



# บันทึกข้อความ

๑๐ เม.ย. ๒๕๕๘

เลขที่ ๑๕๕  
วันที่ ๑๐ เม.ย. ๒๕๕๘  
๑๔.๐๗

เลขที่ ๑๖๖๑  
วันที่ ๑๐ เม.ย. ๒๕๕๘  
เวลา ๑๓.๖๗ น.

ส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย สำนักงานปลัดกระทรวง (สตร.) โทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๑ ๑๕๓๓

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖ ๒๐๕๕

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๘

ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์  
รับที่ ๑๓๒

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติลงวันที่ ๑๖ เม.ย. ๒๕๕๘

เรียน อธิบดีกรม/หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด สป  
ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงมหาดไทย

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือ ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๑๕๐๐ ลงวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ แจ้งมติที่ประชุมเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. การเชื่อมโยงการทำงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โดยมีข้อสรุป ดังนี้

๑.๑ เห็นชอบแผนการดำเนินการตาม Roadmap (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ในระยะที่ ๑ โดยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อใช้เป็นระบบกลางในการดำเนินงานสำหรับทุกหน่วยงาน โดยปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้ทุกกระทรวง จังหวัด และสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนร่วมใช้งานระบบเดียวกัน

๑.๒ มอบหมายให้บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาระบบ โดยให้คำนึงถึงฐานข้อมูลเดิมของแต่ละหน่วยงานด้วย

๑.๓ มอบหมายสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีผู้เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมหารือในการดำเนินการตาม Roadmap โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้ระบบเครือข่าย GIN และ Cloud

๒. การเพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ

๒.๑ ให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย โดยกรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ส่วนกรณีการร้องทุกข์ทั่วไป ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง เช่นกัน

๒.๒ ให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยว หรือพำนักอยู่ในประเทศไทยช่วยประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ทางสายด่วน ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ด้วย

๓. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต

ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติอีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและ

ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะด้วย

(นายบงกช ชูวงศ์)

กรรจังหวัดชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

เลขานุการกรม  
๑๐ เม.ย. ๒๕๕๘

/๔. การขยาย...

๔. การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์รองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศรับผิดชอบในการประสานงานกับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยรับบริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังกลุ่มประเทศอาเซียน และให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า มติที่ประชุมดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางปฏิบัติหน่วยงานภาครัฐควรต้องทราบและนำไปปฏิบัติให้ถูกต้องเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ จึงให้ดำเนินการ ดังนี้

๑. ให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๕๕ และ ๑๑๑๑ ให้ทราบโดยทั่วกัน

๒. การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ขอให้หน่วยงานที่รับเรื่องประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แล้วส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ อีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว และเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้ว ขอให้แจ้งผลให้หน่วยงานที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติทราบเป็นระยะ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องและสำเนาเรื่องราวไปยังกระทรวงมหาดไทยด้วย

๓. กรณีมีเรื่องร้องทุกข์โดยชาวต่างประเทศ ให้แจ้งหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา แล้วส่งสำเนาเรื่องให้กระทรวงมหาดไทยเพื่อจะได้ประสานกับกระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแก้ไขปัญหาอีกทางหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

วิบูลย์ สก.

(นายวิบูลย์ สงวนพงศ์)

ปลัดกระทรวงมหาดไทย

วิบูลย์ สก.  
๑๖ เม.ย. ๒๕๕๘

ศูนย์ดำรงธรรม มท.  
รับที่..... ๙๘๗๐  
วันที่..... 26 ก.พ. 2558



กระทรวงมหาดไทย  
กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
วันที่ 23 ก.พ. 2558  
7190

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี...  
ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

สำนักตรวจราชการและเรื่องราร้องทุกข์  
รับที่..... 9061  
วันที่..... 23 ก.พ. 58  
เวลา.....

เรื่อง การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามนโยบายรัฐบาลและคณะรักษาความ  
เรียบร้อย ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประชุม “การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์” เมื่อวันที่ ๙ และ ๑๙ มกราคม ๒๕๕๘  
จำนวน ๑ ชุด

ตามที่รัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้กำหนดนโยบายและข้อสั่งการหลายประการ  
เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ได้ดำเนินการตามนโยบายและข้อสั่งการดังกล่าว โดยได้จัดประชุมและมีผลการประชุมตามสิ่งที่ส่งมาด้วย  
สรุปได้ ดังนี้

๑. กรณีการเชื่อมโยงการทำงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๑.๑ เห็นชอบแผนการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการ  
เรื่องร้องทุกข์) ในระยะที่ ๑ โดยพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
เพื่อใช้เป็นระบบกลางในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์สำหรับทุกหน่วยงาน โดยระยะที่ ๑ ในปีงบประมาณ  
พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้กระทรวงทุกกระทรวง จังหวัด และสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนร่วมใช้งานระบบ  
เดียวกัน

๑.๒ มอบหมายให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการด้านการพัฒนาระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงฐานข้อมูลเดิม  
ของแต่ละหน่วยงานด้วย

๑.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมหารือ  
แนวทางการดำเนินการตาม Road Map (แนวทางการบูรณาการการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์) ต่อไป  
(ปรากฏในเอกสารประกอบรายงานการประชุมตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

ทั้งนี้ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าใช้  
ระบบเครือข่ายที่กระทรวงฯ กำกับดูแลอยู่ ได้แก่ GIN และ Cloud ซึ่งมีสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์  
เป็นผู้รับผิดชอบอยู่ หากต้องมีการพัฒนาด้านระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องบนโครงข่ายดังกล่าว  
สามารถประสานงานกับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้

๒. กรณีช่องทางารับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศ และการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
กรณีร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งการขยายเครือข่าย  
การปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สรุปผลการประชุมได้ ดังนี้

๒.๑ เรื่อง “ช่องทางารับเรื่องร้องทุกข์สำหรับชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามา  
ในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย” สรุปได้ ดังนี้

๒.๑.๑ เห็นชอบให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางารับเรื่องร้องทุกข์สำหรับ  
ชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยหรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ดังนี้

๑) กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง เนื่องจากมีความพร้อมในการให้บริการ โดยให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และมีล่ามช่วยแปลภาษา รวมทั้งมีสถานีตำรวจท่องเที่ยวเปิดให้บริการทั่วประเทศ โดยเบื้องต้นให้กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวรับผิดชอบการดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับแจ้ง ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้ ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเร่งด่วน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยขอให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาช่วยสนับสนุนการให้บริการกรณีดังกล่าวต่อไป

๒) กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้ใช้ช่องทางสายด่วน ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง และประสาน การดำเนินการแก้ไขปัญหา เนื่องจากให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง และเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ ประสานงานเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งมีเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทุกกระทรวง กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอิสระ และกำลังขยายเครือข่ายไปยังสถานทูตไทยในประเทศอาเซียนด้วย

ทั้งนี้ สำหรับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจในการให้บริการชาวต่างประเทศและ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ซึ่งต่างมีช่องทางของหน่วยงานเป็นการเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ ก็สามารถใช้ช่องทาง ของแต่ละหน่วยงานในการรับเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

\* ๒.๑.๒ ขอความร่วมมือหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการชาวต่างประเทศและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย หรือพำนักอยู่ในประเทศไทย ช่วยประชาสัมพันธ์ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ กรณี เหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน (Emergency) และสายด่วน ๑๑๑๑ กรณีการร้องทุกข์ทั่วไป (Non Emergency) ให้แพร่หลาย ทั่วถึง และต่อเนื่อง ต่อไป

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะเชิญรัฐมนตรีประจำสำนัก นายกรัฐมนตรี (หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล) แกลงข่าวเพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางดังกล่าวต่อไป

๒.๒ เรื่อง “การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต” สรุปได้ ดังนี้

๒.๒.๑ เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ อีกทางหนึ่ง (ที่อยู่ เลขที่ ๗๘ ถนนราชดำเนิน แควงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐) โดยแจ้งให้ทราบด้วยว่าได้ส่งเรื่อง ให้หน่วยงานใดเพื่อทราบหรือเพื่อพิจารณาด้วยแล้ว

๒.๒.๒ เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไปดำเนินการแล้วให้แจ้งผลให้หน่วยงาน ที่รับเรื่องจากผู้ร้องและฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการต่อต้านการทุจริตแห่งชาติ (ที่อยู่เดียวกันตามข้อ ๒.๓.๑) ทราบเป็นระยะด้วย

๒.๓ เรื่อง “การขยายเครือข่ายการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน” สรุปได้ ดังนี้

๒.๓.๑ มอบหมายให้กระทรวงการต่างประเทศ รับผิดชอบในการประสานงาน กับสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียน เพื่อให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถขยายเครือข่าย การปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ไปยังสถานทูตไทยในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ในการให้บริการเรื่องร้องทุกข์แก่คนไทยที่เดินทางไปยังประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน

๒.๓.๒ เห็นชอบให้ใช้ช่องทางสายด่วน ๑๑๕๕ ของกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (กรณีเหตุด่วน เหตุฉุกเฉิน) และสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

(กรณีเรื่องร้องทุกข์ทั่วไป) เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์แก่ประชาชนของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ดังนี้

๑. พิจารณารายงานการประชุม ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย หากมีข้อแก้ไขประการใด กรุณาแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบได้ที่ นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ ภายในวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ หากพ้นกำหนดจะถือว่าท่านได้รับรองรายงานการประชุมแล้ว

๒. ขอให้แจ้งหน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามมติที่ประชุม เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายรัฐบาล รวมทั้งข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีและคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีหนังสือกราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบกรณีดังกล่าว และมีหนังสือแจ้งจังหวัดเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอีกทางหนึ่งด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

(นายจำเริญ ยุติธรรมสกุล)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๔๓๕๘

ผู้ประสานงาน : นางสาวทิพสุคนธ์ นีระพจน์

นางมาลินี ภาวิไล