาเปรียบเทียบกรณีของประเทศไทยกับต่างประเทศ โดยผู้แทนแต่ละหน่วยงานได้นำผลการศึกษาจากแนวคิดที่แตกต่างกันมาแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะแนวทางในการกำหนดรูปแบบการดำเนินการรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ผ่านทางสายด่วนด้านความมั่นคงที่เหมาะสมร่วมกัน ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติ เมื่อวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๕๐ รับทราบข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบการดำเนินการรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ผ่านทางโทรศัพท์สายด่วนด้านความมั่นคง และมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาระบบและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานต่อไป



## ๕. จัดทำโครงการอบรมบุคลากรเชิงความสามารถ

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจถึงหลักการในการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์และแนวคิดในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ ตลอดจนมุ่งเสริมสร้างคุณธรรมและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (Government Contact Center : GCC) โดยดำเนินการจัดอบรมต่อเนื่อง จำนวน ๔ หลักสูตร ดังนี้

**หลักสูตรที่ ๑** ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ โดยวิทยากรจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในวันเสาร์ที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมปรินซ์พาเลส มหานาค กรุงเทพมหานคร

**หลักสูตรที่ ๒** เทคนิคการวิเคราะห์และจับประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยวิทยากรจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในวันเสาร์ที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมปรินซ์พาเลส มหานาค กรุงเทพมหานคร

**หลักสูตรที่ ๓** การใช้ระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ในการสืบค้น จัดทำ บันทึกข้อมูล และกระบวนการรับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยวิทยากรจากบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในวันจันทร์ที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ณ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

**หลักสูตรที่ ๔** เทคนิคการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยวิทยากรจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในวันเสาร์ที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมตรัง เทเวศน์ กรุงเทพมหานคร





**หลักสูตรที่ ๕** การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน (Service Mind) โดยวิทยากรจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในวันเสาร์ที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมตรัง เทเวศน์ กรุงเทพมหานคร

**หลักสูตรที่ ๖** ทักษะการให้บริการประชาชนทางโทรศัพท์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยวิทยากรผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษด้านศิลปะการใช้โทรศัพท์ (ภาคเอกชน) ในวันเสาร์ที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมปรีณิพาเลขมหานคร กรุงเทพมหานคร

**หลักสูตรที่ ๗** การวิเคราะห์รายงานการดำเนินการเรื่องรางวัลรื่องทุกข์ โดยวิทยากรจากบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในวันเสาร์ที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมรอยัลปรีณิชาเซลล์ หลานหลวง กรุงเทพมหานคร

**หลักสูตรที่ ๘** การใช้ประโยชน์จากข้อมูลองค์ความรู้ในระบบการดำเนินการเรื่องรางวัลรื่องทุกข์ โดยวิทยากรจากบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในวันเสาร์ที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเรติลัน พระรามเก้า กรุงเทพมหานคร



**๖. จ้างเหมาบุคลากร**

เพื่อปฏิบัติงานตามโครงการศูนย์รับเรื่องรางวัลรื่องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ จำนวน ๓๕ อัตรา ระยะเวลา ๑ ปี โดยให้ดำเนินการจ้างตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ ในลักษณะการจ้างเหมา

## ๒.๑.๒ การกิจศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนตามมติ คณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

### สรุปความเป็นมา

สืบเนื่องจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ รับทราบแนวทางการจัดการ  
ระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ซึ่งส่งผลให้ทุกกระทรวงต้องดำเนินการ  
ตามแนวทางดังกล่าว โดยต้องมีการจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนด้วย  
เพื่อให้ทุกกระทรวงดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมในเชิงนโยบายที่ชัดเจน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
โดยศูนย์บริการประชาชนได้กราบเรียนนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณาแนวทางการติดตามผลความคืบหน้า  
ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากทุกกระทรวงตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙  
พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ซึ่งนายกรัฐมนตรีนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบแนวทางการติดตามดังกล่าว เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๔๙  
โดยประกอบด้วยประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) มอบหมายให้ทุกกระทรวงจัดตั้งศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน  
ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ พร้อมข้อมูลรายละเอียดของศูนย์ฯ ดังกล่าวส่งให้  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรวบรวม เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบเพื่อใช้เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน  
การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างกระทรวงในลำดับต่อไป

๒) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจัดทำสรุปข้อมูล  
เรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการทุกกระทรวงใส่แผ่นบันทึกข้อมูลส่งให้รัฐมนตรีเจ้าสังกัด  
ทุกเดือน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการในระดับนโยบาย ให้ทุกหน่วยงานในกระทรวงเร่งรัดการดำเนินการ  
แก้ไขปัญหาให้เห็นผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว รวมทั้งรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้สำนักงานปลัด  
สำนักนายกรัฐมนตรีทราบทุก ๓ เดือน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ในลำดับต่อไป

๓) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนเป็นศูนย์ประสาน  
การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน  
๒๕๔๘ โดยให้จัดส่งตัวอย่างรูปแบบฐานข้อมูลสำหรับการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นของศูนย์บริการประชาชน  
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีส่งให้กระทรวงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน  
ของแต่ละกระทรวงในลำดับต่อไป

**หลักการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน  
ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ สรุปได้ดังนี้**

๑) เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ โดยมีการเชื่อมโยงเครือข่ายของข้อมูลระหว่างกระทรวงด้วย ทั้งนี้ ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรีจะเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงเครือข่าย

๒) เป็นศูนย์รวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกรณีปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนร้องเรียนขอความช่วยเหลือ และเป็นศูนย์รวมข้อมูลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ และระหว่างกระทรวง

๓) มีการจัดระเบียบของกระบวนการแก้ไขปัญหาพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้เชื่อมโยงทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงนั้น ๆ โดยมีการปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างต่อเนื่องให้มีสถานะของปัญหาเป็นปัจจุบันตลอดเวลา

๔) การดำเนินงานของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน เน้นภารกิจหลักด้านการติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและประชาชนพึงพอใจ โดยควรมีการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนในระบบฐานข้อมูลมาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงวิชาการ และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหในระดับนโยบายด้วย

๕) ผู้บริหารทุกระดับของกระทรวงและทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของแต่ละกระทรวง เพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบายได้

๖) ควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายให้เปรียบเทียบกับระบบประสาท (Nervous system) กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

๗) ควรมีการจัดทำสรุปรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหของหน่วยงานนำเรียนรัฐมนตรีเจ้าสังกัดทุกเดือน และมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และทุกกลุ่มเป้าหมาย

๘) หากกรณีปัญหาใดเป็นปัญหาในเชิงนโยบายมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานและมีกระบวนการแก้ไขปัญหที่ซับซ้อนจนปัญหายังไม่ได้ข้อยุติ ควรรวบรวมปัญหาลักษณะดังกล่าวเสนอคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหความเดือดร้อนของประชาชนพิจารณาแก้ไขปัญหในภาพรวมต่อไป

๙) สรุปผลการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๑๐) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนควรมีการพัฒนา คักยภาพและกระบวนทัศน์ในการปฏิบัติงานโดยรวม และควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของกระทรวงต่าง ๆ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้าง ความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดความเป็นเอกภาพในการปฏิบัติงานด้านการประสานการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างกระทรวงต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้ง เป็นการพัฒนาเครือข่ายการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

### สรุปผลการดำเนินการของศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของ สำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งได้รับ มอบหมายจากนายกรัฐมนตรีให้เป็นศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนของสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดทำโครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน มีผลการดำเนินการสรุปได้ ดังนี้

#### **๑. การปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้**

๑.๑ นายกรัฐมนตรีได้เป็นประธานในพิธีเปิดช่องทางให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ส่งผลให้ประชาชนได้รับทราบช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนของรัฐบาลเพิ่มมากขึ้น



๑.๒ ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมผ่านสื่อต่าง ๆ ลงนามในสัญญาจ้างเมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๐ จำนวนเงิน ๑๔,๗๘๐,๐๐๐ บาท (สิบสี่ล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นบาทถ้วน) ประกอบด้วย

**๑.๒.๑ ผลิตภัณฑ์สื่อโทรทัศน์** ประกอบด้วยสล็อตโทรทัศน์ ๒ ชุด คือ "ชุดหนีเที่ยว" และชุด "คุณน้าขอร้อง" ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง ๓,๕,๗,๙,๑๑ และทีไอทีวี รวมทั้งการให้สัมภาษณ์สดของรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจตุร อภิชาติบุตร) ในรายการกรอกรองสถานีการณ เรื่อง "สร้างความเป็นธรรมในสังคม ด้วย ๑ สี่ตัว" และเรื่อง "ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล กับบทบาทสร้างความเป็นธรรมในสังคม" ในรายการเที่ยงวันทันข่าวสุดสัปดาห์ ทางสถานีโทรทัศน์ช่อง ๑๑

- สล็อตโทรทัศน์ชุดหนีเที่ยว



- สล็อตโทรทัศน์ชุดคุณน้าขอร้อง



- รายการกรอกรองสถานีการณ



- รายการเที่ยงวันทันข่าวสุดสัปดาห์



**๑.๒.๒ ผลิตภัณฑ์และเผยแพร่สื่อวิทยุ** ประกอบด้วยสล็อตวิทยุ ๒ ชุด คือ "ชุดหนึ่งเที่ยว" และ "ชุดคุณน้าขอร้อง" รวมถึงการให้สัมภาษณ์สดของผู้บริหารศูนย์บริการประชาชน และรายงานผลการดำเนินการและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ระบบ เอฟ. เอ็ม. ความถี่ ๙๒.๕ เมกะเฮิรตซ์ และ ระบบ เอ.เอ็ม. ความถี่ ๘๙๑ เมกะเฮิรตซ์ รวมทั้งเครือข่ายทั่วประเทศ

- สล็อตวิทยุชุดหนึ่งเที่ยว

- สล็อตวิทยุชุดคุณน้าขอร้อง

เสียง SOUND	เสียงพูด
เสียงหมอนกดถังดับเพลิง	แม่ขอร้องขึ้น " จะไปกิน "
	พ่อรอง (เสียงมีพิรุณ ดัดจริต) " ไป... ร้องเรียนร้องทุกข์ถึงกับท่านนายกจะซะแม่จ๋า "
เสียงกดโทรศัพท์ คู่ค้า	แม่ น้าสิงห์หัว " ร้องเรียนท่านนายกนะ ที่ที่มีก็ได้ วิธีที่ 1 กดโทรศัพท์ไปที่เบอร์ 1111 "
	พ่อ พูดเสียงย้อน " แล้วพูดไปทำไมวะ "
	แม่ " ถ้าอย่างนั้นก็ วิธีที่ 2 เขียนไปรษณียบัตรพร้อม แล้วส่งไปที่ ตู้ ปณ.1111 "
	พ่อเสียงย้อนอีก พ่อก็เขียนไปรษณียบัตรนะ "
เสียงพิมพ์ดีด	แม่ รับวิธีที่ 3 เข้าไปที่เว็บไซต์ <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a>
	พ่อ " แต่พ่อก็พิมพ์ไม่เก่งอีกนั่นแหละ พ่อจะพ่อวิธีที่ 4 ไปร้องเรียนที่ ศูนย์บริการประชาชน 1111 ทันทีบริษัทยกเองดีกว่าวะ "
	แม่ " หนอย รุ้เรื่องแฉมาไกลหก หนเรื่องที่ยวนอกบ้าน ใจน้อ ท่าน นายกฯ ก็ นายกเออะ ช่วยแก้ไขได้แล้ว คาย "
เสียงบรรยาย	1111 หนึ่งสี่ตัวกับ ๔ ช่องทาง เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม
เสียงบรรยาย	โดย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

เสียง SOUND	เสียงพูด
เสียงสนทนากัน	นางเอก หนูจะไปร้องเรียนท่านนายกฯ คุณนาย อ้อ! อ้อ! หนูขออ่าท่านะจ๊ะ (เสียงออดออด)
เสียงคุณนายพูดกับผู้ฟัง	คุณนาย คุณผู้ฟังคะ ตั้งแต่มี 1111 เนี่ย เค็ดผมผมจะไม่ได้อ่าจะไรออด นอกจากคือบอกคุณผู้ฟัง ไม้อ่าก็เอาไปมีคุณคือของเพื่อนไปบอกท่านนายก
เสียงกดโทรศัพท์	คุณนาย ไม่ว่คอนรอกกดโทรศัพท์  บรรยาย โทร. 1-1-1-1
เสียงกดคีย์บอร์ด	คุณนาย เปิดคอมพิวเตอร์เว็บไซต์  บรรยาย <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a>
เสียงเขียนกระดาษ	คุณนาย น้าเขียนจดหมาย  บรรยาย ตู้ ปณ.1111
เสียงข้างถนน	คุณนาย โดยเฉพาะตอนออกไปนอกบ้าน  บรรยาย จุดบริการประชาชน 1111 ทันทีบริษัทยก
เสียงเครื่องประดับ คือด้วย Sound พิทกนูน	คุณนาย ทำไรร้องทุกข์ถึงท่านนายกฯมันง่ายอย่างนี้ แล้วเค็ดจะทำใจดีคะ (เสียงแบบขอความพินใจ)
	บรรยาย "1-1-1-1 หนึ่งสี่ตัวกับ ๔ ช่องทาง เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม"
	บรรยาย "โดย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี"

**๑.๒.๓ ผลิตภัณฑ์และเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์**

- ไพรชณียบัตร



- โปสเตอร์



- แผ่นพับ



- สติกเกอร์



สติกเกอร์สำหรับติดภายในรถโดยสารประจำทาง

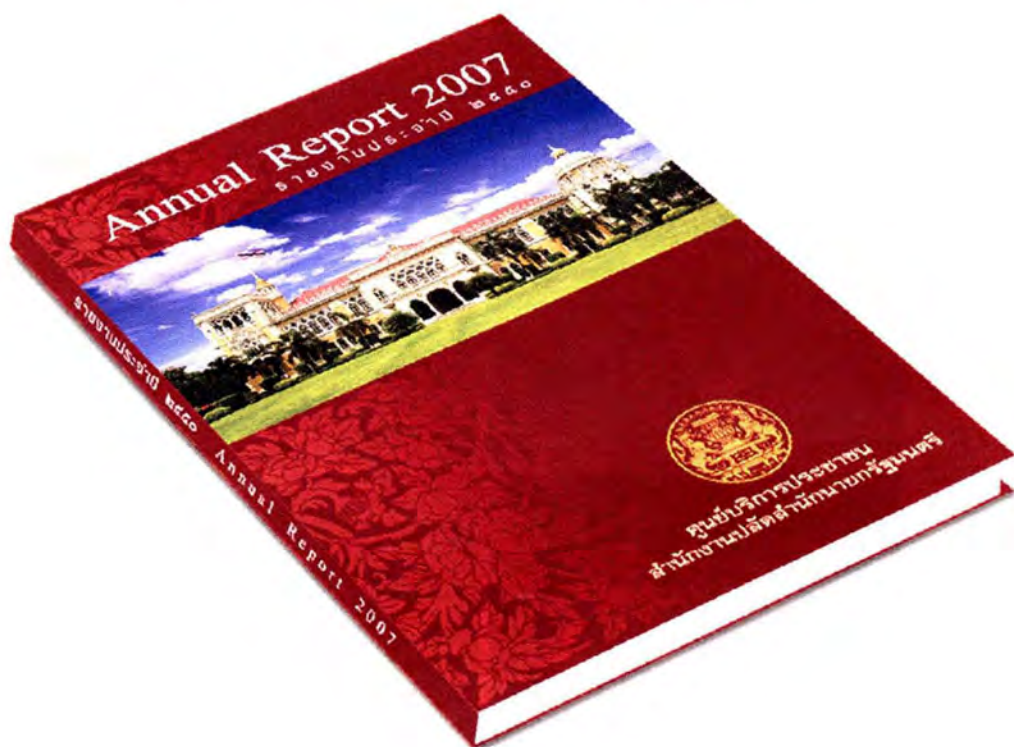
สติกเกอร์

๑.๒.๔ ผลิตและติดตั้งข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์บนรถโดยสารประจำทาง

ปรับอากาศ



๑.๒.๕ ผลิตและเผยแพร่รายงานประจำปี ๒๕๕๐



๑.๒.๖ ผลิตและเผยแพร่วารสารประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการประชาชน PSC Info.



๒. การกิจด้านการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ การปฏิบัติงานในด้านการประสานงานและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน สรุปลผลการดำเนินการได้ ดังนี้

๒.๑ จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง "ศูนย์บริการประชาชนหัวใจเดียวกัน" เมื่อวันที่ ๒ - ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ที่เขาค้อวัลเลย์ จังหวัดเพชรบูรณ์



๒.๒ สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง "ยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแนวใหม่" เมื่อวันที่ ๒๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐ ณ ภูหินส่วย เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา





๒.๓ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ สรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับ ๗-๙ โดยผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน เข้าอบรมหลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชนรุ่นที่ ๖ (จัดโดยสถาบันพระปกเกล้า) ระหว่างวันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๔๙ - ๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๐ และหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ (จัดโดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ระหว่างวันที่ ๒๘ สิงหาคม - ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๐

๒.๓.๒ หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่อง ได้แก่

๑) เรื่องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่อังคารที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๐ โดยมี พระมหาสมปอง ตาลปุตโต และคณะจากวัดสร้อยทองเป็นวิทยากร





๒) เรื่องการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
ของรัฐบาล เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๕๐ โดยมีคุณทวีพันธ์ คงคราญ หัวหน้าแผนกประชาสัมพันธ์  
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง ๕ เป็นวิทยากร



๒.๓.๓ หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มบริหารทั่วไป เรื่องการสร้าง  
มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เมื่อวันที่จันทร์ที่ ๑๖ กรกฎาคม ๒๕๕๐ โดยมี ดร. สัมชัย วรรณกุลรักษ์ เป็นวิทยากร



๒.๓.๔ หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มแผนงานและประเมินผล  
และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เรื่องการจัดการความรู้ขององค์กร (KM) เมื่อวันที่พุธที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๐  
โดยมี นางวารุณี เกษกาญจน์ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาข้าราชการ กรมราชทัณฑ์ เป็นวิทยากร



๒.๔ อบรม/สัมมนา หลักสูตรอื่นๆ ที่จัดในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ จำนวน ๓ หลักสูตร ประกอบด้วย

๒.๔.๑ หลักสูตร "ปฐมนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ของศูนย์บริการประชาชน" เมื่อวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ โดยผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชนและผู้อำนวยการส่วนบริการประชาชน ๑,๒ และผู้อำนวยการส่วนประสานมวลชนและประเมินผล เป็นวิทยากร

๒.๔.๒ หลักสูตร "การปฏิบัติธรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน" เมื่อวันที่ ๑ - ๗ มิถุนายน ๒๕๕๐ ณ สำนักปฏิบัติธรรม วัดทุ่งบ่อแป้น ตำบลปงยางคก อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง

๒.๔.๓ สัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดกรอบแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในภาพรวม เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน - ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเซ็นเซ็ท วิลเลจ บีช รีสอร์ท พัทยา จังหวัดชลบุรี



### ๓. การกิจด้านการศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหในระดับนโยบาย

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีจากกระบวนข้อมูลในช่วงเวลาต่าง ๆ มาจัดทำสรุปและศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาของผู้บริหารระดับนโยบายอย่างต่อเนื่อง สรุปผลการดำเนินการดังนี้

๓.๑ สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอนคณะรัฐมนตรีรับทราบ โดยคณะรัฐมนตรี มีมติเมื่อวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ และมอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๓.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชนที่อาจเป็นปัญหาเผชิญหน้ารัฐบาลและสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมในช่วง ๓ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนอนคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วย ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๔๙ รับทราบและ มอบหมายให้ทุกกระทรวงติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

๓.๓ สรุปเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดินทำกิน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๔๙ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้ส่งข้อมูลดังกล่าวให้กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการประสานการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ดินทำกิน ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาที่ดินทำกิน ซึ่งได้ส่งข้อมูลดังกล่าวให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการตามคำสั่งของนายกรัฐมนตรีแล้ว

๓.๔ สรุปและวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนประจำเดือนและประจำสัปดาห์ นำเรียนรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) เพื่อประกอบการพิจารณาในเชิงนโยบาย

๓.๕ สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนประจำสัปดาห์ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อประกอบการพิจารณาในเชิงนโยบาย จำนวน ๑๒ สัปดาห์

๓.๖ สรุปเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหนี้สิน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๔๙ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้กระทรวงการคลังใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหนี้สินในลำดับต่อไป

๓.๗ สรุปเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับภัยแล้ง ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๔๙ และช่วง ๔ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๕๐ เสนอที่ประชุมคณะทำงานดำเนินการตรวจติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอันเนื่องมาจากภัยพิบัติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในเชิงนโยบายเรื่องการแก้ไขปัญหาภัยแล้งโดยรวม

๓.๘ สรุปเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเกษตร ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ - ปัจจุบัน (๖ เดือนแรกของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐) นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม) เพื่อโปรดพิจารณา ซึ่งรองนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการประสานการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเกษตรเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำกับติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในกรณีปัญหาด้านการเกษตร

๓.๙ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในภาพรวม ในช่วง ๙ เดือนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ รวมทั้งเส้นรอบวงแนวทางการพัฒนาการติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนแบบเชิงรุกในทุกพื้นที่ กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อโปรดพิจารณา โดยนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้เสนาบดีกระทรวงมหาดไทยรับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันอังคารที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ รับทราบและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

#### ๔. การกิจด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องรวม ๑๘ ครั้ง สรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

ครั้งที่ ๑ วันจันทร์ที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ กรณีเจ้าของอาคารบ้านเทพลิต (อพาร์ทเมนท์) เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ร้องเรียนอาคาร GPF ของกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) ปล่อยน้ำเสียและสิ่งปฏิกูลลงสู่ท่อระบายน้ำลงกลิ่นเหม็นรบกวน ซึ่งหลังจากที่ศูนย์บริการประชาชนได้รับการร้องเรียนเรื่องดังกล่าวได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้ปัญหาดังกล่าว ได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติและผู้ร้องพอใจแล้ว





**ครั้งที่ ๒** วันพฤหัสบดีที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๐ กรณีนายทอง สอนดอนไพร และราษฎรหมู่บ้าน  
ธัญญาพร ๒ จังหวัดปทุมธานี ขอน้ำประปาเข้าหมู่บ้านและขอเพิ่มรถโดยสารประจำทาง ซึ่งส่วนราชการในพื้นที่ได้รับเรื่องไว้  
และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาจนเป็นที่พอใจของผู้ร้องแล้ว รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหา  
ตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี



**ครั้งที่ ๓** วันอังคารที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ กรณีราษฎรหมู่บ้านวัดเวฬุวนาราม  
จังหวัดนครปฐม ขอให้แก้ไขปัญหาแหล่งน้ำเพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพเกษตรกรรมและการบุกรุกทำลายทางลำธารณะ  
ซึ่งมีการประชุมหารือกับผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อดำเนินคดีแก่  
ผู้กระทำความผิด ซึ่งจะหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในระยะยาวเกี่ยวกับแหล่งน้ำและทางลำธารณะประโยชน์ต่อไป  
รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครปฐม



**ครั้งที่ ๔** วันพฤหัสบดีที่ ๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๙ กรณีนายสงวน สอนลกุล กับพวก ราษฎรจังหวัดระยอง ขอให้พิจารณายับยั้งการบุกรุกทำลายป่าไม้ชายเลน ผลการดำเนินการกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งได้ทำการฟื้นฟูสภาพบางส่วนแล้ว โดยที่กรณีการถมคลองสาธารณะเป็นความผิดชัดเจน จึงได้ดำเนินการแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดีแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินคดีของกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดระยอง



**ครั้งที่ ๕** วันศุกร์ที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๕๙ กรณีนายณรงค์ เนตรหิน ราษฎรจังหวัดนนทบุรี ขอให้พิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการสร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วมบริเวณริมคลองบางตะนาวศรี ซึ่งจังหวัดนนทบุรี ได้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยด่วนแล้ว โดยจะเปิดโอกาสให้ราษฎรในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการอย่างทั่วถึง ซึ่งราษฎรมีความพอใจ



**ครั้งที่ ๖ จังหวัดกาฬสินธุ์และจังหวัดสุรินทร์ ระหว่างวันจันทร์ที่ ๑๕ มกราคม - วันศุกร์ที่ ๑๙**

มกราคม ๒๕๕๐

- กรณีราษฎร ตำบลโนนบุรี อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอความเป็นธรรม และช่วยแก้ไขปัญหาการออกเอกสารสิทธิในที่ดินอยู่อาศัยบริเวณ "โคกกุสิงห์" ซึ่งจังหวัดได้เชิญตัวแทนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ตัวแทนภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องมาร่วมกันแก้ไขปัญหาพร้อมกับภาครัฐ เพื่อให้ได้ข้อยุติโดยเร็วแล้ว ขณะนี้สำนักงานที่ดินได้ออกเอกสารสิทธิที่ดินให้ราษฎรไปบางส่วนแล้ว สำหรับที่ดินอันเป็นที่ราชพัสดุ สำนักงานธนารักษ์ เขตพื้นที่จะจัดให้เข้าต่อไป รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ในพื้นที่จังหวัดกาฬสินธุ์

- กรณีราษฎรชุมชนบ้านตะเกียด อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ได้รับความเดือดร้อน จากมลภาวะทางอากาศอันเกิดจากการประกอบกิจการของฟาร์มเลี้ยงไก่ สุรินทร์ฟาร์ม ซึ่งจังหวัดสุรินทร์ ได้มีคำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีตัวแทนส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ และศูนย์บริการประชาชนได้เสนอให้พิจารณาแต่งตั้งตัวแทนจากภาคประชาชนเข้าร่วมเป็นกรรมการในการร่วมกันแก้ไขปัญหาต่อไปด้วยแล้ว รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ในพื้นที่จังหวัดสุรินทร์



**ครั้งที่ ๗** จังหวัดแพร่และจังหวัดเพชรบูรณ์ ระหว่างวันอังคารที่ ๑๓ - วันศุกร์ที่ ๑๖ กุมภาพันธ์

๒๕๕๐

- กรณีนายประยุทธ แสนคำมูล กำนันตำบลทุ่งแล้ง และราษฎรจังหวัดแพร่ ขอให้ยุติการสร้างอ่างเก็บน้ำห้วยแม่แปง ซึ่งได้มีการประชุมราษฎรกับเจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการเพื่อบูรณาการใช้ประโยชน์จากการก่อสร้างอ่างเก็บน้ำดังกล่าวแล้ว รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดแพร่

- กรณีนายบุญเพ็ง ราชองค์ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ ๔ ตำบลปากช่อง อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ขอให้ตรวจสอบการบุกรุกที่ดินสาธารณะประโยชน์ บริเวณหมู่ที่ ๔ ตำบลปากช่อง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ได้ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อพิสูจน์สิทธิในที่พิพาท โดยมีตัวแทนภาคราชการและเอกชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์



**ครั้งที่ ๘** จังหวัดระนองและจังหวัดสุราษฎร์ธานี ระหว่างวันจันทร์ที่ ๑๙ - วันศุกร์ที่ ๒๓ มีนาคม

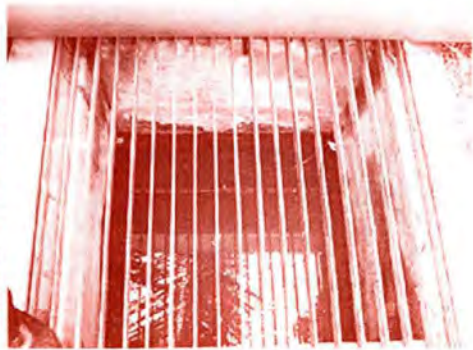
๒๕๕๐

- กรณีนายอุทัย ศรีชู ราษฎรจังหวัดระนอง ขอให้ตรวจสอบโรงงานผลิตอาหารสัตว์ เนื่องจากก่อให้เกิดมลภาวะจากการเผาและผลิตอาหารสัตว์ ส่งผลให้เด็กและคนงานในตำบลปากน้ำป่วยเป็นโรคระบบทางเดินหายใจ ศูนย์บริการประชาชนได้กำชับให้หน่วยงานในพื้นที่เร่งหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไปแล้ว รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดระนอง

- กรณี ร.ต.ต. อารีย์ วงศ์รอด ประธานสหกรณ์เคหสถานและบริการชุมชนเมืองท่าข้าม จำกัด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ขอความช่วยเหลือเรื่องการขอเช่าที่ราชพัสดุในพื้นที่ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัยของชาวชุมชนมุ่งพัฒนา ชุมชนท้ายควน และชุมชนใต้โค้ง ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาของกรมธนารักษ์ รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ครั้งที่ ๙ วันพฤหัสบดีที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ กรณีราษฎรหมู่ที่ ๒ ซอยสะพานตาก  
ตำบลลำโรงกลาง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ร้องเรียน บริษัท ยางล่ยามพระประแดง จำกัด  
และ บริษัท มรกตอินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) สร้างมลภาวะด้านกลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง เขม่าควัน และปล่อยน้ำเสีย  
โดยได้ร่วมประชุมแก้ไขปัญหาทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง จนเป็นที่พอใจของราษฎรในพื้นที่



ครั้งที่ ๑๐ วันจันทร์ที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ กรณีปัญหาของสหพันธ์เกษตรกรภาคเหนือและเครือข่าย  
องค์กรประชาชนภาคเหนือ ได้เข้าร่วมประชุมกับตัวแทนสหพันธ์ฯ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้า  
ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ครั้งที่ ๑๑ จังหวัดสุพรรณบุรีและจังหวัดกาญจนบุรี ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๑๙ - วันศุกร์ที่ ๒๐  
เมษายน ๒๕๕๐

- กรณีราษฎรจังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับความเดือดร้อนจากฟาร์มเลี้ยงไก่ด้วยพัดลม  
ในพื้นที่อำเภอศรีประจันต์ กรณีปัญหามลภาวะจากการเลี้ยงสุกรในพื้นที่อำเภอล่องพื่นอง รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้า  
ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี

- กรณีราษฎรจังหวัดกาญจนบุรีได้รับความเดือดร้อนจากผู้ประกอบการโรงงานแปรรูปและบรรจุข้าวสารถุงซึ่งตั้งอยู่บริเวณชุมชนเมือง เนื่องจากก่อให้เกิดมลภาวะทางอากาศและสิ่งเสียงดังรบกวน และกรณีผู้บุกรุกเข้าครอบครองที่ดินสาธารณะทุ่งเตียน ตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค โดยมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี



ครั้งที่ ๑๒ จังหวัดหนองบัวลำภู ระหว่างวันอังคารที่ ๘ - วันพุธที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๐ ได้มีการปฏิบัติภารกิจร่วมกับสำนักตรวจราชการ ในคราวที่รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) เดินทางไปตรวจราชการ ณ จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อติดตามการแก้ไขปัญหาภัยแล้ง และติดตามโครงการสำคัญของจังหวัดในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ในพื้นที่จังหวัดหนองบัวลำภู



**ครั้งที่ ๑๓** จังหวัดลำปางและจังหวัดพะเยา ระหว่างวันจันทร์ที่ ๒๔ - วันพฤหัสบดีที่ ๓๑

พฤษภาคม ๒๕๕๐

- กรณีราษฎรจังหวัดลำปาง ได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการฟาร์มเลี้ยงสุกร ในพื้นที่อำเภอเถิน ได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และได้เร่งรัดให้ทุกฝ่ายร่วมกันแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดลำปาง

- กรณีราษฎรจังหวัดพะเยา ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาการออกเอกสารสิทธิในที่ดินทำกิน ในพื้นที่ อ. เมืองพะเยา ได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ และได้เร่งรัดให้ทุกฝ่ายร่วมกันแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดพะเยา



**ครั้งที่ ๑๔** จังหวัดร้อยเอ็ดและจังหวัดมหาสารคาม ระหว่างวันอังคารที่ ๒๖ - วันศุกร์ที่ ๒๙

มิถุนายน ๒๕๕๐

- กรณีนายชาติ ช่างูวิง กับพวก ขอให้ตรวจสอบการออกโฉนดที่ดินทับทางสาธารณประโยชน์ บริเวณหมู่ ๔ ตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกรณีการปิดทางสาธารณประโยชน์ ได้มีการเจรจาไกล่เกลี่ยให้เปิดทางแล้ว ณ สำนักงานที่ดิน ส่วนกรณีการออกโฉนดทับทางสาธารณประโยชน์อยู่ระหว่างการพิจารณาของกรมที่ดิน รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด

- กรณีนายสุคนธ์ จันทร์โล่ม ราษฎรบ้านข้าแด้ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม  
 ขอความช่วยเหลือกรณีน้ำท่วมที่นาและขอความอนุเคราะห์ขยายเขตไฟฟ้า โดยกรณีขอความอนุเคราะห์ขยายเขตไฟฟ้า  
 ผู้ร้องได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ส่วนกรณีน้ำท่วมที่นาได้เสนอแนะให้หน่วยงานในพื้นที่  
 ช่วยประมาณการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้ว ซึ่งผู้ร้องมีความพอใจ รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการ  
 แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม



**ครั้งที่ ๑๕** จังหวัดตราดและจังหวัดจันทบุรี ระหว่างวันจันทร์ที่ ๒๓ - วันพฤหัสบดีที่ ๒๖

กรกฎาคม ๒๕๕๐

- กรณีนายกิตต์ นิรันดร์พานิช ขอให้กรมชลประทานก่อสร้างประตูระบายน้ำฉุกเฉินของโครงการอ่างเก็บน้ำเขาระกำ จังหวัดตราด ซึ่งขณะนี้กรมชลประทานได้ศึกษาออกแบบเพื่อเพิ่มความจุอ่างเก็บน้ำเขาระกำแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างการของบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดตราดและจังหวัดจันทบุรี



**ครั้งที่ ๑๖** จังหวัดราชบุรีและจังหวัดเพชรบุรี ระหว่างวันพฤหัสบดีที่ ๑๖ - วันศุกร์ที่ ๑๗

สิงหาคม ๒๕๕๐

- กรณีราษฎรจังหวัดราชบุรีได้รับความเดือดร้อนจากการปล่อยน้ำเสียของฟาร์มนิติกาญจนา ลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะส่งผลกระทบต่อราษฎรจำนวน ๖ หมู่บ้าน และตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนในพื้นที่จังหวัดราชบุรีและจังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดราชบุรีและจังหวัดเพชรบุรี



**ครั้งที่ ๑๗** จังหวัดกระบี่และจังหวัดพังงา ในวันอังคารที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๐

- ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่ และรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่บริเวณส่วนป่าห้วยน้ำขาว จังหวัดกระบี่ โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้วย

- กรณีชมรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์อำเภอเมือง จังหวัดพังงา ขอให้ระงับการอนุญาตให้บริษัท สหกิจภักดี จำกัด ประกอบธุรกิจไม่หิน โดยการระเบิดหิน และขุดหินบริเวณภูเขาช้าง ถ้ำพุงช้าง รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

**กระบี่**



**พังงา**



## ครั้งที่ ๑๘ จังหวัดนครพนมและจังหวัดสกลนคร ระหว่างวันอังคารที่ ๑๔ - วันศุกร์ที่ ๒๑

กันยายน ๒๕๕๐

- กรณีปัญหาของราษฎรบ้านดอนม่วงหมู่ที่ ๗ หมู่ที่ ๙ หมู่ที่ ๒๓ และหมู่ที่ ๑๐ บางส่วน ตำบลบ้านผึ้ง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ขอให้ออกเอกสารสิทธิที่ดิน ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ รวมทั้งติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดนครพนม

- กรณีปัญหาสมาชิกกลุ่มเกษตรกรทำนาไฮท้อย อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ประสบปัญหาความเดือดร้อน เนื่องจากจำหน่ายผลมะเขือเทศ แต่ได้รับชำระไม่ครบถ้วนตามสัญญาซื้อขาย รวมทั้ง ติดตามผลความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสกลนคร

นครพนม



สกลนคร



## ๕. ภารกิจศูนย์บริการประชาชนพบประชาชน

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดหน่วยศูนย์บริการประชาชนแบบประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบภารกิจของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนทราบ และติดตามเร่งรัดขอทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ จำนวน ๑๒ ครั้ง สรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

ครั้งที่ ๑ บริเวณท้องสนามหลวง กรุงเทพมหานคร ในวันเสาร์ที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๕๐ จัดกิจกรรมเฉลิมพระเกียรติถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐



ครั้งที่ ๒ จังหวัดนครนายก ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ศูนย์บริการประชาชนได้จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน



ครั้งที่ ๓ จังหวัดนครราชสีมา ในวันอังคารที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน



ครั้งที่ ๔ จังหวัดอุดรธานี ในวันพฤหัสบดีที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน



**ครั้งที่ ๕** จังหวัดศรีสะเกษ ในวันที่พฤหัสบดีที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน



**ครั้งที่ ๖** จังหวัดระยอง ในวันที่พุธที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน



**ครั้งที่ ๗** จังหวัดตรัง ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน



**ครั้งที่ ๘** จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในวันพฤหัสบดีที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้งติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน



ครั้งที่ ๙ จังหวัดกาญจนบุรี ในวันศุกร์ที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และ แจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้ง ติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน



ครั้งที่ ๑๐ จังหวัดเชียงใหม่ ในวันอังคารที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และ แจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้ง ติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน



**ครั้งที่ ๑๑** จังหวัดพิษณุโลก ในวันที่พฤหัสบดีที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน  
 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้ง  
 ติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน



**ครั้งที่ ๑๒** จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในวันที่ศุกร์ที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๐ จัดตั้งจุดบริการประชาชน  
 1111 Counter Service เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และแจกเอกสารเผยแพร่ของศูนย์บริการประชาชน  
 รวมทั้งติดตามผลการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน



๖. ภารกิจด้านการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์บริการประชาชน  
ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
จากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องทุกปี และนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ โดยรวมและในปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ครอบคลุมถึงผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย

- กลุ่มที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติตามคำร้องทั้งหมด
  - กลุ่มที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติตามคำร้องบางส่วน
  - กลุ่มที่ดำเนินการรวมเรื่อง
  - กลุ่มที่ระงับเรื่อง
  - กลุ่มที่อยู่ระหว่างดำเนินการ
- ทั้งนี้ สรุปผลการดำเนินการได้ดังนี้

๑. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการ

- ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์บริการประชาชน สรุปได้ดังนี้
- ๑.๑ ร้อยละ ๔๘.๖ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน
- ๑.๒ ร้อยละ ๔๕.๘ มีความพึงพอใจต่อมารยาทของเจ้าหน้าที่
- ๑.๓ ร้อยละ ๔๘.๘ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

และเครื่องมือสื่อสาร

๒. สรุปผลการดำเนินการจากหน่วยงานหลักในการประสานงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน  
จากประชาชน ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

ผลการสำรวจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน ส่วนใหญ่อยู่ระดับดีถึงดีมาก  
ประกอบด้วย

- ๒.๑ มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๒ ระดับดีมาก  
คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕
- ๒.๒ ความชัดเจนของข้อมูลที่ประสานงานอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ระดับดีมาก  
คิดเป็นร้อยละ ๖.๓
- ๒.๓ ความเหมาะสมของช่องทางที่ประสานงานอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗ ระดับดีมาก  
คิดเป็นร้อยละ ๔.๒
- ๒.๔ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ในการประสานงานอยู่ในระดับดี  
คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๗.๒

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ยังเป็นคำรับรอง การปฏิบัติราชการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีด้วย ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการที่รับบริการ จากศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒.๑.๓. การกิจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

### สรุปความเป็นมา

สืบเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๕๙ รับรองว่าประชาชน มีสิทธิได้รับข้อมูลคำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยงานของรัฐก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการ หรือกิจกรรมใด ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต หรือส่วนได้เสียอื่นใดที่เกี่ยวกับตน หรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องนั้น ซึ่งต่อมาทบวงมหาวิทยาลัยได้เสนอร่างพระราชบัญญัติ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. .... ต่อคณะรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรีมีมติให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกาตรวจพิจารณา

ระหว่างที่ร่างพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวยังไม่มีผลบังคับใช้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ในขณะนั้นได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๒๔๕/๒๕๔๖ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๔๖ แต่งตั้งคณะกรรมการ แก่ไชระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยวิธีประชาพิจารณ์ พ.ศ. ๒๕๓๙ ให้ล้อยดคล้องกับรัฐธรรมนูญฯ เพื่อใช้บังคับในระหว่างที่ร่างพระราชบัญญัติยังไม่ผ่านรัฐสภา

ต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น ของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๘ และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๔๘ ทั้งนี้มีผลบังคับให้หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติและดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๔๘ เป็นต้นไป

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นสาระสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันเป็นการปกครอง " โดยประชาชนเพื่อประชาชน " โดยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนจะทำให้ฝ่ายบริหาร ได้รับข้อมูล หรือความคิดเห็นจากประชาชนเกี่ยวกับเรื่องที่น่าออกมารับฟังเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการตัดสินใจ ว่าสมควรดำเนินการอย่างไรกับเรื่องที่น่าออกมารับฟังนั้น และกำหนดแนวทางที่เหมาะสมและเพียงพอในการป้องกัน หรือเยียวยาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการตัดสินใจนั้น

อนึ่ง ในปี พ.ศ. ๒๕๓๙ รัฐบาลได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะโดยวิธีประชาพิจารณ์ พ.ศ. ๒๕๓๙ เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐจัดการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง วิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามระเบียบดังกล่าวจำกัดเพียงวิธีประชาพิจารณ์ (public hearing) เพียงอย่างเดียว ซึ่งวิธีการดังกล่าวเหมาะสมกับบางสถานการณ์เท่านั้น จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงหลักการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับหลักสากลเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จึงได้เกิดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ขึ้น

### สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับการกิจการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนี้

๑. กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ และแนะนำหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
๒. จัดทำและเผยแพร่แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนให้หน่วยงานของรัฐทราบ โดยจะจัดให้มีการสัมมนาหรือฝึกอบรมเป็นครั้งคราวด้วยก็ได้
๓. ศึกษาหรือวิจัยเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการให้ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
๔. จัดทำและพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการประมวลผล และให้บริการข้อมูลที่เผยแพร่แก่ประชาชนและข้อมูลเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามระเบียบนี้
๕. ดำเนินการในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๕๐๕/๒๕๔๘ ลงวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๔๘

### สรุปผลการดำเนินการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนประจำปี ๒๕๕๐ มีดังนี้

ผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยแผนงบประมาณด้านส่งเสริมธรรมาภิบาล ผลผลิตนโยบายและแผนตามพันธกิจรัฐบาลด้านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน งบรายจ่ายอื่น ค่าใช้จ่ายโครงการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ดังนี้

๑. จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ จำนวน ๑๒ ครั้ง ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ดังนี้

๑.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๐ จัดในวันจันทร์ที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเซ็นจูรี พาร์ค กรุงเทพมหานคร



๑.๒ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๐ จัดในวันพฤหัสบดีที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ณ วังวีรียส์อร์ท จังหวัดนครนายก



๑.๓ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๐ วันศุกร์ที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมกรุงศรีริเวอร์ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



๑.๔ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๐ วันอังคารที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมลีมาธานี อำเภอเมือง  
จังหวัดนครราชสีมา



๑.๕ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๐ วันพฤหัสบดีที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเจริญไฮ้เต็ล อำเภอเมือง  
จังหวัดอุดรธานี



๑.๖ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๐ วันพฤหัสบดีที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเกษลรี อำเภอเมือง  
จังหวัดศรีสะเกษ



๑.๗ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๐ วันพุธที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมสตาร์ อำเภอเมือง

จังหวัดระยอง



๑.๘ ครั้งที่ ๘/๒๕๕๐ วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ พฤษภาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมธรรมรินทร์ ธนา

อำเภอเมือง จังหวัดตรัง



๑.๙ ครั้งที่ ๙/๒๕๕๐ วันพฤหัสบดีที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมโตมอนต์พลาซ่า

อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี



๑.๑๐ ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๐ วันศุกร์ที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเอกไพลิน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี



๑.๑๑ ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๐ วันอังคารที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



๑.๑๒ ครั้งที่ ๑๒/๒๕๕๐ วันพฤหัสบดีที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ณ โรงแรมทีโอแพลนด คอนเวนชั่น เซ็นเตอร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก



## ๒. พัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐ และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (ระยะที่ ๓)



## ๓. การจัดทำศูนย์การเผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดทำระบบการกำกับดูแลหน่วยงานของรัฐในการเผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน



๕. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของรัฐในการเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐผ่านเว็บไซต์  
การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จำนวน ๕ ครั้ง ดังนี้

๕.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๐ ระหว่างวันที่ ๑๖ - ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๐ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
จังหวัดนครศรีธรรมราช



๕.๒ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๐ ระหว่างวันที่ ๖ - ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
จังหวัดเชียงใหม่



๔.๓ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๐ ระหว่างวันที่ ๒๑ - ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จังหวัดสกลนคร



๔.๔ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๐ ระหว่างวันที่ ๒๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

จังหวัดเพชรบุรี



๔.๕ ครั้งที่ ๕/๒๕๕๐ ระหว่างวันที่ ๑๗ - ๒๑ กันยายน ๒๕๕๐ ณ มหาวิทยาลัยบูรพา

จังหวัดชลบุรี



๕. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจผ่านสื่อ ได้ลงนามในสัญญา  
กับบริษัท Global Intercommunication ดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสปอตโทรทัศน์และวิทยุ



๖. การจัดพิมพ์ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของ  
ประชาชน ๒๕๔๘ พร้อมคู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งการจัดพิมพ์คู่มือแนวทาง ขั้นตอน  
และวิธีการเผยแพร่ข้อมูล และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน



## สรุปผลการดำเนินการของคณะกรรมการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและคณะอนุกรรมการ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ดังนี้

๑. คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนได้มีการประชุมไปแล้วจำนวน ๔ ครั้ง สรุปสาระสำคัญ  
ได้ดังนี้

๑.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๔๙ เมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๔๙ คณะกรรมการฯ ได้ประชุมพิจารณา  
แนวทางปฏิบัติและกำหนดความชัดเจนในการดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน  
ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ

๑.๒ ครั้งที่ ๒/๒๕๔๙ เมื่อวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๙ คณะกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อพิจารณา  
ประเด็นปัญหาและข้อสงสัย ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ และเห็นชอบให้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการฯ จำนวน ๔ คณะ  
คือ คณะอนุกรรมการส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือและแนะนำเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน คณะอนุกรรมการ  
เผยแพร่และประชาสัมพันธ์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน คณะอนุกรรมการศึกษา และวิจัยเพื่อพัฒนาการรับฟัง  
ความคิดเห็นของประชาชน และคณะอนุกรรมการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชน รวมทั้งรับทราบ  
คำแนะนำ/กรอบการดำเนินการในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงานของรัฐ เกี่ยวกับผลกระทบอย่างกว้างขวาง ผลกระทบ  
อย่างรุนแรงและวิธีการร้องขอของผู้มีส่วนได้เสีย และผลการดำเนินการแปลระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟัง  
ความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นภาษาอังกฤษ

๑.๓ ครั้งที่ ๓/๒๕๔๙ เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๔๙ คณะกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อพิจารณา  
ประเด็นปัญหา ข้อสงสัย และข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็น  
ของประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ

๑.๔ ครั้งที่ ๑ / ๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๐ คณะกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อพิจารณา  
การปรับปรุง / แก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ โดยจัดจ้าง  
นักวิชาการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ และแนวทางการแก้ไข  
ปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่  
<http://www.publicconsultation.opm.go.th> โดยตรวจสอบและมีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานนำข้อมูลโครงการและ  
ข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเผยแพร่หรือประกาศในเว็บไซต์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๒. ผลการดำเนินการของคณะอนุกรรมการฯ จำนวน ๔ คณะ ดังนี้

๑) คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ และแนะนำเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดการประชุมจำนวน ๑ ครั้ง เมื่อวันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๔๙ และมีมติที่ประชุมสรุปได้ดังนี้

- การปฏิบัติและกำหนดความชัดเจนในการดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ควรมีการตีตัวอย่างไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเทียบเคียงของหน่วยงานของรัฐ
- กำหนดให้มีมาตรการในการสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใน ๒ ด้าน คือ งบประมาณและบุคลากร
- เพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของส่วนราชการในคู่มือการปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๒) คณะอนุกรรมการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดการประชุมจำนวน ๑ ครั้ง เมื่อวันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๙ และมีมติที่ประชุมสรุปได้ดังนี้

- เห็นสมควรประมวลปัญหาและอุปสรรคที่หน่วยงานต่าง ๆ แจ้งให้ทราบและนำเสนอคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- จัดทำแผนประชาสัมพันธ์แยกตามกลุ่มเป้าหมายที่จะเผยแพร่ รวมทั้งเนื้อหาโดยแบ่งตามการดำเนินการประชาสัมพันธ์ที่ต้องใช้งบประมาณ และการขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ
- จัดทำมาตรการในการกำกับและติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ

๓) คณะอนุกรรมการศึกษาและวิจัย เพื่อพัฒนาการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดการประชุมจำนวน ๑ ครั้ง สรุปผลการประชุมได้ดังนี้

- ควรมีการปรับปรุง/แก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ในรายละเอียดหรือประเด็นที่จะแก้ไข ส่วนที่สามารถแก้ไขได้ก่อน โดยเก็บข้อมูลจากปัญหา/อุปสรรคของหน่วยงานของรัฐจากการเข้าร่วมประชุมสัมมนาฯ แล้วรวบรวมนำเสนอคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
- การกำหนดความชัดเจนในคำนิยาม/ข้อความบางคำในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ เช่น โครงการของรัฐ ผู้มีส่วนได้เสีย ก่อนเริ่มดำเนินโครงการ ผลกระทบอย่างกว้างขวาง และผลกระทบอย่างรุนแรง

- ครม.มีพระราชบัญญัติกำหนดกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เนื่องจาก การออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ เป็นการดำเนินการที่ไม่สอดคล้อง กับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งได้ถูกยกเลิกไปแล้วในมาตรา ๕๙ ที่บัญญัติให้สิทธิการมีส่วนร่วม แก่ประชาชน โดยกำหนดไว้ในตอนท้ายของมาตราดังกล่าวว่า "ทั้งนี้ตามกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ที่กฎหมายบัญญัติ"

๔) คณะอนุกรรมการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน จัดการประชุมจำนวน ๔ ครั้ง สรุปผล การประชุมได้ดังนี้

- ครั้งที่ ๑/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๐ คณะอนุกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อพิจารณา การติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดกระบี่ และแนวทางการทำงานและการกำหนดเขตพื้นที่ ในการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

- ครั้งที่ ๒/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๕๐ คณะอนุกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อพิจารณา การติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของประชาชนในพื้นที่จังหวัดพังงา และตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา และกำหนดพื้นที่ที่จะเดินทางไปติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะกรรมการเห็นชอบให้จัดทำคู่มือกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการ การทำงานในการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน และเห็นชอบแผนการลงพื้นที่ในการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนรวมทั้งกำหนดพื้นที่ให้มีการแบ่งกลุ่มพื้นที่ในการติดตาม และแก้ไขปัญหาการร้องเรียน และเห็นชอบแผนการลงพื้นที่ในการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑

- ครั้งที่ ๓/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๕ กันยายน ๒๕๕๐ คณะอนุกรรมการฯ ได้ประชุมเพื่อพิจารณา การติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่จังหวัดนครพนม และจังหวัดสกลนคร และกำหนดผู้รับผิดชอบหน่วยงานในการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

- ครั้งที่ ๔/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๕๐ คณะอนุกรรมการฯ ได้ประชุมพิจารณา แผนการประชุมสัมมนา เพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนในพื้นที่ทั่วประเทศ

## ๒.๑.๕ ภารกิจด้านการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

### สรุปความเป็นมา

รัฐบาลมีนโยบายที่จะฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมบริเวณลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ให้กลับคืนสู่สภาพความสมดุลทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและระบบนิเวศน์ เพื่อเป็นฐานการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ โดยอาศัยกลไกและกระบวนการจัดการเชิงบูรณาการที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๔๕ แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา มีรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการ



กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ว่าจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยทักษิณและมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาเป็นผู้ศึกษาและจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาให้คืนสภาพความอุดมสมบูรณ์มากที่สุด เกิดความสมดุลระหว่างการพัฒนาและการอนุรักษ์ทรัพยากรในพื้นที่และใช้งานเป็นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

แผนงบประมาณในเชิงบูรณาการงบประมาณการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาเป็นหนึ่งในหลาย ๆ แผนตามแนวทางการดำเนินงานที่รัฐบาลประสงค์จะให้มีการจัดสรรงบประมาณในภาพรวมให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ดำเนินการฟื้นฟูอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาให้เป็นไปอย่างมีระบบ และสามารถสะท้อนภารกิจของรัฐบาลตามแนวนโยบายที่มุ่งเน้นให้เกิดความคุ้มค่า ทั้งนี้ สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) ได้รับมอบหมายให้เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำแผนงบประมาณในเชิงบูรณาการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยมีรองนายกรัฐมนตรี (นายโมเชิต ปิ่นเปียมรัชฎ์) เป็นประธาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการ คณะกรรมการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ ๓ คณะ ดังนี้

(๑) คณะอนุกรรมการกำกับ ติดตามและประเมินผล

(๒) คณะอนุกรรมการการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์

(๓) คณะอนุกรรมการศึกษาการจัดตั้งสถาบันพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับมอบหมายให้เป็นฝ่ายเลขานุการในคณะอนุกรรมการกำกับ ติดตาม และประเมินผล รวมทั้งคณะอนุกรรมการศึกษาการจัดตั้งสถาบันพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

### สรุปผลการดำเนินการของคณะอนุกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล

คณะอนุกรรมการกำกับ ติดตาม และประเมินผล ได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อกำกับ ติดตาม และประเมินผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริเวณลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ จังหวัดสงขลา และจังหวัดพัทลุง ซึ่งสรุปผลการสัมมนาได้ดังนี้

๑. การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงบประมาณในเชิงบูรณาการการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

๑.๑ ด้านการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ มีผลการเบิกจ่ายงบประมาณและผลการดำเนินงานโครงการ ดังนี้

ปีงบประมาณ	โครงการ (จำนวน)	งบประมาณ (ล้านบาท)	ผลการดำเนินงานและการเบิกจ่ายงบประมาณ		
			โครงการแล้วเสร็จ	เบิกจ่าย (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน (ร้อยละ)
๒๕๕๖	๔	๒๑.๔๐	๔	๙๘.๔	๑๐๐
๒๕๕๗	๑๘	๒๘๖.๒๕	๑๘	๙๙.๙๗	๑๐๐
๒๕๕๘	๒๗	๓๓๑.๖๖	๒๔	๙๒.๖๙	๙๖.๖๐
๒๕๕๙	๓๕	๖๐๙.๗๐	๒๙	๙๒.๐๒	๙๔.๙๕
๒๕๕๐	๓๔	๓๐๕.๑๕	-	๓๒.๘๐	๔๗.๒๒

๑.๒ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน มีดังนี้

๑) การจัดทำงบประมาณในเชิงบูรณาการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ยังไม่มีการบูรณาการการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ไม่มีการประสานกับกิจกรรมอื่น ๆ

๒) การนำโครงการภายใต้แผนงบประมาณในเชิงบูรณาการฯ มาตั้งเป็นงบประมาณปกติของหน่วยงาน ทำให้ประสบปัญหาการตั้งงบประมาณติดเพดานของหน่วยงานต้นสังกัด จะทำให้หน่วยงานอาจไม่พิจารณาเสนอโครงการ หรือให้ลำดับความสำคัญต่ำ เนื่องจากมีระดับความสำคัญน้อยกว่ากิจกรรมอื่นในภาพรวมของหน่วยงานนั้น ๆ

๓) การจัดตั้งงบประมาณของแต่ละหน่วยงานภายใต้แผนงบประมาณในเชิงบูรณาการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ลุ่มน้ำ ทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาหลักของลุ่มน้ำได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ มีประเด็นปัญหาที่สำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน คือ

(๑) ปัญหาเครื่องมือประมง (ไซนั้งและโพงพาง) โดยมีโพงพางทั้งสิ้นจำนวน

๒,๐๗๔ ซอง ไซนั้ง ๓๕๔ แถว จำนวนรวม ๒๙,๖๐๔ ลูก

(๒) ปัญหาความเสื่อมโทรมของป่าต้นน้ำ โดยมีป่าต้นน้ำเหลืออยู่เพียง ๑,๑๖๔

ตารางกิโลเมตร หรือร้อยละ ๑๓.๓ ของพื้นที่ลุ่มน้ำ

(๓) ปัญหาความเสื่อมโทรมของพื้นที่ชุ่มน้ำ (เขตห้ามล่าสัตว์ป่าทะเลน้อย)

ได้แก่ ปัญหาที่ทำกินของราษฎร ปัญหาไฟไหม้ป่า ปัญหาการตัดกระจูด ปัญหาการตัดไม้ในพรุ ปัญหาหน้าเสียว และปัญหาการทำประมงที่ผิดกฎหมาย

(๔) ปัญหาหน้าเสียว แหล่งกำเนิดน้ำเสียวที่สำคัญ คือ น้ำเสียวจากชุมชน น้ำเสียวจาก

อุตสาหกรรม น้ำเสียวจากฟาร์มสุกร และน้ำเสียวจากนาทุ่ง

(๕) ปัญหาการบริหารจัดการน้ำ โดยยังประสลับกับสภาพการขาดแคลนน้ำ

ในฤดูแล้ง และอุทกภัยที่รุนแรงในฤดูน้ำหลาก เนื่องจากขาดการบริหารจัดการน้ำอย่างบูรณาการ

๑.๓ ข้อเสนอแนะ มีดังนี้

๑) ควรจัดสร้างงบประมาณลักษณะบูรณาการในรูปแบบ "งบประมาณมุ่งผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting : SPBB )" โดยพิจารณากิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาและจัดสร้างงบประมาณให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมของหน่วยงานปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงานเข้ามาร่วมในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะบูรณาการกิจกรรมและงบประมาณอย่างแท้จริง

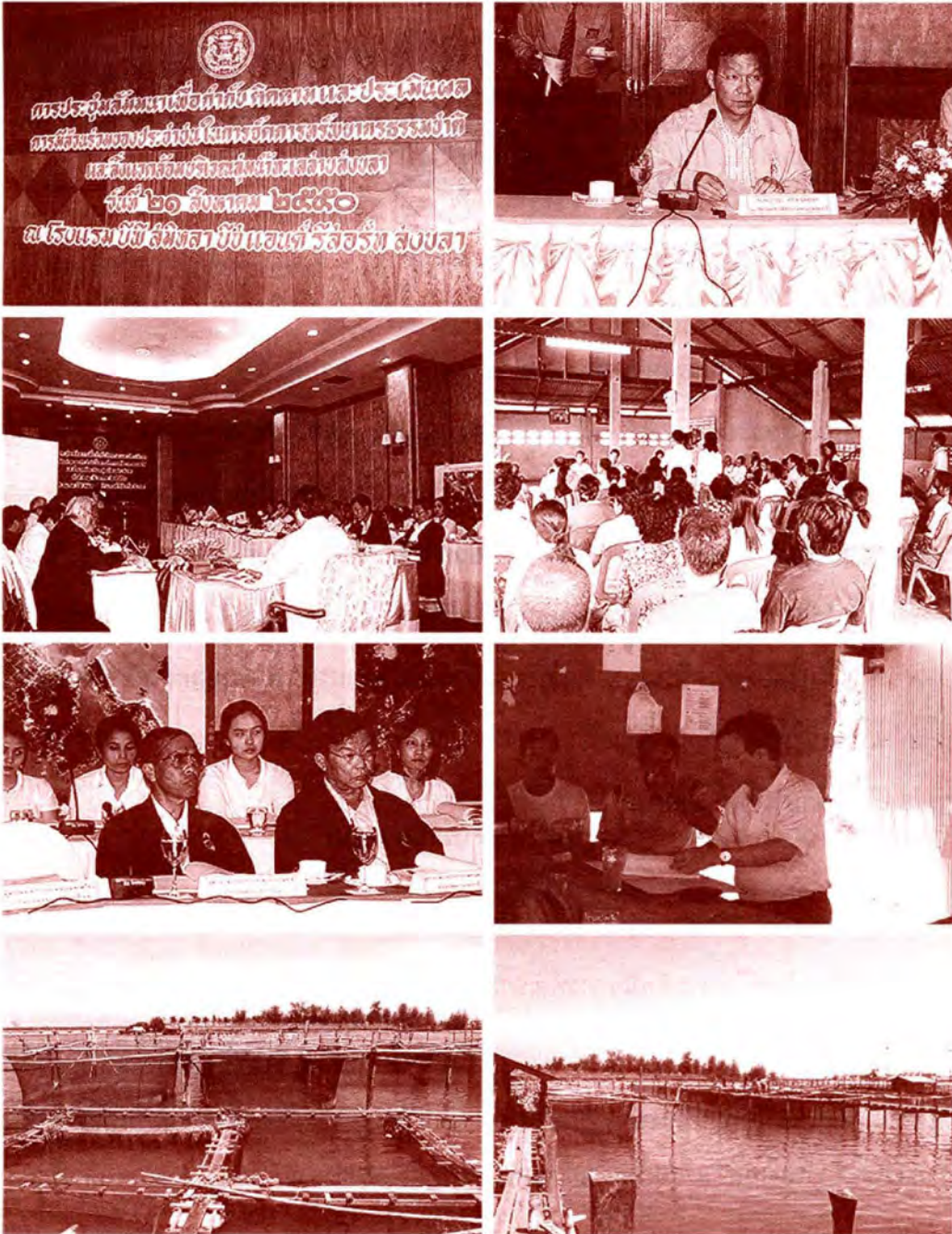
๒) การจัดสรรงบประมาณควรให้มีการกระจายตัวมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และความรุนแรงของปัญหา ทั้งนี้ ควรผลักดันให้มีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณในลักษณะของงบพิเศษ แยกจากงบประมาณปกติของหน่วยงาน เพื่อแก้ไขประเด็นปัญหาที่เร่งด่วนและจำเป็นต้องร่วมกันดำเนินการในลักษณะ การบูรณาการจากหลายหน่วยอย่างจริงจัง ได้แก่ ปัญหาเครื่องมือประมง (โซ่หนังและโพงพาง) ปัญหาความเสื่อมโทรมของป่าต้นน้ำ ปัญหาความเสื่อมโทรมของพื้นที่ชุ่มน้ำ (ทะเลน้อย) ปัญหาน้ำเสีย และปัญหาการบริหารจัดการน้ำ

๓) เห็นควรให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานแต่ละด้านเพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการและติดตามการแก้ปัญหาที่สำคัญทั้ง ๕ ด้าน และรายงานผลให้ทราบอย่างต่อเนื่อง

๒. ปัญหาสภาพการกัดเซาะชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตอนล่างในปัจจุบัน ตามสภาพของทะเลสาบสงขลาที่มีลักษณะเป็นการสะสมของตัวทราย เป็นหาดยาว มีการอ่อนไหวง่าย หากมีการทำให้ชายฝั่งมีการเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างเขื่อนหรือแนวรอกันคลื่นชายฝั่งนั้น จะได้รับผลกระทบในทันที โดยตัวตะกอนจะเกิดการเคลื่อนย้าย แนวรอกจะเป็นตัวดักทรายและหลังรอกชายฝั่งจะมีลักษณะเว้า ซึ่งรอกแรกเริ่มจากอำเภอตากใบ และจุดใดที่มีคลองจะมีการสร้างแนวกันขึ้นมาทุกคลอง และขณะนี้ที่กำลังเป็นปัญหา คือ ที่ตำบลนาทับ อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีการสร้างรอกขึ้นมาโดยการถมทรายออกไปกว่า ๒๐๐ เมตร พร้อมกับถมหิน ยาวกว่า ๕๐ กิโลเมตร ซึ่งจะเกิดปัญหาการกัดเซาะเพิ่มขึ้น โดยปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งมาถึงนครศรีธรรมราชแล้ว ขณะนี้กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งกับกรมทรัพยากรธรณีได้ร่วมมือกันศึกษาภาพรวมปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งทั้งอ่าวไทย แต่ขณะที่เพิ่งเริ่มทำ ปัญหาการกัดเซาะชายฝั่งได้ลุกลามมากขึ้น และมีการร้องเรียนเข้ามาเป็นจำนวนมาก

๓. การนำภาพถ่ายดาวเทียมมาใช้ในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยภาพถ่ายดาวเทียมจะมีประโยชน์ในการดำเนินการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา กล่าวคือ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยเป็นข้อมูลเชิงตัวเลขที่ใช้ในคอมพิวเตอร์ได้ทันที โดยมีรายละเอียดหลายระดับ สามารถเปรียบเทียบสภาพลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาระหว่างก่อนและหลังการดำเนินโครงการ รวมทั้งใช้ดาวเทียมในการติดตามผลกระทบสิ่งแวดล้อมได้ว่าเป็นอย่างไร และต่อไปทุกโครงการจะใช้ภาพถ่ายดาวเทียมในการประเมินผลโครงการด้วย

๔. คณะอนุกรรมการกำกับ ติดตาม และประเมินผลได้เดินทางไปดูพื้นที่ชายฝั่งบริเวณที่ถูกกัดเซาะ และติดตามโครงการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำเกษตรผสมผสานที่ อำเภอควนเนียง จังหวัดสงขลา



## ๒.๒ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชน และการประสานการแก้ไขปัญหามวลชน

### ๒.๒.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ (๑ ตุลาคม ๒๕๔๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้มีประชาชนร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่างๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น ๑๓๔,๙๙๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐๙,๘๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๗ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๕,๑๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๓ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมดโดยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

#### ๑. ตารางแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐

ลำดับที่	ประเภทช่องทาง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑	๑๐๑,๒๑๒	๗๔.๙๘	๘๒,๘๑๗	๘๑.๘๓	๑๘,๓๙๕	๑๘.๑๗
๒	ตู้ปณ. ๑๑๑๑/หนังสือ/ โทรสาร/จุดบริการประชาชน	๑๙,๑๗๖	๑๔.๒๑	๑๓,๘๒๗	๗๒.๑๑	๕,๓๔๙	๒๗.๘๙
๓	เว็บไซต์	๑๒,๕๖๕	๙.๓๑	๑๑,๔๔๘	๙๑.๑๑	๑,๑๑๗	๘.๘๙
๔	อื่นๆ	๒,๐๓๘	๑.๕๑	๑,๗๕๕	๘๖.๑๑	๒๘๓	๑๓.๘๙
รวม		๑๓๔,๙๙๑	๑๐๐.๐๐	๑๐๙,๘๔๗	๘๑.๓๗	๒๕,๑๔๔	๑๘.๖๓

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

#### สรุปจากตาราง ๑. ได้ดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ช่องทางที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดคือ สายด่วนของรัฐบาล โทร. ๑๑๑๑ มีจำนวน ๑๐๑,๒๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๙๘ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๒,๘๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๓ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๘,๓๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

## ๒. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามประเภทเรื่อง

### ๒.๑ ตารางสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่อง

ลำดับที่	ประเภทเรื่องใหญ่	ประเภทเรื่องย่อย	รวม	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ		
๑	สังคมและสวัสดิการ	การกีฬา	๑๒๔	๐.๐๙	๑๑๓	๙๑.๑๓	๑๑	๘.๘๗		
		การพนัน	๖,๐๙๑	๔.๕๑	๕,๗๑๙	๙๓.๘๙	๓๗๒	๖.๑๑		
		การศึกษา	๓,๕๐๓	๒.๕๙	๓,๐๐๗	๘๕.๘๔	๔๙๖	๑๔.๑๖		
		จัดระเบียบสังคม	๓,๐๘๘	๒.๒๙	๒,๖๗๑	๘๖.๕๐	๔๑๗	๑๓.๕๐		
		ประกันสังคม	๒๗๖	๐.๒๐	๒๒๑	๘๐.๐๗	๕๕	๑๙.๙๓		
		ปัญหาที่ดิน	๓,๒๙๖	๒.๔๔	๑,๗๘๔	๕๔.๑๓	๑,๕๑๒	๔๕.๘๗		
		ปัญหาที่อยู่อาศัย	๑,๒๕๗	๐.๙๓	๖๕๖	๕๒.๑๙	๖๐๑	๔๗.๘๑		
		ปัญหาแรงงาน	๒,๗๘๕	๒.๐๖	๒,๑๕๔	๗๗.๔๙	๖๒๗	๒๒.๕๑		
		ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	๑,๐๕๑	๐.๗๘	๙๑๙	๘๗.๔๔	๑๓๒	๑๒.๕๖		
		สถานภาพของบุคคล	๒๗๒	๐.๒๐	๒๑๕	๗๙.๐๔	๕๗	๒๐.๙๖		
		สวัสดิการสงเคราะห์	๓,๘๑๓	๒.๘๒	๒,๘๔๓	๗๔.๕๖	๙๗๐	๒๕.๔๔		
		สังคมเสื่อมโทรม	๑๐,๒๒๘	๗.๙๓	๘,๑๐๐	๘๐.๗๗	๑,๙๒๘	๑๙.๒๓		
		สาธารณสุข	๒,๐๖๕	๑.๕๓	๑,๖๙๑	๘๑.๘๙	๓๗๔	๑๘.๑๑		
		สาธารณสุขโรค	๑๙,๖๐๓	๑๔.๕๒	๑๕,๖๓๐	๗๙.๗๓	๓,๙๗๓	๒๐.๒๗		
		สิทธิมนุษยชน	๒๗๐	๐.๒๐	๒๔๕	๙๐.๗๔	๒๕	๙.๒๖		
		หลักประกันสุขภาพ	๑๕๕	๐.๑๑	๑๑๘	๗๖.๑๓	๓๗	๒๓.๘๗		
		รวม			๕๗,๖๗๗	๔๒.๗๓	๔๖,๐๙๐	๗๙.๙๑	๑๑,๕๘๗	๒๐.๐๙
		๒	การเมือง-การปกครอง	กล่าวโทษหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒๔,๒๖๒	๑๗.๙๗	๑๘,๔๐๕	๗๕.๘๖	๕,๘๕๗	๒๔.๑๔
การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	๖,๒๗๙			๔.๖๕	๕,๖๙๑	๙๐.๖๔	๕๘๘	๙.๓๖		
การเมือง	๔,๓๑๕			๓.๒๐	๔,๑๕๕	๙๖.๐๖	๑๖๐	๓.๙๔		
นโยบายของรัฐบาล	๖,๙๑๘			๕.๑๒	๖,๖๑๙	๙๕.๖๘	๒๙๙	๔.๓๒		
ปัญหาความมั่นคง	๕,๘๗๓			๔.๓๕	๕,๕๔๖	๙๔.๔๓	๓๒๗	๕.๕๗		
สถาบันพระมหากษัตริย์	๒๐๖			๐.๑๕	๑๙๑	๙๒.๗๒	๑๕	๗.๒๘		
รวม					๔๗,๘๕๓	๓๕.๕๕	๔๐,๕๙๗	๘๔.๘๔	๗,๒๕๖	๑๕.๑๖
๓	กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	๒,๕๑๒	๑.๘๖	๒,๑๕๑	๘๕.๖๓	๓๖๑	๑๔.๓๗		
		การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	๔๒๐	๐.๓๑	๒๖๑	๖๒.๑๔	๑๕๙	๓๗.๘๖		
		การบังคับตามกฎหมาย	๑,๑๕๒	๐.๘๕	๘๙๓	๗๗.๕๒	๒๕๙	๒๒.๔๘		
		การเสนอและตรากฎหมาย	๓,๗๒๔	๒.๗๖	๓,๕๗๑	๙๕.๘๗	๑๕๔	๔.๑๓		
		รวม			๗,๘๐๘	๕.๗๘	๖,๘๗๖	๘๘.๐๕	๙๓๓	๑๑.๙๕

ลำดับ ที่	ประเภท เรื่องใหญ่	ประเภทเรื่องย่อย	รวม	ร้อยละ	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ร้อยละ
๔	เศรษฐกิจ	การเกษตร	๑,๕๗๑	๑.๐๙	๑,๑๘๙	๘๐.๘๓	๒๘๒	๑๙.๑๗
		การค้า	๘๑๕	๐.๖๐	๖๗๐	๘๒.๓๑	๑๔๕	๑๗.๖๙
		การคลัง	๒,๕๓๒	๑.๘๘	๒,๐๘๒	๘๒.๒๓	๔๕๐	๑๗.๗๗
		การเงิน	๑,๐๐๙	๐.๗๕	๘๐๗	๗๙.๙๘	๒๐๒	๒๐.๐๒
		การลงทุน	๒๖๕	๐.๒๐	๑๙๖	๗๔.๒๕	๖๙	๒๕.๗๖
		ปัญหาหนี้สิน	๓,๓๙๕	๒.๕๑	๑,๕๘๐	๔๖.๕๕	๑,๘๑๕	๕๓.๔๖
		ราคาพลังงาน	๒๘๗	๐.๒๑	๒๖๒	๙๑.๒๙	๒๕	๘.๗๑
		รายได้	๖๘๕	๐.๕๑	๕๗๕	๘๓.๘๐	๑๑๐	๑๖.๒๐
		อุตสาหกรรม	๒๕๖	๐.๑๘	๒๑๖	๘๗.๘๐	๓๐	๑๒.๒๐
		รวม	๑๐,๗๐๓	๗.๙๓	๗,๕๗๖	๗๐.๗๘	๓,๑๒๗	๒๙.๒๒
๕	ทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	๓๘๗	๐.๒๙	๒๕๐	๖๔.๖๐	๑๓๗	๓๕.๔๐
		คุณภาพอากาศและเสียง	๑,๐๒๒	๐.๗๖	๕๕๒	๕๖.๙๕	๔๗๐	๔๖.๐๕
		ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	๕๙	๐.๐๔	๕๐	๘๑.๖๓	๙	๑๕.๓๗
		ทรัพยากรธรณี	๑๐๖	๐.๐๘	๗๗	๗๒.๖๔	๒๙	๒๗.๓๖
		นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๓๗	๐.๓๒	๓๖๐	๘๒.๓๘	๗๗	๑๗.๖๒
		ปัญหาของเสีย	๕๗๖	๐.๔๓	๓๓๓	๕๗.๘๑	๒๔๓	๔๒.๑๙
		ปัญหาน้ำบาดาล	๒๙	๐.๐๒	๑๗	๕๘.๖๒	๑๒	๔๑.๓๘
		ปัญหาน้ำผิวดิน	๕๑๗	๐.๓๘	๓๗๕	๗๒.๕๓	๑๔๒	๒๗.๔๗
		ปัญหาในพื้นที่ป่า	๙๗๖	๐.๗๒	๘๖๘	๘๘.๙๓	๑๐๘	๑๑.๐๗
		สัตว์ป่าและพืชป่า	๗๙	๐.๐๖	๗๕	๙๔.๙๔	๔	๕.๐๖
		รวม	๔,๑๗๘	๓.๑๐	๒,๙๗๗	๗๑.๒๕	๑,๒๐๑	๒๘.๗๕
		๖	อื่นๆ	อื่นๆ	๖,๗๗๑	๕.๐๒	๕,๗๓๑	๘๔.๖๔
รวม	๖,๗๗๑			๕.๐๒	๕,๗๓๑	๘๔.๖๔	๑,๐๔๐	๑๕.๓๖
<b>รวมทั้งหมด</b>		รวม	๑๓๔,๙๙๑	๑๐๐.๐๐	๑๐๙,๘๘๗	๘๑.๓๗	๒๕,๑๐๔	๑๘.๖๓

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

### สรุปจากตาราง ๒.๑ ได้ดังนี้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนโดยจำแนกเป็นประเภทเรื่องใหญ่และประเภทเรื่องย่อยได้ดังนี้

**๑. ประเภทสังคมและสวัสดิการ** มีจำนวน ๕๗,๖๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖,๐๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๑ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๑,๕๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

ประเภทเรื่องย่อยของสังคมและสวัสดิการโดยเรียงลำดับจากเรื่องที่ทำเนิการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

**๑.๑ การพนัน** มีจำนวน ๖,๐๙๑ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๗๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๑.๒ การกีฬา** มีจำนวน ๑๒๔ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๑.๓ สิทธิมนุษยชน** มีจำนวน ๒๗๐ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๒. ประเภทการเมือง-การปกครอง** มีจำนวน ๔๗,๘๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๐,๕๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๔ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๗,๒๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

ประเภทเรื่องย่อยของการเมือง-การปกครองโดยเรียงลำดับจากเรื่องที่ทำเนิการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

**๒.๑ การเมือง** มีจำนวน ๔,๓๑๕ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๑๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๒.๒ นโยบายของรัฐบาล** มีจำนวน ๖,๙๑๘ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๖๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๒.๓ ปัญหาความมั่นคง** มีจำนวน ๕,๘๗๓ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๕๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๓. ประเภทกฎหมาย** มีจำนวน ๗,๘๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๘๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๕ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

ประเภทเรื่องย่อยของกฎหมายโดยเรียงลำดับจากเรื่องที่ทำเนิการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

**๓.๑ การเสนอและตรากฎหมาย** มีจำนวน ๓,๗๒๕ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๕๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๓.๒ การกระทำความผิดอาญา** มีจำนวน ๒,๕๑๒ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๑๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๓.๓ การบังคับตามกฎหมาย** มีจำนวน ๑,๑๕๒ เรื่อง ดำเนิการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๙๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๔. ประเภทเศรษฐกิจ** จนได้ข้อยุติ จำนวน ๗,๕๗๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๘ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓,๑๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

ประเภทเรื่องย่อยของเศรษฐกิจโดยเรียงลำดับจากเรื่องที่ทำเนิการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

**๔.๑ ราคาพลังงาน** มีจำนวน ๒๘๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๔.๒ อุตสาหกรรม** มีจำนวน ๒๘๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๔.๓ รายได้** มีจำนวน ๖๘๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๕. ประเภททรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** มีจำนวน ๔,๑๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๕ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๒๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

ประเภทเรื่องย่อยของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยเรียงลำดับจากเรื่องที่ทำเนิการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๓ อันดับแรก คือ

**๕.๑ สัตว์ป่าและพืชป่า** มีจำนวน ๗๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๕.๒ ปัญหาในพื้นที่ป่า** มีจำนวน ๙๗๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๕.๓ นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** มีจำนวน ๔๓๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

**๖. ประเภทอื่น ๆ** มีจำนวน ๖,๗๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๒ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๗๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๔ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑,๐๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนในประเภทดังกล่าว

### ๓. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามพื้นที่จังหวัด

#### ๓.๑ ตารางสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนจำแนกตามพื้นที่จังหวัด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐

พื้นที่ (ภาค/จังหวัด)	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
<b>ภาคกลาง</b>						
๑ กรุงเทพมหานคร (๑)	๑๕,๐๔๓	๑๑.๑๔	๑๑,๗๗๙	๗๘.๓๐	๓,๒๖๔	๒๑.๗๐
๒ กาญจนบุรี	๗๐๓	๐.๕๒	๔๗๕	๖๗.๕๗	๒๒๘	๓๒.๔๓
๓ ชัยนาท	๒๖๘	๐.๒๐	๒๐๑	๗๕.๐๐	๖๗	๒๕.๐๐
๔ นครนายก	๒๓๖	๐.๑๗	๑๖๓	๖๙.๐๗	๗๓	๓๐.๙๓
๕ นครปฐม	๑,๒๓๖	๐.๙๒	๘๖๔	๖๙.๙๐	๓๗๒	๓๐.๑๐
๖ นนทบุรี (๓)	๑,๗๒๐	๑.๒๗	๑,๒๖๒	๗๓.๓๗	๔๕๘	๒๖.๖๓
๗ ปทุมธานี (๔)	๑,๖๖๘	๑.๒๔	๑,๒๐๐	๗๑.๙๔	๔๖๘	๒๘.๐๖
๘ พระนครศรีอยุธยา	๑,๓๙๑	๑.๐๓	๘๙๔	๖๔.๒๗	๔๙๗	๓๕.๗๓
๙ ราชบุรี	๖๒๗	๐.๔๖	๔๖๐	๗๓.๓๗	๑๖๗	๒๖.๖๓
๑๐ ลพบุรี	๕๒๗	๐.๓๙	๓๙๔	๗๔.๗๖	๑๓๓	๒๕.๒๔
๑๑ สมุทรปราการ (๒)	๑,๙๒๕	๑.๔๓	๑,๓๙๑	๗๒.๒๖	๕๓๔	๒๗.๗๔
๑๒ สมุทรสงคราม	๑๕๒	๐.๑๑	๑๐๔	๖๘.๔๒	๔๘	๓๑.๕๘
๑๓ สมุทรสาคร	๕๘๙	๐.๔๔	๔๑๗	๗๐.๘๐	๑๗๒	๒๙.๒๐
๑๔ สระบุรี	๖๒๐	๐.๔๖	๔๗๒	๗๖.๑๓	๑๔๘	๒๓.๘๗
๑๕ สิงห์บุรี	๒๓๘	๐.๑๘	๑๖๐	๖๗.๒๒๓	๗๘	๓๒.๗๗
๑๖ สุพรรณบุรี	๗๖๗	๐.๕๗	๔๗๓	๖๑.๖๗	๒๙๔	๓๘.๓๓
๑๗ อ่างทอง	๔๒๓	๐.๓๑	๒๗๑	๖๔.๐๗	๑๕๒	๓๕.๙๓
<b>รวม</b>	<b>๑๓,๐๙๐</b>	<b>๙.๗๐</b>	<b>๙,๒๐๑</b>	<b>๗๐.๒๙</b>	<b>๓,๘๘๙</b>	<b>๒๙.๗๑</b>

พื้นที่ (ภาค/จังหวัด)		จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
<b>ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>							
๑	จันทบุรี	๓๓๙	๐.๒๕	๒๖๑	๗๖.๙๙	๗๘	๒๓.๐๑
๒	ฉะเชิงเทรา	๔๗๗	๐.๓๕	๓๑๘	๖๖.๖๗	๑๕๙	๓๓.๓๓
๓	ชลบุรี (๕)	๑,๔๖๗	๑.๐๙	๑,๐๖๘	๗๒.๘๐	๓๙๙	๒๗.๒๐
๔	ตราด	๑๒๙	๐.๑๐	๘๘	๖๘.๒๒	๔๑	๓๑.๗๘
๕	ปราจีนบุรี	๔๗๔	๐.๓๕	๓๑๗	๖๖.๘๘	๑๕๗	๓๓.๑๒
๖	ระยอง	๖๘๓	๐.๕๑	๔๘๙	๗๑.๖๐	๑๙๔	๒๘.๔๐
๗	สระแก้ว	๒๗๓	๐.๒๐	๑๙๘	๗๒.๕๓	๗๕	๒๗.๔๗
<b>รวม</b>		<b>๓,๕๕๒</b>	<b>๒.๕๕</b>	<b>๒,๗๓๙</b>	<b>๗๖.๒๙</b>	<b>๗๑๓</b>	<b>๒๐.๐๓</b>
<b>ภาคตะวันออก</b>							
๑	กาฬสินธุ์	๓๙๕	๐.๒๙	๒๖๒	๖๖.๓๓	๑๓๓	๓๓.๖๗
๒	ขอนแก่น	๑,๐๗๔	๐.๘๐	๗๖๔	๗๑.๑๔	๓๑๐	๒๘.๘๖
๓	ชัยภูมิ	๔๗๖	๐.๓๕	๓๑๓	๖๕.๗๖	๑๖๓	๓๔.๒๔
๔	นครพนม [๒]	๒๘๐	๐.๒๑	๒๒๒	๗๙.๒๙	๕๘	๒๐.๗๑
๕	นครราชสีมา	๑,๓๓๗	๐.๙๙	๙๑๒	๖๘.๒๑	๔๒๕	๓๑.๗๙
๖	บุรีรัมย์	๖๒๖	๐.๔๖	๓๙๘	๖๓.๕๘	๒๒๘	๓๖.๔๒
๗	มหาสารคาม	๓๘๑	๐.๒๘	๒๖๕	๖๙.๕๕	๑๑๖	๓๐.๔๕
๘	มุกดาหาร	๑๗๕	๐.๑๓	๑๒๐	๖๘.๕๗	๕๕	๓๑.๔๓
๙	ยโสธร	๑๙๖	๐.๑๕	๑๔๗	๗๕.๐๐	๔๙	๒๕.๐๐
๑๐	ร้อยเอ็ด	๕๐๙	๐.๓๘	๓๙๓	๗๗.๒๑	๑๑๖	๒๒.๗๙
๑๑	เลย	๒๒๓	๐.๑๗	๑๖๔	๗๓.๕๔	๕๙	๒๖.๔๖
๑๒	ศรีสะเกษ	๕๕๐	๐.๔๑	๓๘๓	๖๙.๖๔	๑๖๗	๓๐.๓๖
๑๓	สกลนคร	๓๖๘	๐.๒๗	๒๗๒	๗๓.๙๑	๙๖	๒๖.๐๙
๑๔	สุรินทร์	๖๔๕	๐.๔๘	๔๖๖	๗๒.๒๕	๑๗๙	๒๗.๗๕
๑๕	หนองคาย	๓๔๗	๐.๒๖	๒๔๓	๗๐.๐๓	๑๐๔	๒๙.๙๗
๑๖	หนองบัวลำภู	๑๔๐	๐.๑๐	๘๙	๖๓.๕๗	๕๑	๓๖.๔๓
๑๗	อำนาจเจริญ	๒๑๗	๐.๑๖	๑๖๐	๗๓.๗๓	๕๗	๒๖.๒๗
๑๘	อุดรธานี	๖๒๒	๐.๔๖	๓๙๖	๖๓.๖๗	๒๒๖	๓๖.๓๓
๑๙	อุบลราชธานี	๗๓๓	๐.๕๔	๕๓๗	๗๓.๒๖	๑๙๖	๒๖.๗๔
<b>รวม</b>		<b>๙,๒๙๔</b>	<b>๖.๘๘</b>	<b>๖,๕๐๖</b>	<b>๗๐.๐๐</b>	<b>๒,๗๘๘</b>	<b>๓๐.๐๐</b>



พื้นที่ (ภาค/จังหวัด)		จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
<b>ภาคใต้</b>							
๑	กระบี่	๔๑๘	๐.๓๑	๓๑๐	๗๔.๑๖	๑๐๘	๒๕.๘๔
๒	ชุมพร	๓๕๙	๐.๒๗	๒๖๑	๗๒.๗๐	๙๘	๒๗.๓๐
๓	ตรัง	๒๙๒	๐.๒๒	๒๑๓	๗๒.๙๕	๗๙	๒๗.๐๕
๔	นครศรีธรรมราช [๓]	๑,๑๒๔	๐.๘๓	๘๙๐	๗๙.๑๘	๒๓๔	๒๐.๘๒
๕	นราธิวาส [๔]	๒๙๑	๐.๒๒	๒๓๐	๗๙.๐๔	๖๑	๒๐.๙๖
๖	ประจวบคีรีขันธ์	๗๒๒	๐.๕๓	๔๒๒	๕๘.๕๕	๓๐๐	๔๑.๔๕
๗	ปัตตานี	๒๐๔	๐.๑๕	๑๕๑	๗๔.๐๒	๕๓	๒๕.๙๘
๘	พังงา	๒๑๗	๐.๑๖	๑๖๘	๗๗.๔๒	๔๙	๒๒.๕๘
๙	พัทลุง	๑๕๖	๐.๑๒	๑๐๙	๖๙.๘๗	๔๗	๓๐.๑๓
๑๐	เพชรบุรี	๔๗๗	๐.๓๕	๓๖๖	๗๖.๗๓	๑๑๑	๒๓.๒๗
๑๑	ภูเก็ต [๕]	๕๐๔	๐.๓๗	๓๙๘	๗๘.๙๗	๑๐๖	๒๑.๐๓
๑๒	ยะลา [๑]	๒๗๐	๐.๒๐	๒๑๗	๘๐.๓๗	๕๓	๑๙.๖๓
๑๓	ระนอง	๑๔๓	๐.๑๑	๑๐๐	๖๙.๙๓	๔๓	๓๐.๐๗
๑๔	สงขลา	๘๘๘	๐.๖๓	๖๒๙	๗๐.๑๗	๒๕๙	๒๙.๘๓
๑๕	สตูล	๑๘๒	๐.๑๓	๑๓๙	๗๖.๓๗	๔๓	๒๓.๖๓
๑๖	สุราษฎร์ธานี	๗๕๖	๐.๕๖	๕๒๒	๖๙.๐๕	๒๓๔	๓๐.๙๕
	<b>รวม</b>	<b>๖,๙๖๓</b>	<b>๕.๑๖</b>	<b>๕,๑๒๕</b>	<b>๗๓.๖๐</b>	<b>๑,๘๓๘</b>	<b>๒๖.๔๐</b>
<b>ภาคเหนือ</b>							
๑	กำแพงเพชร	๓๐๕	๐.๒๓	๒๐๘	๖๘.๒๐	๙๗	๓๑.๘๐
๒	เชียงใหม่	๗๐๙	๐.๕๓	๕๓๘	๗๕.๘๘	๑๗๑	๒๔.๑๒
๓	เชียงราย	๑,๓๐๖	๐.๙๗	๙๖๙	๗๔.๒๐	๓๓๗	๒๕.๘๐
๔	ตาก	๓๗๖	๐.๒๘	๒๘๙	๗๖.๘๖	๘๗	๒๓.๑๔
๕	นครสวรรค์	๗๕๐	๐.๕๖	๕๑๙	๖๙.๒๐	๒๓๑	๓๐.๘๐
๖	น่าน	๑๙๔	๐.๑๔	๑๒๗	๖๕.๔๖	๖๗	๓๔.๕๔
๗	พะเยา	๒๘๙	๐.๒๑	๒๒๖	๗๘.๒๐	๖๓	๒๑.๘๐
๘	พิจิตร	๓๓๙	๐.๒๕	๒๕๖	๗๕.๕๒	๘๓	๒๔.๔๘
๙	พิษณุโลก	๕๐๑	๐.๓๗	๓๘๐	๗๕.๘๕	๑๒๑	๒๔.๑๕
๑๐	เพชรบูรณ์	๔๑๑	๐.๓๐	๒๗๕	๖๖.๙๑	๑๓๖	๓๓.๐๙

พื้นที่ (ภาค/จังหวัด)		จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	ร้อยละ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ
๑๑	แพร่	๑๘๒	๐.๑๓	๑๔๑	๗๗.๔๗	๔๑	๒๒.๕๓
๑๒	แม่ฮ่องสอน	๑๐๓	๐.๐๘	๗๗	๗๔.๗๖	๒๖	๒๕.๒๔
๑๓	ลำปาง	๔๑๓	๐.๓๑	๓๓๒	๘๐.๓๙	๘๑	๑๙.๖๑
๑๔	ลำพูน	๒๖๙	๐.๒๐	๒๐๙	๗๗.๗๐	๖๐	๒๒.๓๐
๑๕	สุโขทัย	๓๗๖	๐.๒๘	๒๗๔	๗๒.๘๗	๑๐๒	๒๗.๑๓
๑๖	อุตรดิตถ์	๒๖๑	๐.๑๙	๑๘๐	๖๘.๙๗	๘๑	๓๑.๐๓
๑๗	อุทัยธานี	๓๖๒	๐.๒๗	๑๗๖	๔๘.๖๒	๑๘๖	๕๑.๓๘
<b>รวม</b>		<b>๗,๑๔๖</b>	<b>๕.๒๙</b>	<b>๕,๑๗๖</b>	<b>๗๒.๕๓</b>	<b>๑,๙๗๐</b>	<b>๒๗.๔๗</b>
<b>ไม่ระบุจังหวัด</b>							
๑	ไม่ระบุจังหวัด	๗๙,๑๓๙	๕๘.๖๓	๖๘,๘๕๐	๘๗.๐๐	๑๐,๒๘๙	๑๓.๐๐๒
<b>รวม</b>		<b>๗๙,๖๑๓</b>	<b>๕๘.๙๘</b>	<b>๖๙,๓๒๑</b>	<b>๘๗.๐๗</b>	<b>๑๐,๒๙๒</b>	<b>๑๒.๙๓</b>
<b>ต่างประเทศ</b>							
๑	ต่างประเทศ	๔๗๔	๐.๓๕	๔๗๑	๙๙.๓๗	๓	๐.๖๓
<b>รวม</b>		<b>๔๗๔</b>	<b>๐.๓๕</b>	<b>๔๗๑</b>	<b>๙๙.๓๗</b>	<b>๓</b>	<b>๐.๖๓</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>๑๓๔,๙๙๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>	<b>๑๐๙,๘๘๗</b>	<b>๘๑.๓๗</b>	<b>๒๕,๑๑๔</b>	<b>๑๘.๖๓</b>

ที่มา : ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

## สรุปจากตารางที่ ๓.๑

### จังหวัดที่มีการร้องเรียนมากที่สุดใน ๕ อันดับแรก คือ

(๑) **จังหวัดกรุงเทพมหานคร** มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑๕,๐๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๔ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๗๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๐ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓,๒๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

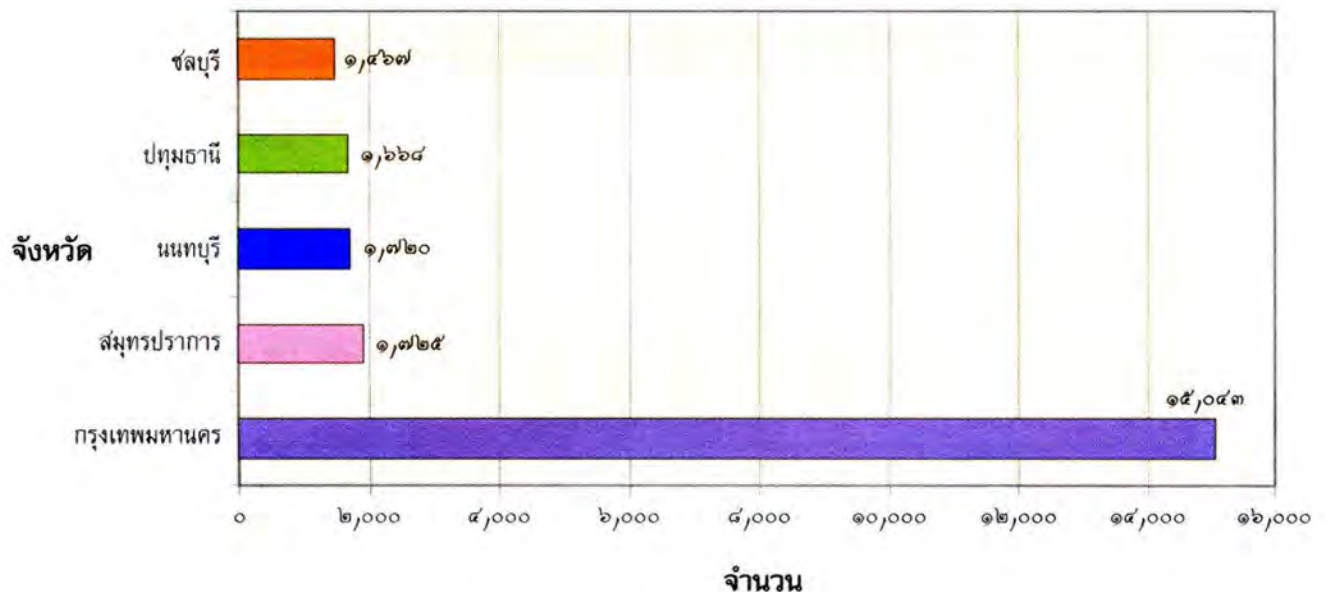
(๒) **จังหวัดสมุทรปราการ** มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑,๙๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๓ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๓๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๖ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๓) จังหวัดนนทบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑,๗๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๗ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๒๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๗ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๔) จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑,๖๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๔ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๒๐๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๔ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๔๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

(๕) จังหวัดชลบุรี มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑,๔๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๙ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๐๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐ และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๓๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

กราฟเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแยกตามพื้นที่รายจังหวัด  
ที่มีเรื่องร้องเรียนมากที่สุด ๕ จังหวัด ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐



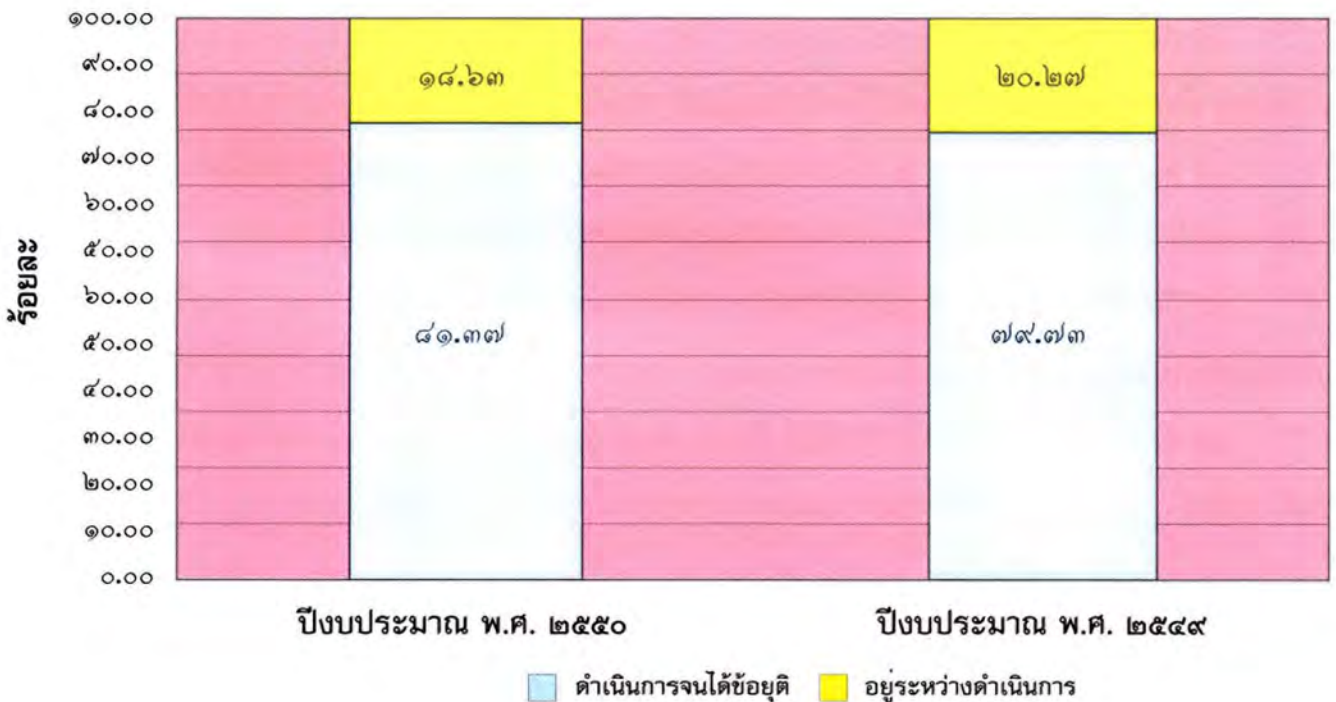
### จังหวัดที่มีการดำเนินการจนได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ อันดับแรก คือ

- [๑] จังหวัดยะลา มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๓๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- [๒] จังหวัดนครพนม มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๑ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๙ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- [๓] จังหวัดนครศรีธรรมราช มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๑,๑๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๓ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๘ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- [๔] จังหวัดนราธิวาส มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๒ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๔ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- [๕] จังหวัดภูเก็ต มีจำนวนเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๗ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๙๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

### ๔. เปรียบเทียบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

สืบเนื่องจากผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำนวน ๑๓๔,๙๙๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๐๙,๘๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๗ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒๕,๑๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๓ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชน จำนวน ๖๓,๘๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐,๘๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๗๓ และอยู่ในระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑๒,๙๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๗ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยเมื่อนำจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติและอยู่ระหว่างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ มาเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ สรุปได้ดังกราฟต่อไปนี้

**กราฟเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติและเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ ได้ดังนี้**



**สรุปจากกราฟที่ ๔**

จากกราฟจะเห็นได้ว่าแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ นั้น **เพิ่มขึ้น** เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ คิดเป็น ๑.๖๔ ของผลต่างร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ และแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ นั้น **ลดลง** เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙ คิดเป็น ๑.๖๔ ของผลต่างร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ

**๒.๒.๒ การประสานการแก้ไขปัญหามวลชน  
จำนวนรวมกลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล ในระหว่างวันที่  
๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๐ จำนวน ๒๘๑ กลุ่ม**

**กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนตุลาคม ๒๕๕๙**

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๒๑ กลุ่ม เช่น กลุ่มสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (สร.กฟผ.) จำนวน ๗ คน นำโดย นายศิริชัย ไม้งาม ประธานสหภาพฯ เดินทางมาทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอคัดค้านการแต่งตั้งนายปิยสวัสดิ์ อัมระนันทน์ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพลังงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชน ได้รับการประสานจากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ว่านายกรัฐมนตรี ได้มอบหมายให้รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร (นายลอยเลื่อน บุญนาค) ให้มารับเรื่องร้องเรียนจากนั้นกลุ่มฯ ได้ยื่นหนังสือผ่านรองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร (นายลอยเลื่อนฯ) และเดินทางกลับ



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณท่าเทียบรัฐบาล มีจำนวน ๓๕ กลุ่ม เช่น กลุ่มศิลปินโปงลางสะออน จำนวน ๑๕ คน นำโดย นายสมพงษ์ คุณาประถม ได้เดินทางมาท่าเทียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้ปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาอย่างเด็ดขาดและต่อเนื่อง ณ เรือนรับรองประจำชนตัวแทนกลุ่มฯ ได้เข้าพบและยื่นหนังสือผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชน โดยแจ้งว่า ตามที่กลุ่มฯ ได้ทำการแสดงสดคอนเสิร์ตโปงลางสะออน เดอะโชว์ มาส์ โก สะออน ต่อมาได้มีกลุ่มบุคคลเสนอขายแผ่นซีดีให้กับประชาชนทั่วไป โดยอ้างว่าเป็นการแสดงสดคอนเสิร์ตดังกล่าวซึ่งในความเป็นจริงเป็นการแสดงของกลุ่มฯ ครั้งแรก แต่กลุ่มบุคคลดังกล่าวได้ทำการเปลี่ยนแปลงใหม่หรือแอบถ่ายการแสดงของกลุ่มฯ ตามสถานที่ต่าง ๆ ทำให้กลุ่มฯ ได้รับความเสียหาย จึงขอให้ดำเนินการกับผู้กระทำความผิด จากนั้นกลุ่มฯ พอใจและเดินทางกลับ



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนธันวาคม ๒๕๕๙

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณท่าเทียบรัฐบาล มีจำนวน ๒๒ กลุ่ม เช่น กลุ่มผู้จำหน่ายสลากเลขท้าย (ทวยบนติน) จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน นำโดย นายธวัช สติติวิทยา ได้เดินทางมาชุมนุมบริเวณหน้าท่าเทียบรัฐบาลฝั่งสำนักงาน ก.พ. เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอรทาระยะเวลาในการแก้ไขพระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ. ๒๕๑๗ ณ เรือนรับรองประจำชน รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (นายจาตุร อภิชาติบุตร) ได้มาเจรจากับกลุ่มฯ โดยตัวแทนกลุ่มฯ ได้แจ้งว่าที่มาในวันนี้เพื่อต้องการทรากระยะเวลาในการแก้ไขพระราชบัญญัติสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พ.ศ. ๒๕๑๗ และระยะเวลาที่จะให้จำหน่ายสลากเลขท้าย ๓ ตัว และ ๒ ตัวได้เมื่อใด พร้อมกับเสนอข้อมูลของกลุ่มที่จะใช้ประกอบการพิจารณาให้มีการจำหน่ายสลากเลขท้าย ๓ และ ๒ ตัว ต่อไป ดังนี้

(๑) ขอให้ผ่อนผันการจำหน่ายสลากเลขท้าย ๓ ตัว และ ๒ ตัวไปก่อนเพราะกลุ่มผู้แทนจำหน่ายได้รับความเดือดร้อนอย่างมาก โดยจัดทำเป็นสลากการกุศลหรือสลากพิเศษ ซึ่งสามารถให้หน่วยงานใดก็ได้เป็นผู้จำหน่ายแทนและสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเป็นเพียงผู้รับจ้างพิมพ์สลากเท่านั้น ตามคำตีความของคณะกรรมการกฤษฎีกา ปี พ.ศ. ๒๕๔๒

(๒) ขอให้กลุ่มผู้จำหน่ายสลากเลขท้าย (ทวยบนดิน) เป็นอาสาสมัครจับหอยใต้ดิน

(๓) ขอให้คงการออกสลากเลขท้าย ๓ และ ๒ ตัว เดือนละ ๒ ครั้งเหมือนเดิม ไม่ควรลดจำนวนเหลือเพียง ๑ ครั้ง

(๔) ขอให้ยึดถือกรุงเทพโพล และหอการค้าโพล ที่ได้ทำไว้แล้ว

(๕) การระงับการขายสลากเลขท้าย ๓ และ ๒ ตัว ทำให้หอยใต้ดินกลับมาขายอีก

(๖) การขายสลากเลขท้าย ๓ และ ๒ ตัว สามารถควบคุมราคาสลากกินแบ่งรัฐบาลไม่ให้ขายเกินราคาได้

(๗) การงดจำหน่ายสลากเลขท้าย ๓ และ ๒ ตัว เป็นเหตุให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเรียกร้องเงินจากผู้ขายหอยใต้ดินเป็นการทำให้เกิดผู้มีอิทธิพลขึ้นมาอีก

(๘) สังคมไทยมีการพนันอยู่แล้วมากมาย การต่อต้านให้ยกเลิกสลากเลขท้าย ๓ และ ๒ ตัวเพียงอย่างเดียวเป็นการเลือกปฏิบัติไม่ยุติธรรม กลุ่มฯ ได้เดินทางกลับเมื่อเวลาประมาณ ๑๒.๓๐ น. และแจ้งว่าจะเดินทางมาติดตามผลอีกครั้งในวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๔๙



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนมกราคม ๒๕๕๐

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๒๓ กลุ่ม เช่น กลุ่มแอมเนสตี อินเตอร์เนชั่นแนล ประเทศไทย จำนวนประมาณ ๕๐ คน นำโดย นายทิม มูเลอร์ และนายบุญแทน ต้นสุเทพวิรวงศ์ ได้เดินทางมาจาก ล้วนวีร์เบญจทัศ (ส่วนรถไฟ) เขตจตุจักร โดยรถจักรยาน จำนวน ๔๕ คัน มาชุมนุมบริเวณหน้าประตู ๔ ทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรื ขอสัญชาติไทยของเด็กไร้สัญชาติ จำนวน ๑๑๐ ฉบับ ณ เรือนรับรองประชาชน ตัวแทนกลุ่มฯ ได้เข้าพบและยื่นหนังสือผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน จากนั้น กลุ่มฯ พอลงและเดินทางกลับ



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๐

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๒๕ กลุ่ม อาทิเช่น กลุ่มคณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย จำนวนประมาณ ๒๐๐ คน นำโดย นางสาววิไลวรรณ แซ่เตีย ประธานคณะกรรมการสมานฉันท์แรงงานไทย ได้เดินทางมาชุมนุมที่บริเวณหน้าประตู ๓ ทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรื กรณีปัญหาการจ้างเหมาค่าแรง และแรงงานนอกระบบที่เป็นการเอาเปรียบและไม่เป็นธรรมต่อลูกจ้าง จึงขอเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้เกิดกระบวนการจ้างงานที่เป็นธรรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชน ได้เชิญอธิบดีกรมสวัสดิการ

และ คும்ครองแรงงาน (นายผดุงศักดิ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา) เข้าพบและเจรจากับกลุ่มฯ โดยกลุ่มฯ ได้ยื่นหนังสือผ่าน  
อธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (นายผดุงศักดิ์ฯ) จากนั้น กลุ่มฯ พอใจและเดินทางกลับ



#### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนมีนาคม ๒๕๕๐

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๔๖ กลุ่ม เช่น กลุ่มสมาคมข่าวประมงปากน้ำชุมพร  
จำนวนประมาณ ๒๐๐ คน นำโดย พันตำรวจตรี เล็งี่ยม สาราญรัตน์ ได้เดินทางมาชุมนุมบริเวณข้างสำนักงาน ก.พ.  
หน้าทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี คัดค้านประกาศของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์  
เรื่องกำหนดห้ามใช้เครื่องมือทำการประมงบางชนิดทำการประมงในฤดูปลาที่มีไข่ วางไข่ และเลี้ยงตัวในวัยอ่อน  
ในท้องที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ชุมพร และสุราษฎร์ธานี ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยเริ่มปิดอ่าวระหว่างวันที่ ๑๕  
กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ถึง ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๕๐ ณ เรือรับรองประจำชั้น ตัวแทนกลุ่มฯ ได้ยื่นหนังสือผ่านผู้อำนวยการ  
ศูนย์บริการประจำชั้น กลุ่มฯ พอใจและเดินทางกลับ



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนเมษายน ๒๕๕๐

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๑๖ กลุ่ม เช่น กลุ่มสัจจชาเกษตรกรรายย่อย จำนวนประมาณ ๒๐๐ คน นำโดย นายนคร ศรีวิวัฒน์ ซึ่งชุมนุมอยู่บริเวณหน้ากระทรวงการคลังเพื่อขอให้แก้ไขปัญหาการดำเนินงานของกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชน ได้รับการประสานจากกลุ่มฯ โดยกลุ่มฯ แจ้งว่าขอให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชน เดินทางไปรับหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี และเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม) กรณีดังกล่าวบริเวณที่ชุมนุม กลุ่มฯ ได้ยื่นหนังสือผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชน ศูนย์บริการประชาชน



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๕๐

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๔๑ กลุ่ม เช่น กลุ่มพ่อค้าแม่ค้าตลาดนัดจตุจักร ๒ มีนบุรี จำนวนประมาณ ๒๐ คน นำโดย นางสาวไพโรแก้ว แยกกิ่ง ได้เดินทางมาชุมนุมบริเวณหน้าประตู ๔ ทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี กรณีได้รับความเดือดร้อนจากการดำเนินการของผู้บริหารตลาดนัดจตุจักร ๒ มีนบุรี ณ เรือนรับรองประชาชน กลุ่มฯ ได้เข้าพบและยื่นหนังสือผ่านเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชน จากนั้น กลุ่มฯ พอลใจและเดินทางกลับ



**กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๕๐**

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๑๖ กลุ่ม เช่น สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้านครหลวง จำนวนประมาณ ๒๐ คน นำโดย นายเพียร ยงหนู ประธานสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้า นครหลวง ได้เดินทางมาชุมนุมที่บริเวณหน้าประตู ๔ ทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี ขอให้ปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานรัฐวิสาหกิจและปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำภาคเอกชน เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานมวลชนได้ออกไปพบ และรับหนังสือจากกลุ่มฯ บริเวณที่ชุมนุม จากนั้น กลุ่มฯ พอใจและเดินทางกลับ



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๕๐

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๑๓ กลุ่ม เช่น ตัวแทนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ได้รับผลกระทบและประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ จำนวน ๑๐ คน นำโดย พระพรหมมั่งคณาจารย์ (ปัญญา นันทภิกขุ) และนายปราโมทย์ ไม้กลัด ได้เดินทางมาทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือ กราบเรียนนายกรัฐมนตรี คัดค้านการใช้พื้นที่สนามกอล์ฟกรมชลประทานและโรงเรียนชลประทานสงเคราะห์เพื่อก่อสร้าง อาคารรัฐสภาแห่งใหม่ ตัวแทนกลุ่มฯ ได้พบและยื่นหนังสือผ่านเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ณ ห้องรับรอง ๒ ตึกบัญชาการ ทำเนียบรัฐบาล จากนั้น กลุ่มฯ พอใจและเดินทางกลับ



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๕๐

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๑๑ กลุ่ม เช่น กลุ่มสหภาพแรงงานอินเตอร์โมต้า ประมาณ ๒๐๐ คน นำโดย นายอนันต์ เงินกระแฉ่ง ประธานสหภาพแรงงานอินเตอร์โมต้า เดินทางมาชุมนุมบริเวณประตู ๔ ทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี โดยมีข้อเรียกร้อง ประเด็นสำคัญ ดังนี้ ขอให้นายจ้างนำเงินชดเชย ทั้งหมดที่ต้องจ่ายให้กับลูกจ้างเมื่อถูกเลิกจ้าง ไปฝากไว้กับสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปทุมธานี ขอให้ยกเลิกมาตรา ๗๕ ของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ และ ขอให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างเต็มร้อยละเซ็นต์ ในกรณีที่ให้ลูกจ้างหยุดงานในวันที่ปิดกิจการชั่วคราว เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนดำเนินการ โดยนำตัวแทนกลุ่ม จำนวนประมาณ ๑๐ คน เข้าร่วมเจรจากับผู้แทนกระทรวงแรงงาน ได้แก่ รองอธิบดีกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

(นายอานนท์ อินทรสุขศรี) ผู้อำนวยการสำนักแรงงานสัมพันธ์ (นายอาทิตย์ อัสโม) ลวัลติการและคุ้มครองแรงงาน จังหวัดปทุมธานี (นายสุวิทย์ สู่มาลา) ณ ห้องประชุม ๒๐๑ อาคารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จากนั้น กลุ่มฯ จึงเดินทางกลับเมื่อเวลาประมาณ ๑๑.๓๐ น.



### กลุ่มผู้ชุมนุมประจำเดือนกันยายน ๒๕๕๐

กลุ่มราษฎรที่เดินทางมาชุมนุมบริเวณทำเนียบรัฐบาล มีจำนวน ๑๒ กลุ่ม เช่น กลุ่มสหพันธ์การขนส่งทางบกแห่งประเทศไทย จำนวนประมาณ ๑๕๐ คน นำโดย นายยู เจียรยีนยงพงศ์ ได้เดินทางมาชุมนุมที่บริเวณเชิงสะพานชมัยมรุเชฐ ทำเนียบรัฐบาล เพื่อยื่นหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรี

๑. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ตำรวจทางหลวงทุจริตในหน้าที่ โดยการจัดทำสติกเกอร์ออกมาจำหน่ายให้ผู้ประกอบการรถบรรทุกเพื่อหลีกเลี่ยงการถูกจับกุม เช่น กรณีการบรรทุกน้ำหนักเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดและ กระทำผิดกฎหมายในกรณีอื่นๆ

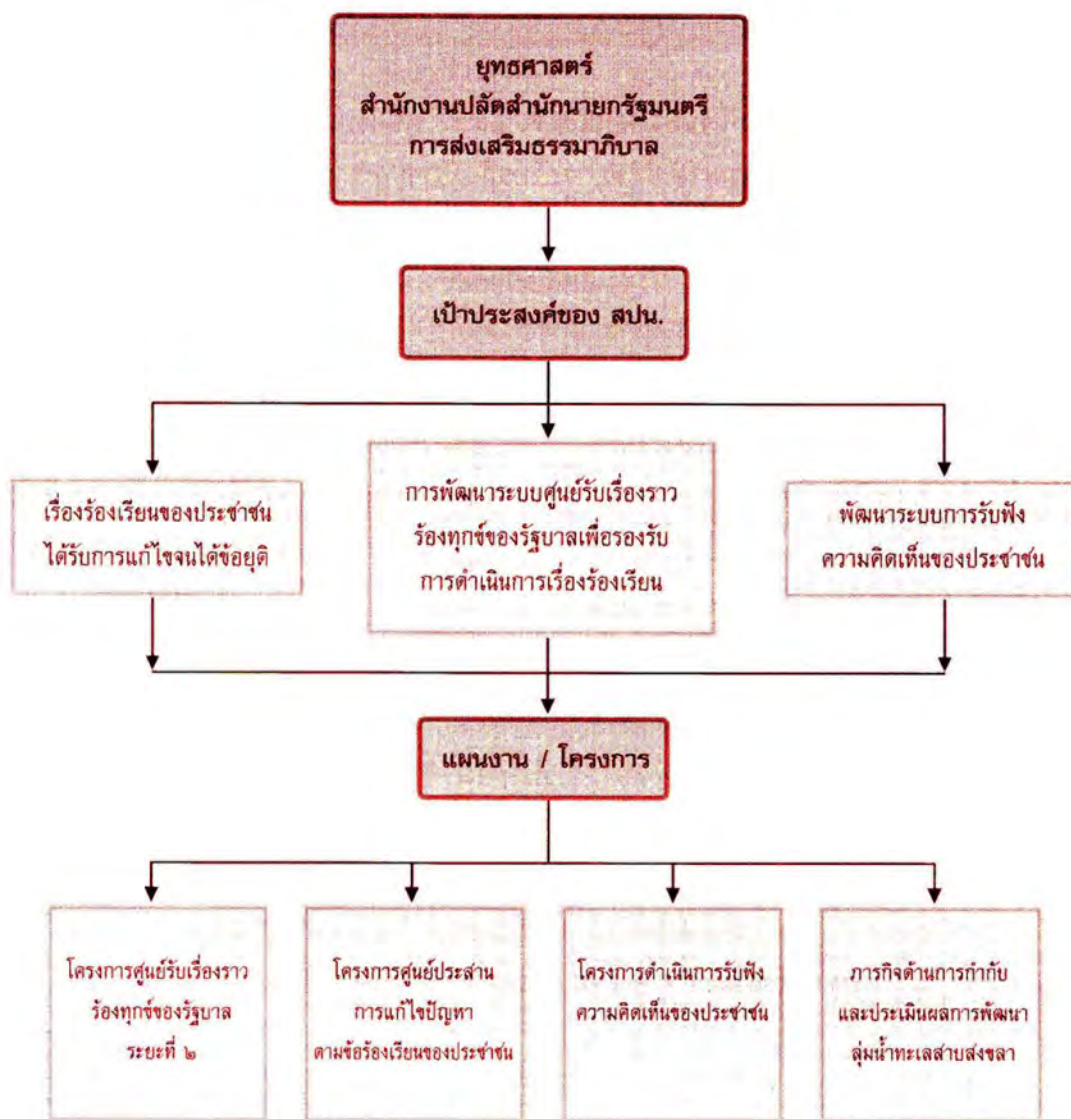
๒. เสนอให้มีการปรับโครงสร้างกองบังคับการตำรวจทางหลวง โดยขอให้ไปสังกัดกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม เพื่อให้การปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. ๒๕๓๕ (แก้ไขเพิ่มเติมปี พ.ศ. ๒๕๔๙) มีการกำกับ ควบคุมดูแล รักษากฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน โดยกลุ่มฯ ได้แจ้งต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ว่าได้ประสานกับคณะทำงานนายกรัฐมนตรี (พลตรี บุญชู เกิดโชค) ไว้แล้ว ต่อมากลุ่มฯ ได้ยื่นหนังสือผ่านคณะทำงาน นายกรัฐมนตรี (พลตรี บุญชูฯ) จากนั้น กลุ่มฯ พอใจและเดินทางกลับ



### ๒.๓ ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๐

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ศูนย์บริการประชาชน (ศบช.) เป็นผู้ร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการเพื่อผลักดันให้ยุทธศาสตร์การบริหารราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) บรรลุเป้าประสงค์โดยได้กำหนดแผนงาน/โครงการรองรับการดำเนินการ ตามที่ได้แสดงในแผนภูมิ

#### แผนภูมิแสดงความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กับแผนงาน/โครงการของศูนย์บริการประชาชน



## ผลการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

### ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ "การส่งเสริมธรรมาภิบาล"

ศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ "การส่งเสริมธรรมาภิบาล" รวม ๓ โครงการ ประกอบด้วย โครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ระยะที่ ๒) โครงการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และโครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน ซึ่งมีผลการดำเนินการ ดังนี้

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
๑. โครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล	<p>๑. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สามารถพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียนในทุกช่องทางทั้งหมด ๑๓๔,๙๙๑ เรื่อง และสามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ ๑๐๙,๘๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๓๗</p> <p>๒. พัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (ระยะที่ ๒) ประกอบด้วย การพัฒนาระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐนำร่อง ๗ หน่วยงาน เพื่อขยายขีดความสามารถของระบบเพื่อให้รองรับปริมาณการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ ขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการตามสัญญาฯ</p> <p>๓. จัดทำบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในโครงการแล้วทั้งสิ้น ๓๕ อัตรา ซึ่งการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทาง "๑๑๑" ตามนโยบายรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๔. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง "การพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์" จำนวน ๓ ครั้ง สรุประเบียบ ดังนี้</p>

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
	<p>๔.๑ ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๕๐ โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) เป็นประธานที่ประชุม ได้นำเสนอระบบการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นระบบกลาง สำหรับเชื่อมโยงเครือข่าย การปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ โดย หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานสามารถเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล เรื่องราวร้องทุกข์ร่วมกัน</p> <p>๔.๒ ครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๕๐ โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดี เมฆสวรรค์) เป็นประธาน ได้มีการนำเสนอรายละเอียดของการ ใช้ระบบ และการส่งงานผ่าน Web Portal มีการทดลองให้ใช้ระบบจริง เพื่อให้ สามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>๔.๓ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม โดยมี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นประธาน มีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ๒๗๒ หน่วยงาน รวมจำนวน ๕๔๑ คน และเชิญ รศ.ดร. เสรี วงษ์มณฑา บรรยายเรื่อง "การเสริมสร้าง ให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ โดยยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง ตลอดจนเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude)" ในการเชื่อมโยงเครือข่ายการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน และภาคป่าย เป็นการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับทราบปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานผ่าน Web Portal</p>

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
	<p>๕. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การบูรณาการการรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้ายผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน ด้านความมั่นคง เมื่อวันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๕๐ ณ โรงแรมเรติสัน กรุงเทพมหานคร โดยมี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (คุณหญิงทิพาวดีฯ) เป็นประธาน ที่ประชุมได้ร่วมกันเสนอแนวคิดในการกำหนดรูปแบบการดำเนินการ เพื่อบูรณาการการรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้ายผ่านทางสายด่วนด้านความมั่นคง ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์</p> <p>๖. จัดโครงการพัฒนาบุคลากรเชิงความสามารถ ๘ หลักสูตร ดังนี้</p> <p><b>หลักสูตรที่ ๑</b> ภารกิจของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ</p> <p><b>หลักสูตรที่ ๒</b> เทคนิคการวิเคราะห์และจับประเด็นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p><b>หลักสูตรที่ ๓</b> การใช้ระบบการดำเนินการเรื่องราวยุทธกิจ ในการสืบค้นจัดทำ บันทึกข้อมูล และกระบวนการรับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบการดำเนินการเรื่องราวยุทธกิจ</p> <p><b>หลักสูตรที่ ๔</b> เทคนิคการประสานและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</p> <p><b>หลักสูตรที่ ๕</b> การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน (Service Mind)</p> <p><b>หลักสูตรที่ ๖</b> ทักษะการให้บริการประชาชนทางโทรศัพท์และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</p> <p><b>หลักสูตรที่ ๗</b> การวิเคราะห์รายงานการดำเนินการเรื่องราวยุทธกิจ</p> <p><b>หลักสูตรที่ ๘</b> การใช้ประโยชน์จากข้อมูลองค์ความรู้ในระบบการดำเนินการเรื่องราวยุทธกิจ</p>

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
<p>๒. โครงการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน</p>	<p>๑. ดำเนินการจ้างที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และระบบกำกับดูแลหน่วยงานของรัฐ ในการเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐและการรับฟังความคิดเห็นรวมทั้งการดูแลระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และระบบสารสนเทศ</p> <p>๒. จัดตั้งจุดบริการข้อมูล (ตู้ KIOS) เพื่อให้บริการเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน</p> <p>๓. จัดพิมพ์ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ จำนวน ๑๐,๐๐๐ เล่ม พร้อมคู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน ๕,๐๐๐ เล่ม</p> <p>๔. จัดพิมพ์คู่มือแนวทาง ขั้นตอน และวิธีการเผยแพร่ข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จำนวน ๑๐,๐๐๐ เล่ม</p> <p>๕. จัดประชุมสัมมนาเผยแพร่ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไปยังกลุ่มเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวน ๑๒ ครั้ง โดยมีเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น ๔,๐๖๖ คน</p> <p>๖. จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้บันทึกข้อมูลโครงการของรัฐ) ทั่วประเทศ รวม ๕ รุ่น จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๐๐ คน</p>

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
	<p>๘. ดำเนินการประชุมคณะกรรมการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ได้มีการมอบหมายให้เลขานุการกำหนดเรื่องและแนวทางในการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน รวมทั้งเปรียบเทียบความเหมือนความแตกต่างเกี่ยวกับร่างพระราชบัญญัติการมีส่วนร่วมของประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๐ และรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๕๐</p> <p>๙. ดำเนินการประชุมคณะอนุกรรมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อจัดทำแผนประชาสัมพันธ์การกำกับติดตามผลการดำเนินงานหน่วยงานหลังผ่านการอบรม</p> <p>๑๐. ดำเนินการประชุมคณะอนุกรรมการศึกษาและวิจัยเพื่อพัฒนาการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับปรุง/แก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘</p> <p>๑๑. จัดทำบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในโครงการฯ จำนวน ๑๐ อัตรา ซึ่งสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>
<p>๓. โครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน</p>	<p>๑. ดำเนินการประชาสัมพันธ์ช่องทางให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมผ่านสื่อ ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตและเผยแพร่สื่อโทรทัศน์</li> <li>- ผลิตและเผยแพร่สื่อวิทยุ</li> </ul>

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตและเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์</li> <li>- ผลิตและติดตั้งข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์บนรถโดยสารประจำทาง</li> </ul> <p>๒. ดำเนินการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จำนวน ๒ ครั้ง</li> <li>- จัดส่งผู้บริหารระดับ ๙ เข้ารับการอบรมหลักสูตรการบริหารงานภาครัฐและกฎหมายมหาชน รุ่นที่ ๑ (จัดโดยสถาบันพระปกเกล้า)</li> <li>- จัดการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศน์ ให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนที่มีอายุงานไม่ถึง ๑ ปี จำนวน ๑ ครั้ง</li> <li>- จัดอบรมหลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ หลักสูตร เรื่องการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล</li> <li>- จัดอบรมหลักสูตรปฏิบัติธรรมที่จังหวัดลำปาง จำนวน ๑ ครั้ง</li> <li>- จัดอบรมหลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มบริหารทั่วไป เรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน</li> <li>- หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มแผนงานและประเมินผล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เรื่องการจัดการความรู้ขององค์กร (KM)</li> </ul>

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
	<p>๓. ศึกษาวิเคราะห์ของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายรวม ๙ ครั้ง โดยเป็นการเสนอคณะรัฐมนตรีให้ทราบ รวม ๓ ครั้ง ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๔. จัดส่งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ รวม ๑๘ ครั้ง</p> <p>๕. จัดหน่วยศูนย์บริการประชาชนพบประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบภารกิจของศูนย์บริการประชาชน รวมทั้ง เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนทราบ และติดตามเร่งรัดขอทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ จำนวน ๑๒ ครั้ง</p> <p>๖. ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจจากผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน เพื่อนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ จากผู้รับบริการจำนวน ๖๐๐ ราย พบว่าร้อยละ ๔๘.๘ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการ และเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ ๔๘.๖ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน และร้อยละ ๔๕.๘ มีความพึงพอใจต่อมารยาทของเจ้าหน้าที่</p>

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
<p>๔. ภารกิจ ด้านการกำกับติดตามและประเมินผล การพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา</p>	<p>คณะกรรมการการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ รวม ๓ คณะ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. คณะอนุกรรมการกำกับ ติดตาม และประเมินผล</li> <li>๒. คณะอนุกรรมการการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์</li> <li>๓. คณะอนุกรรมการศึกษาการจัดตั้งสถาบันพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา</li> </ol> <p>ซึ่งได้มอบหมายให้ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำหน้าที่เลขานุการคณะอนุกรรมการทั้ง ๓ คณะ</p> <p>ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ คณะอนุกรรมการกำกับติดตาม และประเมินผล ได้ประชุมสัมมนาเพื่อกำกับ ติดตามและประเมินผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริเวณลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ จังหวัดสงขลาและจังหวัดพัทลุง ซึ่งที่ประชุมสัมมนามีข้อเสนอแนะ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ควรจัดสรรงบประมาณลักษณะบูรณาการในรูปแบบ "งบประมาณมุ่งผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting)" โดยมุ่งเน้นกิจกรรมที่จำเป็นและสอดคล้องกับเป้าหมาย</li> <li>๒. การจัดสรรงบประมาณควรให้มีการกระจายตัวมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และความรุนแรงของปัญหา</li> <li>๓. แต่งตั้งคณะทำงานแต่ละด้านเพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการและติดตามการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ</li> </ol>

โครงการ/ภารกิจ/งาน	ผลการดำเนินการ
<p><b>๕. ภารกิจประจำ</b></p> <p>- งานบริหารทั่วไป</p> <p>- งานประเมินผล</p>	<p>ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ศูนย์บริการประชาชนปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ สรุปลงผลการดำเนินงานได้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ประสานการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน โดยสามารถดำเนินการได้ จำนวน ๕๒,๔๓๑ เรื่อง</li> <li>๒. ให้การต้อนรับประสานงานเมื่อประชาชนหรือกลุ่มมวลชนเดินทางมาร้องเรียนที่ทำเนียบรัฐบาล จำนวน ๒,๑๑๕ เรื่อง</li> <li>๓. ดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ /E-mail/โทรศัพท์/อื่น ๆ จำนวน ๕๒,๔๓๑ เรื่อง</li> <li>๔. การอำนวยความสะดวกของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่นายกรัฐมนตรี/รองนายกรัฐมนตรี แต่งตั้ง       <ol style="list-style-type: none"> <li>๔.๑ คณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้จัดการประชุมจำนวน ๓ ครั้ง</li> <li>๔.๒ คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและคณะอนุกรรมการ ได้จัดการประชุม จำนวน ๕ ครั้ง</li> </ol> </li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ดำเนินงานสารบรรณและงานสารสนเทศ รวม ๒๕,๙๑๖ ฉบับ</li> <li>๒. อำนาจการประชุมผู้บริหารศูนย์บริการประชาชนโดยมีการประชุมจำนวน ๑๓ ครั้ง</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จัดทำคาร์บรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก ๔ ตัว</li> <li>๒. มีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและแผนการใช้จ่ายเงินของทุกส่วนฝ่าย เป็นไปตามแผนปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>๓. จัดทำวารสาร "PSC Info." เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและ กิจกรรมต่างของศูนย์บริการประชาชน รวม ๖ ฉบับ เพื่อเผยแพร่ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี</li> </ol>

๒.๔ ผลการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐

๒.๔.๑ ศูนย์บริการประชาชนเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตัวชี้วัดหลักตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๔ ตัวชี้วัด ซึ่งมีผลการดำเนินการ ดังนี้

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
<p>ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ</p>	<p><b>ตัวชี้วัดที่ ๓.๒</b> ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ :</b> ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีและหมายรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาถึงโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี คณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ (คมช.) และช่องทางอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านมายังช่องทางกรรมาธิการร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จนได้ข้อยุติ</p> <p><b>ตัวชี้วัดที่ ๓.๖</b> ร้อยละของจำนวนหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดรูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชน</p>	<p>- สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติจำนวน ๑๕๑,๕๑๐ เรื่อง จากเรื่องทั้งหมด ๑๘๐,๖๐๘ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๘</p> <p>หมายเหตุ : ข้อมูลเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๕๐</p> <p>- ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในแนวคิดรูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครอง</p>

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
	<p><b>แนวทางปฏิบัติ :</b></p> <p>๑. จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องแนวคิดรูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p> <p>๒. ผู้ตอบแบบทดสอบจะต้องตอบคำถามถูก ๑๒ ข้อ จาก ๒๐ ข้อ จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินร้อยละ ๖๐ เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด รูปแบบ และวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘</p>	<p>ส่วนท้องถิ่นรวม ๑๒ ครั้ง โดยมีเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น ๔,๐๖๖ คน โดยมีผู้ตอบแบบทดสอบจำนวน ๑,๔๓๖ คน และผ่านเกณฑ์การประเมินผล จำนวน ๑,๓๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๕ ของเจ้าหน้าที่ ที่ตอบแบบทดสอบทั้งหมด</p>
<p><b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b></p>	<p><b>ตัวชี้วัดที่ ๕</b> ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ :</b> สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ</p>	<p>- ข้อมูลจากสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก</p>

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
	<p><b>ตัวชี้วัดที่ ๖</b> ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ :</b> วิเคราะห์ภารกิจหลักของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการปรับระบบราชการสู่การบริหารราชการที่เปิดเผยโปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และพัฒนาระบบการบริหารราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน</p>	<p>- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการส่งเสริมธรรมาภิบาลมีแผนกลยุทธ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้หน่วยงานภาครัฐร่วมกับประชาชน และได้แต่งตั้งคณะทำงานภาคประชาชนร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด ตลอดจนวิธีการวัดผลการแก้ไขปัญหา ในการนี้ได้คัดเลือกประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมกรณีราษฎรชอยสะอาดตา ได้รับผลกระทบจากปัญหาฝุ่นละออง และน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งส่วนราชการและคณะทำงานได้ลงพื้นที่เข้าตรวจสอบและแก้ไขปัญหาทางนบรเทาเบาบาง สร้างความพึงพอใจให้แก่ราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชนได้นำผลการดำเนินการไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในวารสาร PSC Info. และเว็บไซต์ของศูนย์บริการประชาชน</p>

๒.๔.๒ ศูนย์บริการประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดทำตัวชี้วัดที่ ๑๓.๓ ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัด และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคลซึ่งเป็นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในระดับสำนัก/กอง และจะประเมินผลในระดับบุคคล (Internal Performance Agreement: IPA) ต่อไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดให้มีการลงนามในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระหว่างหัวหน้าหน่วยงานระดับสำนัก/กอง กับปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำตัวชี้วัดระดับองค์กร จำนวนทั้งสิ้น ๖ ตัวชี้วัด มีผลการดำเนินการ ดังนี้

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
<p><b>ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ</b></p>	<p><b>ตัวชี้วัดที่ ๑</b> ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ :</b> ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีและหมายรวมถึงเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาถึงโฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี คณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ (คมช.) และช่องทางอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านมายังช่องทางกรรณการร้องเรียนต่าง ๆ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจนได้ข้อยุติ</p>	<p>- สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจนได้ข้อยุติจำนวน ๑๕๑,๕๑๐ เรื่อง จากเรื่องทั้งหมด ๑๘๐,๖๐๘ เรื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๘</p> <p>หมายเหตุ : ข้อมูลเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ - ๒๕๕๐</p>

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	<p>ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>แนวทางปฏิบัติ : สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเด็นด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ</p>	<p>- ข้อมูลจากสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้จัดจ้างหน่วยงานผู้ประเมินอิสระภายนอก</p>
ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	<p>ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดรูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชน</p> <p>แนวทางปฏิบัติ :</p> <p>๑. จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องแนวคิดรูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</p>	<p>- ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในแนวคิดรูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชนให้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวม ๑๒ ครั้ง โดยมีเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น ๔,๐๖๖ คน โดยมีผู้ตอบแบบทดสอบจำนวน ๑,๔๓๖ คน และผ่านเกณฑ์การประเมินผลจำนวน ๑,๓๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๕ ของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบทดสอบทั้งหมด</p>

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
	<p>๒. ผู้ตอบแบบทดสอบจะต้องตอบคำถามถูก ๑๒ ข้อ จาก ๒๐ ข้อ จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินร้อยละ ๖๐ เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจแนวคิด รูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘</p> <p><b>ตัวชี้วัดที่ ๔</b> ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ :</b> ลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนทั้ง ๔ ช่องทาง คือ</p> <p>๑. ตู้ ปณ. ๑๑๑๑</p> <p>๒. <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a></p> <p>๓. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑</p> <p>๔. สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑</p> <p>โดยใช้เกณฑ์ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานคือ ๓.๕ วันทำการ</p> <p><b>ตัวชี้วัดที่ ๕</b> ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ :</b> วิเคราะห์ภารกิจหลักของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี</p>	<p>- ผลการดำเนินการในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของศูนย์บริการประชาชนทั้ง ๔ ช่องทางสามารถดำเนินการได้ดังนี้</p> <p>๑. ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ดำเนินการได้จริง ๑.๓๙ วัน</p> <p>๒. <a href="http://www.1111.go.th">www.1111.go.th</a> ดำเนินการได้จริง ๐.๙๓ วัน</p> <p>๓. จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ดำเนินการได้จริง ๐.๗๑ วัน</p> <p>๔. สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดำเนินการได้จริง ๐.๖๖ วัน</p> <p>ซึ่งการดำเนินการทั้ง ๔ ช่องทาง อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด</p> <p>- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้วิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการส่งเสริมธรรมาภิบาลมีแผนกลยุทธ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนให้หน่วยงานภาครัฐร่วมกับประชาชน</p>

มิติ	ชื่อตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ
	<p>และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการปรับระบบราชการสู่การบริหารราชการที่เปิดเผย โปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและพัฒนา ระบบการบริหารราชการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน</p>	<p>และได้แต่งตั้งคณะทำงานภาคประชาชน ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด ตลอดจนวิธีการวัดผลการแก้ไขปัญหา ในการนี้ได้คัดเลือกประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมกรณีราษฎรชอยสะอาดตาได้รับผลกระทบจากปัญหาฝุ่นละอองและน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งส่วนราชการและคณะทำงานได้ลงพื้นที่เข้าตรวจสอบและแก้ไขปัญหาจนบรรเทาเบาบาง สร้างความพึงพอใจให้แก่ราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชน จึงได้นำผลการดำเนินการไปเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในวารสาร PSC Info. และเว็บไซต์ของศูนย์บริการประชาชน</p>
<p><b>ด้านการพัฒนาองค์กร</b></p>	<p><b>ตัวชี้วัดที่ ๖</b> ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล</p> <p><b>แนวทางปฏิบัติ :</b></p> <p>๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนเข้ารับฟังการอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศของศูนย์บริการประชาชน จำนวน ๑๐๐ คน</p> <p>๒. ผู้เข้ารับการอบรมต้องผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ ๖๐ จึงถือว่าเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจรูปแบบและวิธีการใช้ระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์</p>	<p>- ในการเข้ารับการอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการประชาชนได้เข้ารับการอบรมจำนวน ๑๐๗ คน ซึ่งผ่านเกณฑ์การทดสอบ ทั้ง ๑๐๗ คน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้เข้ารับการอบรม</p>

# ๓

## บทสรุปและแนวทางแก้ไข



สำนักงานอัยการ  
www.1111.go.th

สายด่วน  
ขอรับทราบ 1111

บทสรุป

ข้อเท็จจริงเบื้องต้น  
การดำเนินงาน  
และข้อเสนอแนะ

“1111”

รัฐบาลได้มอบหมายให้คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) ดำเนินการปรับปรุงระบบการร้องเรียนของประชาชนให้มีความโปร่งใสและสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสและข้อสงสัยเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐได้โดยตรงผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการปรับปรุงระบบการร้องเรียนของประชาชนให้มีความโปร่งใสและสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสและข้อสงสัยเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐได้โดยตรงผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

สำนักงานอัยการ



## ๓

### บทสรุปและแนวทางแก้ไข

#### ๓.๑ บทสรุป

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยจะแก้ไขปัญหาคือในเบื้องต้น และประสานการแก้ไขปัญหาให้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนได้รับการแก้ไขจนได้ข้อยุติเพิ่มมากขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ นอกจากการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนดังกล่าวข้างต้นแล้ว ศูนย์บริการประชาชนยังได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในภารกิจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาลและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องหลายภารกิจ ซึ่งในแต่ละภารกิจมีผลความคืบหน้าของการดำเนินการในเชิงบวก ตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน โดยศูนย์บริการประชาชนได้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในระดับนโยบายได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์และเป็นไปด้วยความเป็นธรรม ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชนได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนให้บริการด้านต่าง ๆ บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสรุปผลการดำเนินการในประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๑.๑ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย  
ภารกิจที่สำคัญสรุปได้ ดังนี้

๑) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สรุปลผลการดำเนินการในเชิงปริมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐  
ได้ ดังนี้

๑.๑) นายกรัฐมนตรีมอบนโยบายเรื่องการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องรา  
วร้องทุกข์และเปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

นายกรัฐมนตรีได้มอบนโยบายการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในวันที่พุธที่  
๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล โดยเน้นย้ำว่าการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน  
เป็นหน้าที่สำคัญของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐ โดยขอให้ทุกหน่วยงานพิจารณาให้ความสำคัญในการพัฒนา  
กระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยการวางระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เชื่อมโยงเป็นเครือข่าย  
เพื่อให้การแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานของหลักนิติธรรม  
และคุณธรรม และเปิดตัวช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีชื่อเรียก ๑๑๑๑ สอดคล้องกัน ๔ ช่องทาง  
ที่สามารถใช้บริการได้ง่ายและสะดวกในการจดจำ ประกอบด้วย

(๑) สายด่วนของรัฐบาล โทร.๑๑๑๑

(๒) เว็บไซต์ WWW.1111.go.th

(๓) ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ปณ. ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๒ (ไม่ต้องติดแสตมป์)

(๔) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ทำเนียบรัฐบาล (Counter Service 1111)

๑.๒) การพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
ของรัฐบาล (ระยะที่ ๒) ใช้วิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยี  
การสื่อสารและเครือข่าย โดยจัดทำระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบกลาง

สำหรับส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสามารถปฏิบัติงานได้ในระบบเดียวกัน ตลอดจนมีการเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ และมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าสู่ "ศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC)" เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของนายกรัฐมนตรีในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวม

ทั้งนี้ สำหรับการเชื่อมโยงเครือข่ายจะใช้งานผ่านระบบบริการของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในชื่อ GIN (Government Information Network) โดยในระยะปัจจุบันได้กำหนดให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบกลาง สำหรับหน่วยงานนำร่อง ๗ หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ จะได้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายเพิ่มเติมอีกตามความเหมาะสมและความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน

### ๑.๓) จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนากระบวนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน ๓ ครั้ง

เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการตามนโยบายเรื่อง การพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานภาครัฐและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนอย่างสูงสุด

### ๑.๔) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อบูรณาการการรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้ายผ่านช่องทางโทรศัพท์สายด่วนด้านความมั่นคง จำนวน ๑ ครั้ง

### ๑.๕) จัดอบรมตามโครงการอบรมบุคลากรเชิงความสามารถ จำนวน ๘ หลักสูตร

๒) โครงการศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน สรุปลผลการดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๕๐ ได้ดังนี้

๒.๑) การปฏิบัติงานการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน สรุปลผลการดำเนินการได้ดังนี้

๑) นายกรัฐมนตรีเป็นประธานในพิธีเปิดช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐

๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในภาพรวมผ่านสื่อต่าง ๆ ประกอบด้วย

- ผลิตและเผยแพร่สื่อโทรทัศน์
- ผลิตและเผยแพร่สื่อวิทยุ
- ผลิตและเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์
- ผลิตและติดตั้งข้อความโฆษณาประชาสัมพันธ์บนรถโดยสารประจำทาง

๒.๒) การปฏิบัติงานการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินการปฏิบัติงานในด้านการประสานงานและติดตามผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน ประกอบด้วย

๑) จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการในพื้นที่ต่างจังหวัดเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน ๒ ครั้ง

๒) จัดอบรมเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนตามข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย

- หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับ ๗-๙

- หลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ๒ เรื่อง ประกอบด้วย เรื่องการพัฒนาร้องเรียน และเรื่องการสร้างภาพลักษณ์องค์กรในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ของรัฐบาล
- หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารทั่วไป เรื่องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
- หลักสูตรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มแผนงานและประเมินผลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ เรื่องการจัดการความรู้ขององค์กร (KM)
- หลักสูตรอื่นๆ ที่จัดเพิ่มเติม จำนวน ๓ หลักสูตร

๒.๓) ภารกิจด้านการศึกษาวิเคราะห์ภาพรวมของปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในระดับนโยบายได้ดำเนินการ จำนวน ๙ เรื่อง

๒.๔) ภารกิจด้านการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ได้ดำเนินการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ จำนวน ๑๘ ครั้ง

๒.๕) ภารกิจศูนย์บริการประชาชนพบประชาชนได้จัดหน่วยเคลื่อนที่ศูนย์บริการประชาชนพบประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ จำนวน ๑๒ ครั้ง

๒.๖) ภารกิจด้านการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์บริการประชาชน ได้จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากศูนย์บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง และนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของศูนย์บริการประชาชนในภาพรวมด้วย

๓) ภารกิจตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ สรุปผลการดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้ดังนี้

๓.๑) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ในทุกภูมิภาคทั่วประเทศ จำนวน ๑๒ ครั้ง

๓.๒) พัฒนาระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน (ระยะที่ ๒) การจัดทำศูนย์การเผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และจัดทำระบบการกำกับดูแลหน่วยงานของรัฐในการเผยแพร่ข้อมูลและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๓.๓) จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของรัฐในการเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐผ่านเว็บไซต์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ จำนวน ๕ ครั้ง

๓.๔) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างความรู้ความเข้าใจผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ และเอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

๓.๕) จัดพิมพ์ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ พร้อมคู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งจัดพิมพ์คู่มือแนวทาง ขั้นตอน วิธีการเผยแพร่ข้อมูล และการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและแผ่นซีดี

๓.๖) สรุปผลการดำเนินการของคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และคณะอนุกรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนได้ ดังนี้

- ๑) คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนได้ประชุม จำนวน ๓ ครั้ง
- ๒) คณะอนุกรรมการส่งเสริม สนับสนุนช่วยเหลือและแนะนำเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนได้ประชุม จำนวน ๑ ครั้ง

- ๓) คณะอนุกรรมการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ได้ประชุม จำนวน ๑ ครั้ง
- ๔) คณะอนุกรรมการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ได้ประชุม จำนวน ๑ ครั้ง
- ๕) คณะอนุกรรมการติดตามและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนได้ประชุม จำนวน ๓ ครั้ง

#### ๔) ภารกิจด้านการกำกับ ติดตามและประเมินผลการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับมอบหมายให้เป็นฝ่ายเลขานุการในโครงการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งศึกษาหาแนวทางในการจัดตั้งสถาบันพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการกำกับ ติดตามและประเมินผลได้จัดประชุมสัมมนาเพื่อกำกับ ติดตาม ประเมินผลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับบริเวณลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๐ ณ จังหวัดสงขลาและจังหวัดพัทลุง ซึ่งสรุปผลการดำเนินการตามแผนงาน/โครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๒ โดยมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการภาพรวม ดังนี้

- ๑) การจัดทำงบประมาณในเชิงบูรณาการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ยังไม่มีการบูรณาการการทำงานของแต่ละหน่วยงาน ไม่มีการประสานกับกิจกรรมอื่น ๆ
- ๒) การนำโครงการภายใต้แผนงบประมาณในเชิงบูรณาการฯ มาตั้งเป็นงบประมาณปกติของหน่วยงาน ทำให้ประสบปัญหาการตั้งงบประมาณติดเพดานของหน่วยงานต้นสังกัด จะทำให้หน่วยงานอาจไม่พิจารณาเสนอโครงการ หรือให้ลำดับความสำคัญต่ำ เนื่องจากมีระดับความสำคัญน้อยกว่ากิจกรรมอื่นในภาพรวมของหน่วยงานนั้น ๆ

๓) การจัดตั้งงบประมาณของแต่ละหน่วยงานภายใต้แผนงบประมาณในเชิงบูรณาการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาไม่สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ลุ่มน้ำทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาหลักของลุ่มน้ำได้อย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวข้างต้นที่ประชุมคณะอนุกรรมการกำกับ ติดตาม ประเมินผลได้มีข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

๑) ควรจัดสร้างงบประมาณลักษณะบูรณาการในรูปแบบ "งบประมาณมุ่งผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting : SPBB)" โดยพิจารณากิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการพัฒนา และจัดสร้างงบประมาณให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมของหน่วยงานปฏิบัติเพื่อให้หน่วยงานเข้ามาร่วมในการปฏิบัติงานเป็นลักษณะบูรณาการกิจกรรมและงบประมาณอย่างแท้จริง

๒) การจัดสร้างงบประมาณควรมีการกระจายตัวมีส่วนที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และความรุนแรงของปัญหา ทั้งนี้ ควรผลักดันให้มีการพิจารณาจัดสร้างงบประมาณในลักษณะของงบพิเศษ แยกจากงบประมาณปกติของหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วนและจำเป็นต้องร่วมกันดำเนินการในลักษณะการบูรณาการจากหลายหน่วยอย่างจริงจัง ได้แก่ ปัญหาเครื่องมือประมง (ไซ่หนังและโพงพาง) ปัญหาความเสื่อมโทรมของป่าต้นน้ำ ปัญหาความเสื่อมโทรมของพื้นที่ชุ่มน้ำ (ทะเลน้อย) ปัญหาหน้าเสี้ย และปัญหาการบริหารจัดการน้ำ

๓) เห็นควรให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานแต่ละด้านเพื่อกำหนดแนวทางดำเนินการและติดตามการแก้ไขปัญหาที่สำคัญทั้ง ๕ ด้าน และรายงานให้ทราบอย่างต่อเนื่อง

ต้นฉบับไม่มีหน้านี้

๓) โครงการดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

๔) ภารกิจด้านการกำกับ ติดตามและประเมินผลการพัฒนาลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา

ทั้งนี้ ทุกแผนงาน/โครงการศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ๓.๑.๔ สรุปผลการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. ๒๕๕๐

ศูนย์บริการประชาชนเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวนทั้งสิ้น ๑๒ ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

#### มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ ๓.๒ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๘ เป็นเจ้าภาพหลัก

ตัวชี้วัดที่ ๓.๖ ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดรูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชน เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๕ เป็นเจ้าภาพหลัก

#### มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๕ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๕ เป็นเจ้าภาพหลัก

ตัวชี้วัดที่ ๖ ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๘ เป็นเจ้าภาพหลัก

#### มิติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ ๘ ร้อยละของอัตราการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๓ เป็นเจ้าภาพร่วม

ตัวชี้วัดที่ ๙ ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ เจ้าหน้าที่ร้อยละ ๒ เป็นเจ้าภาพร่วม

## มิตินี้ ๔ ด้านการพัฒนางองค์กร

ตัวชี้วัดที่ ๑๒ ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์  
นำหน้าร้อยละ ๓ เป็นเจ้าภาพร่วม

ตัวชี้วัดที่ ๑๓.๑ ระดับความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล  
นำหน้าร้อยละ ๒ เป็นเจ้าภาพร่วม

ตัวชี้วัดที่ ๑๓.๓ ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กร  
สู่ระดับบุคคล นำหน้าร้อยละ ๒ เป็นเจ้าภาพร่วม

ตัวชี้วัดที่ ๑๔ ระดับคุณภาพของการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของ  
ส่วนราชการ นำหน้าร้อยละ ๔ เป็นเจ้าภาพร่วม

ตัวชี้วัดที่ ๑๖ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ  
นำหน้าร้อยละ ๕ เป็นเจ้าภาพร่วม

ตัวชี้วัดที่ ๑๗ ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง นำหน้าร้อยละ ๒  
เป็นเจ้าภาพร่วม

ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชนได้มีส่วนร่วมในการจัดทำตัวชี้วัดที่ ๑๓.๓ ระดับความสำเร็จของการ  
ถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล ซึ่งเป็นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงาน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในระดับสำนัก/กอง และประเมินผลในระดับบุคคล (Internal Performance Agreement: IPA)  
ต่อไป ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดให้มีการลงนามในคำรับรอง  
การปฏิบัติราชการระหว่างหัวหน้าหน่วยงานระดับสำนัก/กอง กับปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์  
พ.ศ. ๒๕๕๐ ซึ่งศูนย์บริการประชาชนได้จัดทำตัวชี้วัดระดับองค์กร จำนวนทั้งสิ้น ๖ ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

## มิตินี้ ๑ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ ๑ ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนผ่านสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ที่ได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติ นำหน้าร้อยละ ๓๐

## มิตินี้ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัดที่ ๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ น้ำหนักร้อยละ ๑๕

## มิตินี้ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัดที่ ๓ ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดรูปแบบและวิธีการดำเนินการมีส่วนร่วมของประชาชน น้ำหนักร้อยละ ๒๐

ตัวชี้วัดที่ ๔ ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลดรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการ น้ำหนักร้อยละ ๑๐

ตัวชี้วัดที่ ๕ ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและร่วมติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติราชการ น้ำหนักร้อยละ ๑๕

## มิตินี้ ๔ ด้านการพัฒนองค์กร

ตัวชี้วัดที่ ๖ ร้อยละของเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล น้ำหนักร้อยละ ๑๐

ทั้งนี้ ศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายทุกตัวชี้วัด ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ของสำนักงาน ก.พ.ร.

### ๓.๒ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ศูนย์บริการประชาชนได้มีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานในภาพรวมอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทุกระดับ และมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้สามารถใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาในระดับนโยบายได้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล รวมทั้งสอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แต่ในการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมาประสบกับปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ สรุปได้ ดังนี้

### ๓.๒.๑ ด้านบุคลากร

๑) กรอบอัตรากำลังของบุคลากรที่เป็นข้าราชการ (จำนวน ๔๔ คน) ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น (ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนถึงจำนวน ๑๓๔,๙๙๑ เรื่อง) ทั้งภารกิจตามอำนาจหน้าที่ และภารกิจที่ได้รับมอบหมายเชิงนโยบาย โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ และด้านการวิเคราะห์นโยบายและแผน ส่งผลให้ศูนย์บริการประชาชนต้องจ้างเหมาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานทดแทน ทำให้บางครั้งขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

๒) บุคลากรบางกลุ่มยังขาดประสบการณ์ในการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะการวิเคราะห์ในเชิงนโยบาย

๓) บุคลากรบางกลุ่มยังคงมีกรอบแนวความคิดในการปฏิบัติงานในแบบเดิม ขาดประสบการณ์ในการคิดพัฒนางานแบบเชิงรุก

### ๓.๒.๒ ด้านงบประมาณ

ศูนย์บริการประชาชนได้รับการจัดสรรงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยรวมเพียงพอในการพัฒนาภารกิจด้านต่าง ๆ แต่ประสบปัญหาเรื่องระบบการเบิกจ่ายงบประมาณในการปฏิบัติบางขั้นตอน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติตามภารกิจบางประการ

### ๓.๓ แนวทางแก้ไข

สืบเนื่องจากการที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี จากทุกช่องทางรวมทั้งต้องรองรับภารกิจในเชิงนโยบายที่สำคัญ ได้แก่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ศูนย์ประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน การปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๔ และการดำเนินการตามภารกิจของคณะอนุกรรมการกำกับติดตาม

ต้นฉบับไม่มีหน้านี้



ต้นฉบับไม่มีหน้านี้



## 1111 หนึ่งสี่ตัวกับ 4 ช่องทาง เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคม



สายด่วนของรัฐบาล  
โทร. 1111



WWW.1111.GO.TH



ตู้ ปณ. 1111  
ปณ. ทำเนียบรัฐบาล  
กรุงเทพฯ 10302



จุดบริการประชาชน 1111  
ทำเนียบรัฐบาล



### ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โทรศัพท์ : 0 2283 1270-84 โทรสาร : 0 2281 4358  
เว็บไซต์ ศบช. : [http:// www.opm.go.th/OpmlInter/link/sbc/index.html](http://www.opm.go.th/OpmlInter/link/sbc/index.html)  
อีเมล : [psc@opm.go.th](mailto:psc@opm.go.th)

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

