



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๓๙๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

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)/๕๓๐๖ ลงวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสาน ขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผน หรือการ คาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่ง ผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้า อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลผลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับ อัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๓. สำนักงาน...

๓. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาคovid-19 ของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

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

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

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

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อทราบแนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาคovid-19 ของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยึดด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๓.๒ นำเทคโนโลยี...

๒.๓.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผนหรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลง ของจำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลข้อมูลจากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางการติดต่อ (ระบบตอบรับอัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๓.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๒.๔ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวดรวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๓๖,๑๖๐ ครั้ง รวมจำนวน ๒๑,๓๘๑ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การรักษาพยาบาล รองลงมาคือ เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ การเมืองการปกครอง และน้ำประปา ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ และผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

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

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รองลงมาคือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตามลำดับ

(๓) องค์การปกครอง...

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

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๘ โดยสาเหตุของการเพิ่มขึ้นอย่างหนึ่งเกิดจากมีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ ในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ส่งผลให้ประชาชนใช้บริการช่องทาง ๑๑๑๑ ในการแจ้งเบาะแสการร้องเรียนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นเพิ่มมากขึ้น และช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุด ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๙.๓๖ เมื่อเทียบกับช่องทางอื่น ๆ ในช่วงเวลาเดียวกัน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และต้องการให้มีการสื่อสารในลักษณะสองทาง (Two - way Communication) จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐ จะต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการทางโทรศัพท์ในทุกด้าน ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ในการตอบคำถามและการสร้าง Service Mind ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) **การรักษาพยาบาล** เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าจะอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้พิจารณา ระเบียบการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ งานเทศกาลวันปีใหม่ และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็น ร้านค้า ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ฯลฯ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๗๔๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๖)

(๒) **เสียงรบกวน/สันตะเหือน** เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๗๓๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๖๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๕)

(๓) **การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ** โดยส่วนใหญ่ เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๒ เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการลงทะเบียน ร่วมโครงการเราเที่ยวด้วยกัน และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๙๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๘๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙๔)

(๔) **การเมืองการปกครอง** เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง ขอให้ตรวจสอบการดำเนินการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีลักษณะเข้าข่ายเป็นการ ชื้อสิทธิขายเสียง และขอให้กำลังเจ้าหน้าที่กรมตำรวจมีการชุมนุมทางการเมือง (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๐๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๔)

(๕) น้ำประปา...

(๕) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๗๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๙๐)

(๖) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๑๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๗)

(๗) ถนน ยังคงเป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสงของแท่งเบริเออร์ กับขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์ หรือถนนคอนกรีต (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๓๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๘)

(๘) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข และสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ กับขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๒)

(๙) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงเงิน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลาकिनรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๐๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๙๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓)

(๑๐) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ ัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๐๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๑)

๓.๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๒๙,๘๕๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๙,๖๘๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๔๐ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๗๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๐ จำแนกเป็น

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๒๘,๖๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น แนวทางการเดินทางออกนอกพื้นที่ควบคุมระดับต่างๆ การเปิด/ปิดสถานที่/กิจกรรมบางประเภท รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ เช่น ขอเสนอให้ขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง การลงทะเบียนเพื่อพบทวนสิทธิ ม. ๓๓ และสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอ...

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๑๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ การดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด ร้องเรียนร้องทุกข์มาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิด การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๗ มีนาคม ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูล และเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนาม ในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำ ความผิดกรณีการ เข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การกระทำ ความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจน ให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำความผิดไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใด ก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็น หรือถูกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๗ มีนาคม ๒๕๖๔ สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๐๒ เรื่อง จำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	รอผล การพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมือง ผิดกฎหมาย	๔๔	๓๒	๑๒
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๒๖	๒๘๖	๔๐
๓	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๓๒	๑๔๐	๙๒
รวม		๖๐๒	๔๕๘	๑๔๔

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๓.๓.๑ ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยา ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) มีการทุจริตผ่านโครงการ/มาตรการ การกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น โครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง หรือโครงการเราเที่ยวด้วยกัน อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีมูลค่าความเสียหายสูง และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือของรัฐบาล จึงควรที่จะมีการจับกุม ดำเนินคดีอย่างเคร่งครัดและตัดสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลเพื่อมิให้เกิดการทำเป็นกระบวนการ

๓.๓.๒ การให้ข้อมูลเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญ ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ เสมือนเป็นด่านหน้าที่ต้องตอบข้อซักถาม รับฟังปัญหาในทกมิติจากประชาชน โดยเฉพาะในช่วงเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) หากแต่ไม่สามารถประสานงานด้านข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนจากหน่วยงาน เจ้าของเรื่องได้ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐ ต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการ เพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และการประสาน ขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผล เป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์

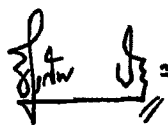
๔.๒.๒ นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน อย่างเหมาะสม ประกอบกับศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการวางแผน หรือการคาดการณ์สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนหรือส่วนราชการ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ล่วงหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบประมวลผลที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (ปัญญาประดิษฐ์ : Artificial Intelligence (AI)) ประมวลผลข้อมูลจากสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ในแต่ละปี ตลอดจนพัฒนาช่องทางติดต่อ (ระบบตอบรับ อัตโนมัติ) เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการรอคอยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔.๒.๓ ส่วนราชการกำหนดให้มีผู้ประสานงานด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ที่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนได้

๔.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเรื่องสำคัญเสนอเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเฉพาะประเด็นการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) จากระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเร่งรัดติดตามผลการพิจารณาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งขอให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบควรต้องลงโทษผู้กระทำความผิดโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และกำหนดมาตรการที่เข้มงวด รวมถึงบทลงโทษแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นมาตรการป้องกันและปราบปรามอย่างจริงจังต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์ติดต่อ <https://1th.me/tKDUY>

