

ด่วนมาก

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๕๖๐๕



๒๙

กรกฎาคม ๒๕๖๓

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รหัสเรื่อง : ศ34982 กสค
วันที่ : ๒8185/63 ส ๕ ๕๖
วันที่ : 29 ก.ค. 63 เวลา: 15:22

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๓)/๗๗๑๒ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยึดด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๔. หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติได้

๕. เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

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) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 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 ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔ การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๒.๕ หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ทันที่ ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติได้

๒.๖ เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือของประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๐๑๘ ครั้ง รวมจำนวน ๑๗,๑๗๒ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เสียบบน/สิ้นสื่อน ร้องลงมากคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ (โครงการชิมช้อปใช้) ไฟฟ้า บ่อนการพนัน และน้ำประปา ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมากคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

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

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมากคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๑

ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนดำรงชีวิตที่เป็นปกติสุข และหากมีกรณีที่มีปัญหา ความเดือดร้อน หน่วยงานของรัฐได้เข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างทันทั่วถึงที่ส่งผลให้ประชาชน ไม่จำเป็นต้องแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน พบว่ายังคงเป็นปัญหาลำดับหนึ่งที่ประชาชน ร้องทุกข์อย่างต่อเนื่องและไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุคลื่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๗๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๓๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๒)

๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ปัญหา ในประเด็นดังกล่าวลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงร้อยละ ๒๘.๘๘ ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับเปลี่ยน หลักเกณฑ์การลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์มือถือทำให้เสียสิทธิในการเข้าร่วมโครงการฯ และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ เงื่อนไขของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ขอให้เร่งจ่ายเงินช่วยเหลือ โครงการสนับสนุนต้นทุนการผลิตให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๒/๒๕๖๓ และขอให้เร่งจ่ายเงิน ชดเชยตามโครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนปาล์มน้ำมัน ปี ๒๕๖๒/๒๕๖๓ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๗๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๕)

๓) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่อง ทั้งหมด ๗๒๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๓)

๔) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงเงิน โต๊ะสนักเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๔๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๕)

๕) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ ซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๓๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔)

๖) ยาเสพติด ปัญหายาเสพติดประชาชนร้องเรียนลดลงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงร้อยละ ๔๑.๗๔ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญและกวาดล้างจับกุมอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด แต่ก็ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการต่อไป โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๓๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๙)

๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข และขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๓๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๓)

๘) กลิ่น เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การพนันสารเคมี การเผาขยะ การเลี้ยงสัตว์ การสูบบุหรี่ และการปล่อยน้ำเสียลงท่อระบายน้ำ และการทิ้งขยะ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๒๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๗)

๙) จัดระเบียบการจราจร เป็นการขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัด ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกิตติขบวนการจราจร และขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงตรวจพื้นที่เพื่อกวาดล้างวินัยจราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๒๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๓)

๑๐) ถนน ปัญหาเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ติดเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร ซึ่งพบว่าการร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวลดลงถึง ๔๗.๕๒ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำหรับการร้องเรียนปัญหาเรื่องถนนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓

๓.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๒๗,๑๕๗ ครั้ง รวมจำนวน ๒๓,๔๕๑ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เสียบบรรณ/สิ้นสเทือน คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๐,๗๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๗๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๘

๓.๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ...

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค และธนาคารออมสิน ตามลำดับ

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๔ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๔.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ลดลงในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๔ ยกเว้นช่องทางสายตรงไทยนิยมที่มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

๓.๔.๒ ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านอาหาร ร้านเสริมความงาม สถานประกอบการ และสถานศึกษาเปิดให้บริการฝ่าฝืน มติสั่งปิดสถานประกอบการตามมาตรา ๓๕ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพิ่มเติม เป็นระยะเวลา ๒๒ วัน ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ขอให้มาตรการควบคุมการเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาต่างจังหวัดของประชาชนในช่วงการปิดประเทศ (LockDown) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ขอให้มีการช่วยเหลือเยียวยากลุ่มผู้ประกอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการงดการออกผลรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล ทำให้ขาดรายได้จากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล และขอความช่วยเหลือกรณีไม่สามารถลงทะเบียนตามมาตรการขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าได้สำเร็จ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๑๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๐๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๒)

๒) การรักษาพยาบาล เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคลต้องสงสัย ติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) ขอให้มีการระงับการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในประเทศกลุ่มเสี่ยงที่จะเดินทางเข้ามายังประเทศไทยและควรมีการปิดประเทศห้ามบุคคลเข้า-ออก รวมทั้งดำเนินการปิดสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๐๓๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๗๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐)

๓) เสี่ยงรบกวน/สิ้นสະเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุคลื่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่องเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๑๗๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๐)

๔) ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลพิษขนาดเล็ก PM 2.5 เกินค่ามาตรฐาน โดยการทำฝนเทียมเพื่อลดปริมาณฝุ่นละอองในอากาศ การติดตั้งเครื่องฟอกอากาศ ตามจุดให้บริการสาธารณะต่าง ๆ และการจัดระเบียบการสัญจรของรถบรรทุก รถยนต์ส่วนบุคคล เพื่อลดการเกิดฝุ่นละอองในอากาศ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และขอให้แก้ไขปัญหาคืนไฟ เขม่า และฝุ่นละอองจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร และการเผาขยะ การเผาอ้อย การเผาใบไม้แห้ง และหญ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๕๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗)

๕) บ่อนการพนัน ...

๕) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงเงิน โต๊ะสนักเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๒๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๑)

๖) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๗๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗)

๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ กรมสรรพากรหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ กรมการขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๑)

๘) อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง เป็นการขอให้ความช่วยเหลือจัดสรรหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ขอให้มีการควบคุมราคาจำหน่ายหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เนื่องจากมีการปรับเพิ่มราคาการจำหน่ายสูงขึ้นเกินกว่าราคาที่กำหนด และขอความช่วยเหลือให้เข้ามาทำการพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๒)

๙) กลิ่น เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การพ่นสารเคมี การเผาขยะ การเลี้ยงสัตว์ การสูบบุหรี่ และการปล่อยน้ำเสียลงท่อระบายน้ำ และการทิ้งขยะ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๓๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖)

๑๐) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๒๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒)

๓.๔.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในช่วงระหว่างวันที่ ๕ มีนาคม - ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ พบว่า มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) รวมทั้งสิ้น ๔๑๖,๕๐๔ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๑๒,๙๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๓,๕๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๔๐๗,๐๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รองลงมาคือ การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ

การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ COVID - 19 การแสดงความคิดเห็นการกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน/ช่วยเหลือ/เยียวยา และการสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๙,๔๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗ โดยประเด็นที่ประชาชนร้องขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - กำหนดมาตรการการดูแล/การเยียวยา/ให้ความช่วยเหลือ ส่วนการแจ้งเหตุ ได้แก่ การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง/พื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด การไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ

ทั้งนี้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อคิดเห็นจากประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การกำหนดนโยบายหรือมาตรการช่วยเหลือประชาชนจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) อย่างต่อเนื่องด้วยแล้ว

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็นแจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๓ การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๔.๔ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติได้

๔.๕ เห็นควร...

๔.๕ เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลาง เพื่อขอความช่วยเหลือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฬามาศ ศิริชัยสุทธิกร