



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๑๕๒๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๓)/๑๗๑๐ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยูติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔. ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

โดยเรื่องนี้...

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาดำเนินการร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ได้มีมติให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวม ๑๗ หน่วยงาน และมอบนโยบายการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้กับ CCEO เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ หาก...

ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

๒.๕ ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบายมาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญสรุปแต่ละไตรมาสได้ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๗๕๑ ครั้ง รวมจำนวน ๑๘,๖๓๖ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ไฟฟ้าแรงลงมากคือ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน น้ำประปา บ่อนการพนัน และโทรศัพท์ ลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๖,๖๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๙

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมทุกช่องทางลดลง คิดเป็นร้อยละ - ๑๕.๓๘

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๖๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๙)

๒) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วัดชุมชน รถมอเตอร์ไซด์ กลุ่มแข่งจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๘๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๒๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๓)

๓) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซม ท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗)

๔) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โก๋ชน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๘๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๗)

๕) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร และขอชมเชยการให้บริการ ของพนักงานศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๖)

๖) จัดระเบียบการจราจร เป็นการขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัด และขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกีดขวางการจราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๙๒)

๗) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการขอให้พิจารณาปรับเพิ่มวงเงินภายในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากประชาชนเห็นว่าวงเงินที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน ไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพ ขอให้พิจารณาปรับลดอัตราค่าโดยสารรถโดยสารประจำทางสาธารณะ และขอให้เร่งจ่ายเงินตามโครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยวและปรับปรุงคุณภาพข้าวให้แก่เกษตรกรรายย่อยผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๐/๒๕๖๑ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๓)

๘) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๕๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๘)

๙) บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีไม่ได้รับสิทธิ ตามมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายของพ่อแม่ช่วงเปิดปีการศึกษาของโครงการพยุหเศรษฐกิจ ในช่วงกลางปี ๒๕๖๒ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๓๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๘๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๒)

๑๐) การเมือง เป็นการขอชมเชยและให้กำลังใจนายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในการดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี และบริหารประเทศต่อไป (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๒)

๓.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๓.๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๑๔๒,๕๑๕ ครั้ง รวมจำนวน ๘๐,๓๑๙ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็น เหตุเดือดร้อนรำคาญ รองลงมาคือ ไฟฟ้า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เสี่ยงรบกวน/สิ้นสະเทือน และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๒,๘๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๖ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๔

๓.๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๔ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๔.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ลดลงในทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ - ๓.๘๖

๓.๔.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) เหตุเดือดร้อนรำคาญ เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ จากมลภาวะทางเสียง กลิ่นเหม็น ฝุ่นละออง ควั่นไฟ สิ่งปฏิกูลจากสถานประกอบการ สถานบันเทิง ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน รบกวนกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ แรงงานต่างด้าว และสุนัขจรจัด กับขอให้จัดระเบียบ และแก้ไขปัญหาการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถบรรทุก รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถบัส รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกีดขวางการจราจร ขอให้แก้ไขปัญหาการจำหน่ายสินค้าและตั้ง/วางสิ่งของ กีดขวางการจราจร รวมทั้งขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๗๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๖๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๘)

๒) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๕๑๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๓๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕)

๓) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการขอความช่วยเหลือในการเข้าร่วมโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ตรวจสอบคุณสมบัติและรายได้ของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์มือถือทำให้เสียสิทธิในการเข้าร่วมโครงการฯ และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๐๘๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๗๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๑)

๔) เสี่ยงรบกวน/สิ้นสะท้อน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัยอาชีวศึกษา รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๐๒๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๕๘)

๕) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาการ่า ถั่ว โก๋ชน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หว่ยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๙๕๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๙๐๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๔)

๖) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๘๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๗๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๓)

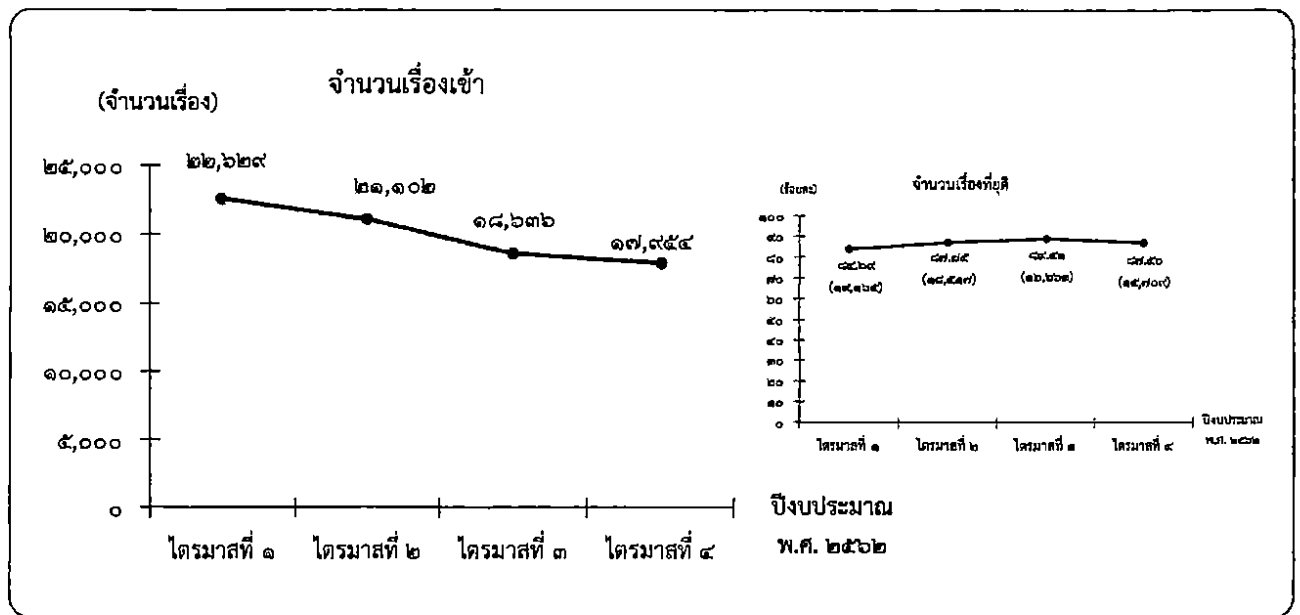
๗) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๓๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๒๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๐)

๘) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่ต้องรอสายเป็นเวลานานไม่สามารถพูดกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และโอนสายหลายครั้งของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานสรรพากรพื้นที่ สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ ของกรมสรรพากร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๒๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๑)

๙) ถนน เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถบาทวิถี ติดเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๔๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๐๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๔)

๑๐) หนี้สินนอกระบบ เป็นการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการปล่อยเงินกู้นอกระบบ โดยคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด และถูกเจ้าหนี้ข่มขู่ ขอความช่วยเหลือให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคาร และขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบ และเป็นทุนประกอบอาชีพ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๒๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๐๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๗๘)

๓.๕ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์จำแนกตามประเภทและผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
รายไตรมาสของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒



ประเภทเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒											
	ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔		
	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผล	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผล	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผล	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผล
สังคมและสวัสดิการ	๑๓,๕๓๔	๑๑,๘๔๔	๑,๖๙๐	๑๒,๓๓๗	๑๑,๒๑๐	๑,๑๒๗	๑๒,๒๕๓	๑๑,๒๘๑	๙๖๒	๑๐,๗๖๗	๙,๘๑๖	๙๕๑
การเมือง - การปกครอง	๒,๖๓๙	๒,๒๙๒	๓๔๗	๒,๑๐๑	๑,๘๘๔	๒๑๗	๑,๓๑๙	๑,๒๒๑	๙๘	๑,๕๔๖	๑,๓๙๘	๑๔๘
เศรษฐกิจ	๒,๓๐๗	๑,๗๗๘	๕๒๙	๑,๘๘๔	๑,๔๒๗	๔๕๗	๑,๗๔๖	๑,๔๐๔	๓๓๗	๑,๙๔๘	๑,๕๕๔	๔๓๔
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๒,๑๙๗	๑,๖๙๐	๕๐๗	๑,๘๖๘	๑,๔๙๖	๓๗๒	๑,๖๐๐	๑,๓๔๑	๒๕๙	๑,๖๖๕	๑,๔๐๗	๒๕๘
กฎหมาย	๑,๑๘๔	๘๘๒	๓๐๒	๑,๖๗๕	๑,๔๑๒	๒๖๓	๙๗๔	๗๖๑	๒๑๘	๙๔๙	๗๐๗	๒๔๒
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๗๒๙	๕๙๓	๑๓๖	๑,๒๐๕	๑,๐๗๒	๑๓๓	๗๒๓	๖๓๓	๙๐	๙๙๖	๘๑๔	๑๗๗
พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๕๙	๓๑	๒๘	๓๒	๑๖	๑๖	๒๖	๑๗	๙	๓	๓	๐
รวมทั้งสิ้น	๒๓,๖๒๙	๑๙,๑๖๕	๓,๔๖๔	๒๑,๑๐๒	๑๘,๕๑๗	๒,๕๘๕	๑๘,๖๓๖	๑๖,๖๖๓	๑,๙๗๓	๑๗,๙๕๔	๑๕,๗๐๖	๒,๒๔๘

จากแผนภาพข้างต้น พบว่า ปริมาณเรื่องเข้าทั้งปีมีจำนวนทั้งสิ้น ๘๐,๓๑๙ เรื่อง โดยมีเรื่องเข้าในรายไตรมาสที่ ๑ จำนวนมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสอื่นของปีงบประมาณเดียวกัน และมีปริมาณลดลงในไตรมาสที่ ๒ - ๔ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงการดำเนินการแก้ไขปัญหาจนได้ข้อยุติจะเห็นได้ว่า ปริมาณการยุติเรื่องที่ดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ในทุกไตรมาส ทั้งนี้ปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านสังคมและสวัสดิการ เช่น ปัญหามลพิษ ปัญหาเสียงดังรบกวน ฝุ่น หมอกควัน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่ายและบ่อยครั้ง หากแต่มีความเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายของหลายหน่วยงาน ดังนั้น การแก้ไขปัญหาจึงต้องเป็นลักษณะการบูรณาการการแก้ไขปัญหาาร่วมกันและการที่ต้องเข้าไปประจักษ์เหตุในทันที จึงจะลดปริมาณการร้องเรียนเรื่องในลักษณะดังกล่าวลงได้

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แรงเหตุ และแรงเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๓ ขอให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaints Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

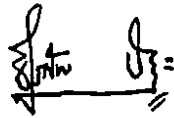
ทั้งนี้ หากหน่วยงานใดมีการเปลี่ยนแปลงผู้ดำรงตำแหน่ง CCEO หรือมีการแต่งตั้งใหม่ ขอให้แจ้งข้อมูลให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย เพื่อความสะดวกในการประสานงานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาข้อเรียกร้องของกลุ่มมวลชนที่เดินทางมาที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล

๔.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์

ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฬามาศ ศิริชัยสุทธิกร