

การมีส่วนร่วม ของประชาชน (Public Participation)



 พันธกรณี 9 : การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

โครงการ/กิจกรรมที่ 9 : การแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของประชาชน พ.ศ.

ความเกี่ยวข้องกับคุณค่าของ OGP (Relevance to OGP Values) : ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Relevant Organization) :

- หน่วยงานเจ้าภาพหลัก : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- หน่วยงานสนับสนุน : กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงอุตสาหกรรม และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. ที่มาของพันธกรณี (How the Commitment Came to be):

- การประชุมระดับรับฟังความคิดเห็นต่อการจัดทำแผนปฏิบัติการแห่งชาติ (National Action Plan : NAP) ณ กรุงเทพมหานคร (15 ธันวาคม 2569)
- การประชุมระดับรับฟังความคิดเห็นต่อการจัดทำแผนปฏิบัติการแห่งชาติ (National Action Plan : NAP) ณ จังหวัดเชียงใหม่ (13 กุมภาพันธ์ 2569)
- การประชุมระดับรับฟังความคิดเห็นต่อการจัดทำแผนปฏิบัติการแห่งชาติ (National Action Plan : NAP) ณ จังหวัดขอนแก่น (20 กุมภาพันธ์ 2569)
- งานประชุม Open Gov Week Thailand 2026 ภายใต้แนวคิดหลัก “OPEN THAILAND: Co-Creating the Future” เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2569 ผ่านระบบ Zoom และ YouTube Live
- การประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อร่างแผนปฏิบัติการแห่งชาติ (National Action Plan : NAP) ในฐานะการเป็นสมาชิกภาคีเครือข่ายภาครัฐระบบเปิด (Open Government Partnership : OGP) ของประเทศไทย วันที่ 29 พฤษภาคม 2569 ณ ห้องกมลทิพย์ 1 ชั้น 2 โรงแรมเดอะ สุกโศก กรุงเทพฯ
- การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อร่างแผน NAP ภายใต้กรอบการเป็นสมาชิก OGP เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2569 ณ ห้องประชุม 201 ชั้น 2 อาคารศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ
- การรับฟังความคิดเห็นผ่านแพลตฟอร์มบอกเราถึงรัฐและช่องทางออนไลน์

3. ที่มาและความสำคัญ (Background)

การรับฟังความคิดเห็นเป็นกลไกที่สำคัญในการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือมาตรการของรัฐ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการออกแบบหรือวางแผนการดำเนินโครงการของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการของประชาชน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้รัฐต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนไว้ โดยมีความมุ่งหมาย เพื่อให้การดำเนินการของรัฐที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชนต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยต้องคำนึงให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุด และต้องเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเป็นธรรมโดยไม่ชักช้า รวมทั้งกำหนดให้รัฐมียุทธศาสตร์เพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ

ซึ่งกฎหมายดังกล่าวต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนทุกภาคส่วนอย่างทั่วถึง ตลอดจนการกำหนดกรอบและหลักการสำคัญในการตรากฎหมาย ตามแนวคิดที่ว่าไม่ควรมีกฎหมายเกินความจำเป็น และสร้างหลักประกันให้ประชาชนมีส่วนร่วมและรับรู้ด้วยตั้งแต่ต้น โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ได้วางหลักเกณฑ์และวิธีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่งานของรัฐบาลและประชาชน และได้กำหนดให้หน่วยของรัฐต้องจัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูล และจะรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีด้วยก็ได้ก่อน การดำเนินโครงการของรัฐ หากการดำเนินโครงการของรัฐเป็นโครงการที่มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นส่วนรวมต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนเริ่มดำเนินโครงการ อีกทั้งยังได้กำหนดให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีหน้าที่กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ และแนะนำหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการตามระเบียบนี้

เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2568 คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบรายงานกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560(เรื่อง แนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม และสุขภาพของประชาชน) พร้อมข้อเสนอแนะ ตามที่ผู้ตรวจการแผ่นดินเสนอ ซึ่งมีประเด็นที่เสนอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการศึกษาและแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 โดยมีประเด็นดังต่อไปนี้ (1) การกำหนดค่านิยม (2) ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์และการปิดประกาศ (3) ช่องทางการประชาสัมพันธ์ (4) รูปแบบการประชาสัมพันธ์ (5) การกำหนดผู้มีส่วนได้เสียและสัดส่วนผู้เข้าร่วม (6) การสร้างความเชื่อมั่น (7) การกำหนดให้มีคนกลางในการแก้ไขปัญหา (8) การกำหนดโทษและคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานหลักรับข้อเสนอแนะของผู้ตรวจการแผ่นดินในเรื่องนี้ไปพิจารณาร่วมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสรุปผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการ/ความเห็นในภาพรวมแล้วส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป

4. การดำเนินการที่ผ่านมาเพื่อแก้ไขปัญหา

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนิน ดังนี้

4.1 ดำเนินโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 และนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการของรัฐ รวมทั้งเป็นเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐ ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 โดยในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทบทวนความเหมาะสมและพัฒนาปรับปรุงระเบียบได้รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบ

จากการให้คำปรึกษาหน่วยงานของรัฐ และการตรวจสอบการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลโครงการของรัฐ และข้อมูลการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่ www.publicconsultation.opm.go.th ซึ่งมีประเด็นที่เป็นปัญหาที่พบบ่อยในหลายประเด็น เช่น การพิจารณาความเป็นโครงการของรัฐว่าเข้าข่ายที่จะต้องดำเนินการตามระเบียบหรือไม่ การพิจารณาความเป็นผู้มีส่วนได้เสียตามระเบียบนี้ การพิจารณาว่าโครงการของรัฐต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือไม่ การพิจารณาความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่รัฐกรณีไม่ปฏิบัติตามระเบียบ เป็นต้น

4.2 ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 โดยกำหนดประเด็นการสำรวจความคิดเห็นจากปัญหาที่พบจากการบังคับใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รวบรวมไว้ในหลายประเด็นตามข้อ 4.1 ผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีผู้แสดงความคิดเห็นรวมทั้งสิ้น 5,543 รายซึ่งมีประเด็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เช่น

1) การประกาศข้อมูลเกี่ยวกับโครงการของรัฐ : ควรกำหนดให้เกิดความชัดเจนว่า โครงการประเภทใด วงเงินงบประมาณเท่าใด หรือโครงการที่มีลักษณะอย่างไร ที่ต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งควรกำหนดค่านิยามคำว่า ผลกระทบอย่างกว้างให้ชัดเจนเพื่อลดการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานในการพิจารณากำหนดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนการดำเนินโครงการของรัฐ

2) ช่องทางในการประกาศ/เผยแพร่ข้อมูล : ควรเพิ่มเติมช่องทางในการประกาศ/เผยแพร่ข้อมูลโดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และแสดงความคิดเห็นได้โดยเปิดเผย รวมทั้ง ควรกำหนดให้มีแหล่งข้อมูลกลางภาครัฐเพียงแห่งเดียว หรือมีช่องทางหลักเพียงหนึ่งช่องทาง ทั้งนี้ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ ที่ สปน. จัดให้มีคือ www.publicconsultation.opm.go.th การประชาสัมพันธ์ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย จึงไม่สามารถสื่อสารไปยังประชาชนที่มิมีส่วนได้ส่วนเสียในโครงการของรัฐที่เกิดขึ้นได้

3) คำนิยาม “โครงการของรัฐ” : คำว่าผลกระทบรุนแรงไม่มีค่านิยามที่ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นช่องทางให้หน่วยงานใช้ดุลพินิจในการพิจารณาจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นหรือไม่จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนได้ และควรกำหนดค่านิยามของคำว่า “ผู้มีส่วนได้เสีย” ให้ชัดเจนว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายใด รวมทั้งการให้สัมปทานไม่ควรรวมอยู่ด้วยในระเบียบนี้ เนื่องจากมีลักษณะการปฏิบัติที่แตกต่างกัน

4) การพิจารณากรณีโครงการของรัฐที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อประชาชนเป็นส่วนรวม : ควรกำหนดนิยามของคำว่า “ผลกระทบอย่างรุนแรงต่อประชาชนส่วนรวม” ให้ชัดเจน และไม่มีควมจำเป็นต้องแต่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการรับฟังความคิดเห็น หากหน่วยงานของรัฐนำประเด็นที่เป็นข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหาของประชาชนไปพิจารณาและชี้แจงให้ประชาชนทราบ รวมทั้งมีแนวทางการพิจารณากรณีโครงการของรัฐที่จะต้องดำเนินการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่ชัดเจน

5) การกำหนดมาตรการสำหรับหน่วยงานที่มีได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน : ควรกำหนดมาตรการที่ชัดเจนสำหรับความรับผิดชอบหรือผลที่จะได้รับกรณีของหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการตามระเบียบนี้ก่อนเริ่มโครงการของรัฐว่าจะมีมาตรการอย่างไร และผลเป็นประการใด

4.3 ดำเนินการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน และเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา วิเคราะห์ ในการปรับปรุงและแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ประกอบกับเพื่อไม่ให้เกิดการแก้ไขและปรับปรุงระเบียบดังกล่าวไปขัดแย้งกับกฎหมายหรือระเบียบอื่น โดยมีหน่วยงานของรัฐที่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนและระดับการมีส่วนร่วมของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง จำนวน 32 หน่วยงาน โดยมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง จำนวน 88 ฉบับ นอกจากนี้ยังได้รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งมีความเห็นที่สอดคล้องกับการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหน่วยงานของรัฐตามข้อ 4.2

5. ข้อมูลโครงการ (Details of the Commitment)

5.1 สารสำคัญของโครงการ

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2568 โดยผู้ตรวจการแผ่นดินมีข้อเสนอแนะให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการศึกษาและแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 นั้น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ซึ่งยังมีประเด็นปัญหาที่พบจากการปฏิบัติตามระเบียบดังกล่าวในหลายประเด็น ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี ประกอบกับระเบียบนี้ได้ใช้บังคับมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วจึงเห็นควรแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 ให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติดังกล่าว

5.2 วัตถุประสงค์การดำเนินการ

5.2.1 เพื่อปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 และยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เกิดความเหมาะสมและมีแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในหลายระดับมากยิ่งขึ้น

5.2.2 เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของหน่วยงานของรัฐและประชาชน เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินงานการมีส่วนร่วมของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 ขอบเขตการดำเนินการ

5.3.1 จัดประชุมเพื่อพิจารณาดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2568 ซึ่งผู้ตรวจการแผ่นดินได้เสนอรายงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรีกรณีที่หน่วยงานของรัฐยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหมวด 5 หน้าที่ของรัฐของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร พุทธศักราช 2560 (เรื่อง แนวทางการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน) ซึ่งมีประเด็นข้อเสนอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการศึกษาและแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548

5.3.2 จัดทำร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วมของประชาชน พ.ศ. ...

5.3.3 ดำเนินการการรับฟังความคิดเห็นต่อร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็น และการมีส่วนร่วมของประชาชน พ.ศ.

5.3.4 สรุปผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการ/ความเห็นในภาพรวมส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเสนอ คณะรัฐมนตรีต่อไป

กิจกรรมหลัก

กลุ่มเป้าหมาย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกระทรวงมหาดไทย กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ (Potential for Result)

ผลผลิต (Output) มีร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นและมีส่วนร่วมของประชาชน พ.ศ. ...

ผลลัพธ์ (Outcome) หน่วยงานของรัฐมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในหลายระดับมากยิ่งขึ้น

7. แผนการดำเนินงาน (Action Plans)

กิจกรรมที่สำคัญตามหมวดหมู่ที่มีผลผลิต ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ (Milestone Activity with a Verifiable Deliverable)	ระยะเวลาดำเนินการ	
	เริ่ม (Start)	เสร็จสิ้น (End)
กิจกรรมที่ 1 ประชุมเพื่อพิจารณาดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี	มกราคม 2569	กันยายน 2569
กิจกรรมที่ 2 จัดทำร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน พ.ศ. ...	กุมภาพันธ์ 2569	สิงหาคม 2569
กิจกรรมที่ 3 รับฟังความคิดเห็นต่อร่างระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชน พ.ศ.	กรกฎาคม 2569	สิงหาคม 2569
กิจกรรมที่ 4 สรุปผลการพิจารณา/ผลการดำเนินการ/ความเห็นในภาพรวมส่งให้สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป	กันยายน 2569	กันยายน 2569
กิจกรรมที่ 5 โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน	มกราคม 2570	กันยายน 2570
กิจกรรมที่ 6 จัดทำ Dashboard ข้อมูลโครงการของรัฐที่เผยแพร่ตามระเบียบที่เว็บไซต์การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน	มกราคม 2570	กันยายน 2570

8. ข้อมูลเพิ่มเติม -

 พันธกรณี 9 : การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

โครงการ/กิจกรรมที่ 9 : โครงการพัฒนาช่องทางกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน

(อ้างอิงโครงการพัฒนาช่องทางกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนตาม (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2570 -2575)

ความเกี่ยวข้องกับคุณค่าของ OGP (Relevance to OGP Values) : ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Relevant Organization) :

- หน่วยงานเจ้าภาพหลัก :

- 1) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (เป็นเจ้าภาพพัฒนาระบบแพลตฟอร์มกลาง)
- 2) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- หน่วยงานสนับสนุน :

- 1) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ
- 2) ศูนย์ดำรงธรรม
- 3) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- 4) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
- 5) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

2. ที่มาของพันธกรณี (How the Commitment Came to be):

- การประชุมระดมรับฟังความคิดเห็นต่อการจัดทำแผนปฏิบัติการแห่งชาติ (National Action Plan : NAP) ณ กรุงเทพมหานคร (15 ธันวาคม 2569)
- การประชุมระดมรับฟังความคิดเห็นต่อการจัดทำแผนปฏิบัติการแห่งชาติ (National Action Plan : NAP) ณ จังหวัดเชียงใหม่ (13 กุมภาพันธ์ 2569)
- การประชุมระดมรับฟังความคิดเห็นต่อการจัดทำแผนปฏิบัติการแห่งชาติ (National Action Plan : NAP) ณ จังหวัดขอนแก่น (20 กุมภาพันธ์ 2569)
- งานประชุม Open Gov Week Thailand 2026 ภายใต้แนวคิดหลัก “OPEN THAILAND: Co-Creating the Future” เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2569 ผ่านระบบ Zoom และ YouTube Live
- การประชุมรับฟังความคิดเห็นต่อร่างแผนปฏิบัติการแห่งชาติ (National Action Plan : NAP) ในฐานะการเป็นสมาชิกภาคีเครือข่ายภาครัฐระบบเปิด (Open Government Partnership : OGP) ของประเทศไทย วันที่ 29 พฤษภาคม 2569 ณ ห้องกมลทิพย์ 1 ชั้น 2 โรงแรมเดอะ สุโกศล กรุงเทพฯ
- การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อร่างแผน NAP ภายใต้กรอบการเป็นสมาชิก OGP เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2569 ณ ห้องประชุม 201 ชั้น 2 อาคารศูนย์เรียนรู้สุขภาวะ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ
- การรับฟังความคิดเห็นผ่านแพลตฟอร์มบอกเราถึงรัฐและช่องทางออนไลน์

3. ที่มาและความสำคัญ (Background)

○ **บริบทและสภาพปัญหา** : ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีช่องทางดิจิทัลสำหรับรับฟังความคิดเห็นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในหลายรูปแบบ แต่ส่วนใหญ่ดำเนินการแยกตามภารกิจและหน่วยงาน ทำให้ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ต้องติดตามข้อมูลจากหลายช่องทาง และอาจเข้าถึงโอกาสในการมีส่วนร่วมได้ไม่ทั่วถึง ขณะเดียวกัน ยังมีโอกาสส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ภาคการศึกษา และผู้เชี่ยวชาญให้หลากหลายยิ่งขึ้น รวมถึงเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เกิดจากการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงาน ช่วยให้รัฐรับทราบข้อเสนอแนะความเห็น หรือข้อร้องเรียนของประชาชนทั่วประเทศได้ในทีเดียว และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบาย วางแผนแก้ปัญหาและบริหารจัดการเสียงของประชาชนได้อย่างตรงจุด จึงจำเป็นต้องมีกลไกกลางในระดับประเทศเพื่อเชื่อมโยงช่องทางและกิจกรรมการมีส่วนร่วม และเปิดพื้นที่ให้ภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมผ่านช่องทางดิจิทัลได้สะดวกและเป็นระบบมากขึ้น โครงการนี้มุ่งพัฒนาช่องทางกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียน โดยครอบคลุมทั้ง (1) การรับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับงานที่บริหารจัดการโดยภาครัฐ (e-Complaint) และ (2) การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎหมาย (e-Consultation & e-Decision Making) พร้อมแสดงสถานะการดำเนินการและผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนและสนับสนุนความโปร่งใสในการดำเนินงานของภาครัฐ ทั้งยังเชื่อมโยงกับองค์ประกอบ e-Participation ของ UN EGD

○ **ความเชื่อมโยงเชิงนโยบาย** : สอดคล้องกับองค์ประกอบ e-Participation ของ UN EGD , กรอบแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขององค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) , พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 , พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

4. การดำเนินการที่ผ่านมาเพื่อแก้ไขปัญห

ปัจจุบันประเทศไทยมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหลายช่องทางกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่

○ ด้านการร้องเรียนและข้อเสนอแนะบริการ (e-Complaint) มีช่องทางเช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 , Traffy Fondue , ศูนย์ดำรงธรรม และระบบรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต่าง ๆ

○ ด้านการแสดงความคิดเห็นเชิงนโยบายหรือกฎหมาย (e-Consultation / e-Decision Making) มีช่องทาง เช่น เว็บไซต์ของรัฐสภา, ระบบ e-Initiative และ Law Portal

ข้อจำกัดที่ยังพบ : แม้ช่องทางเหล่านี้จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้ระดับหนึ่ง แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องการบูรณาการข้อมูลและระบบการติดตามผลร่วมกันระดับชาติ อีกทั้งระบบส่วนใหญ่เน้นการปฏิบัติตามข้อบังคับทางกฎหมายเป็นรายหน่วยงาน ขาด "กลไกกลางในการร่วมออกแบบ (Co-creation)" ขาดการติดตามสถานะข้อเสนอแนะเชิงรุก (Feedback Loop) และยังไม่มีพื้นที่ทดสอบนวัตกรรมพลเมือง (Civic Tech Sandbox) ที่เชื่อมต่อ API ของภาครัฐได้อย่างเป็นระบบ

5. ข้อมูลโครงการ (Details of the Commitment)

○ **วัตถุประสงค์** :

- เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มกลางบนแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” เพื่อเป็นช่องทางแอปพลิเคชันของGCC1111 ที่เชื่อมกับระบบรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนแจ้งทุกปัญหาความเดือดร้อนตรงถึงทุกหน่วยรับแจ้งฯ และติดตามทุกเรื่องได้ในทีเดียว

- เพื่อให้สามารถมองเห็นทุกปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนทั้งประเทศได้ในทีเดียว พร้อมแสดงสถานการณ์ดำเนินการและผลการปรับปรุง และเพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้

- เพื่อขยายผลจากช่องทางรับข้อร้องเรียนสู่ช่องทางกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากประชาชนที่เชื่อมโยงกับระบบรับฟังความคิดเห็นของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ช่วยให้มองเห็นข้อมูลภาพรวมที่มาจากเสียงของประชาชนทั้งประเทศได้ในทีเดียว เพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย และแก้ปัญหาให้ประชาชนได้อย่างตรงจุด

○ **ขอบเขตการดำเนินงาน :**

ออกแบบและพัฒนาช่องทางกลางให้ใช้งานง่ายสำหรับผู้ใช้ทุกกลุ่ม เชื่อมโยงข้อมูลจากหลายระบบ และกำหนดมาตรฐานกลางในการดำเนินการ รวมถึงกลไกการส่งต่อและติดตามเรื่อง

○ **กิจกรรมหลัก :**

๑. ออกแบบคุณลักษณะช่องทางกลางโดยละเอียด (รายละเอียดตามเอกสารแนบ ๒)

๒. กำหนดแนวทางดำเนินงาน ข้อตกลงการตอบสนอง และกลไกกำกับติดตามร่วมกัน

๓. บูรณาการช่องทางและปรับปรุงระบบเดิม

๔. ขยายการใช้งานไปยังหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศและประชาสัมพันธ์

๕. ติดตามและประเมินผล

๖. บำรุงรักษาและปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

○ **กลุ่มเป้าหมาย :**

ประชาชน ผู้ใช้บริการดิจิทัลภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐ รัฐบาล และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย กฎหมาย และบริการภาครัฐ

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ (Potential for Result)

○ **ผลผลิต (Output):**

๑. เอกสารกำหนดคุณลักษณะโดยละเอียดของระบบแพลตฟอร์มกลางสำหรับรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนที่รองรับการเชื่อมโยงกับระบบของหน่วยงานรับแจ้งได้

๒. ระบบแพลตฟอร์มกลางที่ทำงานบนแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” สำหรับ GCC1111 เพื่อเป็นช่องทางกลางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากประชาชนทั่วประเทศ

○ **ผลลัพธ์ (Outcome) :**

ประชาชนสามารถเข้าถึงและติดตามเรื่องผ่านช่องทางที่เชื่อมโยงกันได้สะดวกขึ้น หน่วยงานสามารถรับเรื่อง คัดกรอง ส่งต่อ และติดตามการดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ และภาครัฐมีข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนเพื่อประกอบการปรับปรุงบริการ นโยบาย และกฎหมาย

7. แผนการดำเนินงาน (Action Plans)

แผนการดำเนินงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2570				ปีงบประมาณ พ.ศ. 2571				ปีงบประมาณ พ.ศ.			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	2572	2573	2574	2575
ออกแบบคุณลักษณะช่องทางการกลางโดยละเอียด โดยคำนึงถึงการใช้งานที่ง่ายสำหรับผู้ใช้งานกลุ่ม และการเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ ของหน่วยงานที่ต้องไปดำเนินการต่อ ซึ่งช่องทางการกลางประกอบด้วย 1. การรับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับงานที่บริหารจัดการโดยภาครัฐ 2. การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือกฎหมาย	ส.ป.น. ส.พ.																				
หน่วยงานเจ้าภาพจัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงแนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินการดำเนินงาน ข้อตกลงในการตอบสนองต่อความคิดเห็นเพื่อเป็นระเบียบปฏิบัติร่วมกัน รวมถึงกำหนดกลไกกำกับดูแลในการติดตามการส่งเรื่องต่อไปจนถึงติดตามสถานะการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ส.ป.น. ส.ค.ก. ส.พ. และ สำนักงาน ก.พ.ร. ส.พ.																				
บูรณาการช่องทางการรับฟังความคิดเห็นบนแพลตฟอร์มกลางของบริการภาครัฐ และพัฒนาระบบตามคุณสมบัติสำคัญที่กำหนด	ส.ป.น. ส.พ. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง																				
ขยายผลการใช้งานช่องทางการกลางกับหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง	ส.ป.น.																				ดำเนินการต่อเนื่อง
ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีการนำช่องทางการกลางไปใช้ รวมถึงประเมินประสิทธิภาพของระบบช่องทางการกลาง และความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง	ส.ป.น. ส.ค.ก. ส.พ. และ สำนักงาน ก.พ.ร.																				ดำเนินการต่อเนื่อง
ทบทวนหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม โดยพิจารณาผลการประเมินประสิทธิภาพการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและแบบอย่างที่ดีใหม่ ๆ ของประเทศชั้นนำ	ส.ป.น. และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง																				ดำเนินการต่อเนื่อง

หมายเหตุ: ตัวย่อหน่วยงาน ส.ป.น. คือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส.ค.ก. คือ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ส.พ. คือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ส.พ.ร. คือ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สำนักงาน ก.พ.ร. คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สวทช. คือ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ และ ศตธ. คือ ศูนย์ดำรงธรรม

หน่วยงาน: หลัก | สนับสนุน

8. ข้อมูลเพิ่มเติม

- การแบ่งบทบาทหน้าที่ : ควรกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อให้การขับเคลื่อนมีเอกภาพและมีประสิทธิภาพ อาทิ
 - ด้าน e-Complaint : ส.ป.น. กำกับดูแล ติดตามผลในภาพรวม และกำหนดแนวทางขับเคลื่อนและร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด KPI
 - ด้าน e-Consultation & e-Decision Making : หน่วยงานเจ้าภาพรับผิดชอบตามภารกิจ เช่น สนง.เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรด้านกฎหมายฝ่ายนิติบัญญัติ และ ส.ค.ก. ด้านกฎหมายฝ่ายบริหาร โดยมีมาตรฐานและจุดเชื่อมโยงร่วมกัน
- มีระบบรองรับการเข้าถึงของคนพิการและผู้สูงอายุ (Web/Mobile Accessibility ตามมาตรฐาน WCAG 2.1) เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (Inclusiveness)
- การออกแบบระบบควบคุมครอบคลุมมาตรฐานกลางด้านการรับเรื่องและการส่งต่อ รวมถึงการกำหนด SOP และตัวชี้วัด เช่น จำนวนเรื่องทั้งหมด ร้อยละเรื่องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ร้อยละเรื่องค้าง เวลาเฉลี่ยในการตอบรับ และแก้ไข อัตราการส่งเรื่องผิดหน่วยงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งนี้ แผนฯ เสนอให้มีแดชบอร์ดสำหรับติดตามผลการดำเนินงานในระดับประเทศ แยกตามช่องทาง หน่วยงาน และพื้นที่ เพื่อสนับสนุนความโปร่งใสและการติดตามตรงจุดและต่อเนื่อง
- การติดตามและประเมินผล : กิจกรรมติดตามประเมินผลการทำงานของระบบ และการทบทวนปรับปรุงระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ จะเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง



THAILAND

Open Government Partnership
National Action Plan