



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๕๑๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๗๖๕๕ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔
 ๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติ ด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๒.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

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

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อทราบแนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผล เป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๒.๓.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่ง เป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๒.๓.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๕๕ ครั้ง รวมจำนวน ๒๗,๒๘๔ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การเสนอ ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล ค่าครองชีพ เสียรบกวน/ สิ้นสละหนี้ และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๑๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

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

(๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ ธนาคารออมสิน รองลงมาคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การประปาส่วนภูมิภาค บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ตามลำดับ

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

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๑ โดยปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่ง เกิดจากประชาชนมีข้อสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนโครงการตามมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๕๖.๔๐ รองลงมา ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) กับโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามวิถีชีวิตแบบ New Normal ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากในลำดับต้น ๆ ได้แก่ การให้บริการโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ไม่มีผู้รับสาย มีระยะเวลาการคอยสายนาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย เป็นต้น จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

(๑) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่ เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนโครงการเราชนะ ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ของโครงการ และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๓๙๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๑๙๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๑)

(๒) การรักษาพยาบาล เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าจะอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒,๓๒๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๑๗๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๕๖)

(๓) ค่าครองชีพ...

(๓) ค่าครองชีพ เป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้ภาครัฐออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๙๐๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๔)

(๔) เสี่ยงรบกวน/สิ้นสะท้อน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๗๐ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๓๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๗)

(๕) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตูมบ้าตุ้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๙๖๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑๑)

(๖) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๓๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๙๖)

(๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๘๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๕๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๓)

(๘) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๙๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๗)

(๙) ยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๘๘ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๘)

(๑๐) ราคาสินค้าและบริการ เป็นการขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าราคาแพงของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุมราคาอาหาร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๘)

๓.๒.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๕๐,๐๓๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๔๙,๗๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๒ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘ จำแนกเป็น

(๑) สอบถาม...

(๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๔๗,๗๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๗ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้แก้ไขปัญหาการรับแลกเงินสดในโครงการต่าง ๆ ของรัฐ การช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา และการฉีดวัคซีน เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

(๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๒๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการ การดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิด การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูล และเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการ ในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนาม ในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำ ความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การกระทำ ความผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจน ให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำความผิดไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใด ก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือถูกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๙ ซึ่งปัญหาการลักลอบเปิดบ่อนการพนันและเล่นการพนันเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเบาะแส มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การแจ้งเบาะแสกรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	ผลการ พิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมือง ผิดกฎหมาย	๔๕	๓๖	๙
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๗๐	๒๘๖	๘๔
๓	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๔๐	๑๔๑	๙๙
รวม		๖๕๕	๔๖๓	๑๙๒

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ในปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ซึ่งกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบกับมีคลัสเตอร์กลุ่มใหม่เพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่พบการติดเชื้อจากคนในครอบครัว สถานประกอบการ ตลาด ชุมชนแออัด เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในหลายภาคส่วน อาทิ ภาคธุรกิจ การลงทุน การท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก เป็นต้น นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนแนวทางการฉีดวัคซีนสร้างความสับสนให้กับประชาชน เช่น การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก การลงทะเบียนซ้ำซ้อนหลายครั้ง การกระจายวัคซีนที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดในพื้นที่ต่าง ๆ ข้อจำกัดในเรื่องของการนำเข้าวัคซีนทางเลือก รวมทั้งการบริหารจัดการเตียงและการนำผู้ติดเชื้อเข้าสู่ระบบการรักษาได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนไม่สามารถประสานงานหรือติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเข้าสู่โรงพยาบาลหรือสถานที่กักตัวได้ เป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยา และมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทันทั่วถึงที่ และขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางการบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

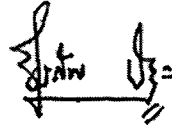
๔.๒.๑ ส่วนราชการเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

๔.๒.๒ ส่วนราชการปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๔.๒.๓ เห็นควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บลิงค์วีดิทัศน์ <https://bit.ly/3zLqcEH>

