



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๐๐๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์ ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๒๕๐๖ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔
 ๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรณรงค์เพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชน ได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิต ให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการรณรงค์ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณะกรรมการรณรงค์ พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะกรรมการ รวมทั้งสอดคล้อง/ เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรณรงค์รับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ทั่วประเทศ

๒.๓.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริม ให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอน ที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการ เสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

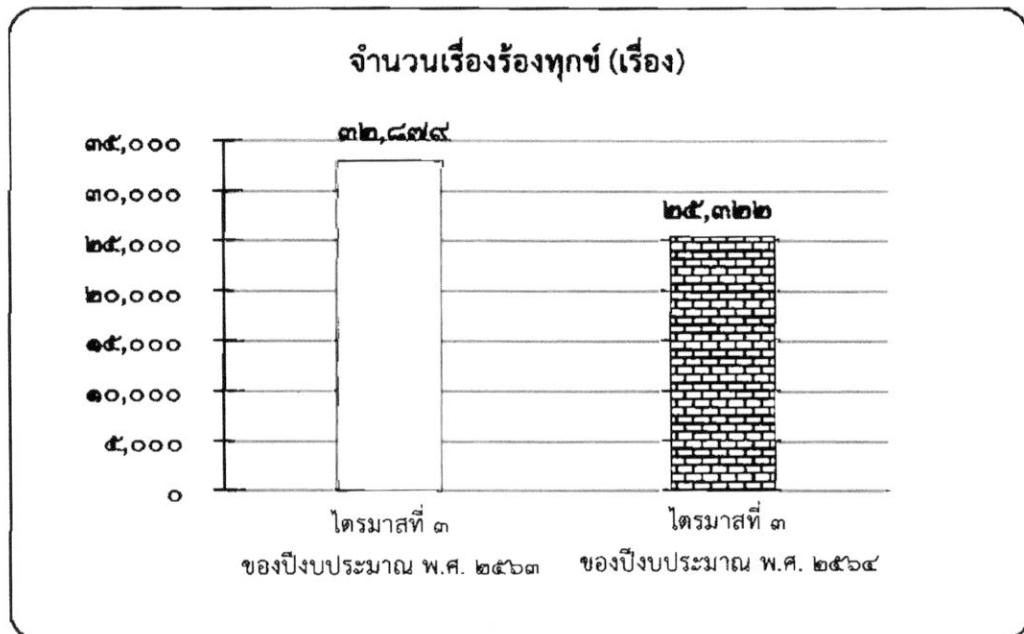
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทาง การร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๒๕,๓๒๒ เรื่อง ทั้งนี้สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๒๕

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงสาธารณสุข ๑,๙๘๐ เรื่อง (๒๒.๑๘%)	กระทรวงการคลัง ๑,๓๖๕ เรื่อง (๑๕.๒๙%)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๑๔๙ เรื่อง (๑๒.๙๐%)	กระทรวงแรงงาน ๕๑๒ เรื่อง (๕.๗๔%)	กระทรวงมหาดไทย ๓๔๓ เรื่อง (๓.๘๔%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	ธนาคารออมสิน ๑๗๗ เรื่อง (๑.๙๘%)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๖๘ เรื่อง (๑.๘๘%)	การไฟฟ้านครหลวง ๑๓๔ เรื่อง (๑.๕๐%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๑๒ เรื่อง (๑.๒๕%)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๑๐๓ เรื่อง (๑.๑๕%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๒,๓๐๙ เรื่อง (๓๓.๒๕%)	จังหวัดนนทบุรี ๓๘๔ เรื่อง (๕.๕๓%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๓๓๕ เรื่อง (๔.๘๒%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๕๘ เรื่อง (๓.๗๒%)	จังหวัดชลบุรี ๒๑๐ เรื่อง (๓.๐๒%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๑	๗,๔๖๖	๖,๘๔๔ (๙๑.๗๔)	๓	๒,๑๙๓	๒,๑๓๔ (๙๗.๓๑)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๒๕)	๔	๑,๕๖๗	๑,๔๔๓ (๙๒.๐๙)
การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติการลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงิน ในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๓	๑,๑๖๕	๑,๐๙๘ (๙๔.๓๓)	๒	๒,๖๐๓	๒,๓๘๖ (๙๑.๖๖)
ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มระยะเวลา ยอดเงิน และวิธีการจ่ายเงิน ในโครงการเราชนะอีกครั้ง - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔	๙๗๗	๘๖๖ (๘๗.๕๒)	๑	๘,๑๘๘	๔,๓๗๔ (๕๓.๔๒)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account "หมอพร้อม" หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๓๙๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๕, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๗ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคน เข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลข สายด่วน ๑๙๑	๕	๘๙๘	๘๖๓ (๙๖.๑๐)	๕	๘๘๕	๘๕๘ (๙๖.๙๕)
เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถาน บันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่น มั่วสุมดื่มสุราและรวมกลุ่มแข่งขัน รถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๖	๘๖๒	๘๕๐ (๙๗.๕๕)	๖	๘๓๖	๘๒๒ (๙๗.๑๓)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม	๗	๖๕๒	๖๓๐ (๙๓.๕๖)	๙	๖๘๘	๖๖๓ (๙๕.๗๐)
บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู๋ม้าคู่สลัด บาคาร่า ถั่ว โกงขน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๘	๖๒๐	๕๙๘ (๙๖.๔๕)	๑๐	๖๗๓	๖๕๕ (๙๗.๖๒)
ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๙	๔๐๒	๓๙๒ (๙๗.๕๑)	๑๒	๔๘๐	๔๖๕ (๙๖.๘๘)
หนีสินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายระยะเวลา พักชำระหนี้ สินเชื่อรถจักรยานยนต์รถยนต์ และที่อยู่อาศัย เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการพักชำระหนี้ ให้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑๐	๓๘๖	๓๗๘ (๘๗.๕๖)	๗	๘๒๗	๖๓๗ (๗๗.๐๓)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๑๑๔,๔๕๙ (๙๕.๘๙)	๑๑๔,๔๐๔ (๙๙.๙๕)	๕๕ (๐.๐๕)
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๔,๙๐๕ (๔.๑๑)	๔,๓๙๔ (๘๙.๕๘)	๕๑๑ (๑๐.๕๒)
รวมทั้งสิ้น		๑๑๙,๓๖๔ (๑๐๐.๐๐)	๑๑๘,๗๙๘ (๙๙.๕๓)	๕๖๖ (๐.๔๗)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๑๔,๔๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๕๐,๕๙๓	๔๒.๓๘
๒	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๔๔,๗๒๒	๓๗.๕๗
๓	เสนอข้อคิดเห็นการกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกันช่วยเหลือเมื่อยายา	๕,๙๓๐	๕.๙๗
๔	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของภาวะระบาดของโรคโควิด - 19	๕,๘๘๙	๕.๙๓
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๔,๐๐๖	๓.๓๖
๖	อื่น ๆ	๓,๓๒๙	๒.๗๘
รวมทั้งสิ้น		๑๑๙,๔๕๙	๑๐๐.๐๐

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๔,๙๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๑,๙๕๒	๓.๖๔
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ตรงช่วยเหลือ	๑,๖๗๐	๓.๔๐
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๔๔๕	๐.๙๑
๔	แจ้งเหตุการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ	๒๙๔	๐.๖๕
๕	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๒๐๔	๐.๑๗
๖	อื่น ๆ	๓๔๐	๐.๖๘
รวมทั้งสิ้น		๔,๙๐๕	๑๐๐.๐๐

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมา นายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำความผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๓๒ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘๓ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๖๗๘ (๕๙.๘๙)	๕๒๔ (๗๗.๒๙)	๑๕๔ (๒๒.๗๑)
๒	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๔๐๐ (๓๕.๓๔)	๒๑๖ (๕๔.๐๐)	๑๘๔ (๔๖.๐๐)
๓	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีการเข้าเมือง ผิดกฎหมาย	๕๔ (๔.๗๗)	๔๓ (๗๙.๖๓)	๑๑ (๒๐.๓๗)
รวมทั้งสิ้น		๑,๑๓๒ (๑๐๐.๐๐)	๗๘๓ (๖๙.๓๗)	๓๔๙ (๓๐.๘๓)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ยังคงมีประชาชนร้องทุกข์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการพบผู้ติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์เดลต้าที่กำลังแพร่ระบาดในปัจจุบัน ทำให้ภาครัฐได้ประกาศมาตรการฉุกเฉินเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ หากแต่ยอดผู้ติดเชื้อยังไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง จึงส่งผลให้ประชาชนร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น

(๑) การขอให้...

- (๑) การขอให้ตรวจสอบความโปร่งใสในการนำเข้าและจัดหาคิวซีน
 - (๒) การบริหารจัดการสถานที่สำหรับรองรับผู้ป่วย ความล่าช้าในการติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านสายด่วนของรัฐ เนื่องจากมีขั้นตอนการประสานงานที่ต้องใช้ระยะเวลานานและยุ่งยากซับซ้อน
 - (๓) ข้อสงสัยเกี่ยวกับกรณีการรับ - ส่ง ผู้ป่วย การเก็บศพผู้เสียชีวิต ตลอดจนการฃาปนกิจผู้เสียชีวิต ว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดที่ต้องเป็นผู้ดำเนินการ
 - (๔) ประชาชนยังมองว่านโยบายหรือการประกาศใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของรัฐ ส่งผลให้ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ ตลอดจนประชาชนผู้ประกอบการต้องแบกรับภาระในการประกอบการที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และเกิดความเสียหายด้านเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ
- ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น การปรับปรุงสายด่วนของภาครัฐให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับกับจำนวนประชาชนที่ใช้บริการจำนวนมากได้ การพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เปิดให้ลงทะเบียน รวมทั้งการลงทะเบียนฉีดวัคซีนและขอความช่วยเหลือให้สะดวกรวดเร็ว และการเพิ่มการสื่อสารข้อมูลที่ประชาชนควรรู้ให้มากขึ้น จะทำให้ประชาชนกลุ่มที่ประสบปัญหาที่มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของรัฐบาลได้ดีขึ้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

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

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

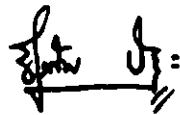
๔.๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๔.๒.๓ ขอให้...

๔.๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วิดิทัศน์ <https://bit.ly/3myouCB>

