

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๔๖๕



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ มกราคม ๒๕๖๔

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
รับที่ ๗๖๑ กส๑
รับที่(อีเมล) 2564
วันที่ 18 ส.ค. 2564 เวลา 15.5

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง ๑. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘
๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๗/๑๙๗๑๖ ลงวันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๒

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๓๓๙๔ ลงวันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๓
๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
๓. แผนวิดิทัศน์สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

(๑) เพื่อทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

(๒) เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๒.๑) แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

(๒.๒) รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่อง ที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

(๒.๓) เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

(๒.๔) ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

(๓) มอบหมาย...

(๓) มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ตามหนังสือที่อ้างถึง ๒. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ได้มีมติให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับการดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 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. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๒.๓.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๓.๒ รวบรวม...

๒.๓.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

๒.๓.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๒.๓.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๒.๔ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางารร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๔๕,๔๗๒ ครั้ง รวมจำนวน ๓๒,๘๗๙ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล ไฟฟ้า และโทรศัพท์ ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๕,๙๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๙๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๖

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

(๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ กระทรวงแรงงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

(๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ เพิ่มขึ้นในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๑ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องลดลง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๙ และช่องทางคณะกรรมการความสงบแห่งชาติกับตุ้ ปณ. ๔๔๔ ที่ไม่มีผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์แต่อย่างใด

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) ค่าครองชีพ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” และขอให้พิจารณาทบทวนสิทธิและเร่งรัดการจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) ของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘,๑๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๓๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔๒)

(๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแส และข้อแนะนำต่าง ๆ จากการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ เช่น การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลา และการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น และขอให้ยกเลิกการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๐๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๓๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๖)

(๓) การรักษาพยาบาล เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยการเว้นระยะห่าง และลักลอบจำหน่ายสุรา กับขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า-ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๑๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๑)

(๔) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ช่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๕๖๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๔๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๙)

(๕) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และสำนักงานประกันสังคม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๘๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๕)

(๖) **เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน** ปัญหาในประเด็นดังกล่าวลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุชุมชนมัธยมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ และเสียงดังรบกวนจากสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๓๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๑๓)

(๗) **หนี้สินในระบบ** ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ พักชำระหนี้ รวมทั้งขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้กับธนาคาร ขอให้ให้นำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบธนาคาร และขอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการขอสินเชื่อกับธนาคาร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๒๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๒)

(๘) **ประโยชน์ทดแทน** เป็นการขอให้เร่งการจ่ายเงินประโยชน์ทดแทนกองทุนประกันสังคม กรณีว่างงานจากเหตุสุดวิสัย และกรณีชราภาพ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๗๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๒๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๙๕)

(๙) **น้ำประปา** เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน น้ำประปาไม่ได้คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๙๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๗๐)

(๑๐) **บ่อนการพนัน** เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๗๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๑)

๓.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกรรการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๑๔๐,๒๓๘ ครั้ง รวมจำนวน ๙๙,๕๙๑ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สังคมและสวัสดิการ ในประเด็นค่าครองชีพ รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การรักษาพยาบาล เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน และไฟฟ้า ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๘๒,๑๔๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๘ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗,๔๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๒

๓.๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

(๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย ตามลำดับ

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง ธนาคารออมสิน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และการประปาส่วนภูมิภาค ตามลำดับ

(๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๔ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๔.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา
ในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๐ ยกเว้นช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๑๒ และช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑ นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมทั้งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/เร่งรัดติดตามเรื่องค้างให้มีความคืบหน้าโดยเร็ว เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว และดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องผ่านศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.) จำนวน ๑๑๗ เรื่อง

๓.๔.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) **ค่าครองชีพ** ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” และมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” (มาตรการเยียวยา ๕,๐๐๐ บาท) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙,๖๓๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕,๐๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๔)

(๒) **การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ**
ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการคุมเข้มการเข้าออกประเทศ การเปิดสถานบริการเกินระยะเวลาและการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การจัดสรรหน้ากากอนามัย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เป็นต้น และข้อเสนอเกี่ยวกับมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ เช่น โครงการคนละครึ่ง มาตรการการกำหนดวันหยุดเพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยว โครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน” เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗,๘๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗,๒๓๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๗)

(๓) **การรักษาพยาบาล** เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคลที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ ไม่มีการกักตัว ๑๔ วัน สุ่มเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้แก้ไขปัญหากรณีร้านอาหารตลาดนัด และร้านนวดแผนไทย ซึ่งเปิดให้บริการโดยไม่ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) โดยการเว้นระยะห่าง และลักลอบจำหน่ายสุรา และขอให้มีการปิดประเทศ (LockDown) ห้ามบุคคลเข้า - ออกประเทศเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖,๒๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖,๐๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๔)

(๔) **เสียงรบกวน/สิ้นสະเทือน** ปัญหาในประเด็นดังกล่าวเพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาผลกระทบทางเสียงจากสถานบันเทิง การก่อสร้าง การจัดแสดงคอนเสิร์ต สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุคมนาคม สุ่มรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔,๙๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔,๖๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๘)

(๕) ไฟฟ้า...

(๕) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า เป็นต้น (จากจำนวนเรื่อง ทั้งหมด ๔,๒๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๙๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๗)

(๖) บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการขอให้เร่งจ่ายเงินเยียวยาตามมาตรการ ของรัฐที่กำหนด โดยเป็นการจ่ายเงินเยียวยา ๑,๐๐๐ บาท เป็นเวลา ๓ เดือน (รวมเป็นเงิน ๓,๐๐๐ บาท) ให้แก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ให้ตรงตามเวลาที่ภาครัฐกำหนด และขอให้เร่งดำเนินการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใหม่ ให้แก่ประชาชน ในกรณีที่บัตรสูญหาย (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๒๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๑)

(๗) โทรศัพท เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของหน่วยงาน เช่น สำนักงานประกันสังคม สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ เป็นต้น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๕๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๙)

(๘) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตูมบ้า ตูสล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงเงิน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากรินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๖๔๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๔๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๗๙)

(๙) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน น้ำประปา ไม่ได้คุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น และขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๖๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๑๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗)

(๑๐) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๘๘๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๘๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐)

๓.๔.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการ รับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในช่วงระหว่างวันที่ ๕ มีนาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถาม ข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๕๑๘,๒๑๖ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการ จนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑๑,๑๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๗,๐๕๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๖ จำแนกเป็น

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๐๓,๑๔๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา การแจกหน้ากากอนามัย เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูล/แนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันเชื้อ และสอบถามข้อมูล/ประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความ...

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑๕,๐๖๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับมาตรการดูแลการเยียวยา และการให้ความช่วยเหลือรองลงมาคือ แจ้งเหตุการณ์คัดกรองผู้เดินทางกลับมาจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องคำสั่งเปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๓.๕ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวม ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประชาชนมีการยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และข้อเสนอแนะเป็นจำนวนมาก และประสงค์ที่จะติดตามเพื่อขอทราบสถานะหรือผลการแก้ไขปัญหา หากแต่ไม่สามารถติดต่อสอบถามได้โดยสะดวก และยังรอคอยการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ รวมทั้งต้องการทราบระยะเวลาที่ปัญหาจะได้รับการแก้ไขหรือระยะเวลาแล้วเสร็จ นอกจากนี้ ในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลประกอบการรายงานผลสำหรับผู้บริหารระดับสูงที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน แต่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยรวดเร็ว ทั้งนี้ เนื่องจากมีช่องทางการแจ้งเรื่องร้องทุกข์ที่หลากหลาย ทำให้ขาดการรวมศูนย์ข้อมูลและขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างส่วนราชการที่เป็นเอกภาพ หรือบางหน่วยงานไม่มีระบบสารสนเทศรองรับข้อมูล/ข้อร้องเรียนจากประชาชน เช่น กรณีการให้ประชาชนมายื่นขออุทธรณ์สิทธิที่ต้องกรอกเป็นเอกสาร ทำให้การประสานงาน รวบรวม และประมวลผลข้อมูลต้องใช้ระยะเวลาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการกำกับและติดตามการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของภาครัฐต่อสถานการณ์ที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

ทั้งนี้ นอกเหนือจากการแจ้งประเด็นความเดือดร้อนและผลกระทบต่าง ๆ แล้ว ยังพบว่า ประชาชนได้ร้องเรียนการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่ ร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การใช้น้ำเสียง คำพูด การให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน การโอนสายระหว่างหน่วยงานภายในหลายครั้ง และการไม่มีผู้รับสาย/หรือสายไม่ว่าง เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวแม้ว่าจะไม่มีผลกระทบที่ร้ายแรง หากแต่ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจและไม่เชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอความ...

๔.๒ เพื่อขอความร่วมมือให้ทุกส่วนราชการพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

๔.๒.๑ แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๔.๒.๒ รวบรวมสถิติระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละประเภทเรื่อง ที่ประชาชนร้องทุกข์ไปยังหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดเป็นข้อตกลงระยะเวลาแล้วเสร็จของงานการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

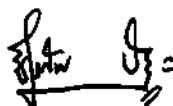
๔.๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงานเข้ากับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว และให้หน่วยงานที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของตนเองเข้าร่วมใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นการรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นภาพรวมของประเทศ

๔.๒.๔ ขอให้หน่วยงานที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน สำหรับให้ข้อมูล/ตอบข้อคำถามของประชาชน ควรจัดให้มีการพัฒนา/อบรมบุคลากรด้านจิตบริการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๔.๓ มอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขยายผลการดำเนินโครงการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยพัฒนาให้มีระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งจัดให้มีระบบรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร