



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๙๐๗

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐พ
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๗๕๕ ลงวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งและพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุม คณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการการเลือกตั้งมีมติให้เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้ง รวมทั้งสอดคล้อง/ เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับกับการบริหารราชการสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้งได้แจ้งมติคณะกรรมการการเลือกตั้ง ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการ ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้ง

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) ซึ่งคณะกรรมการการเลือกตั้งมีมติให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรายงานสรุปผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งรับทราบ

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมายังนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๑๐๑,๖๙๑ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๕,๐๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๖๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๖

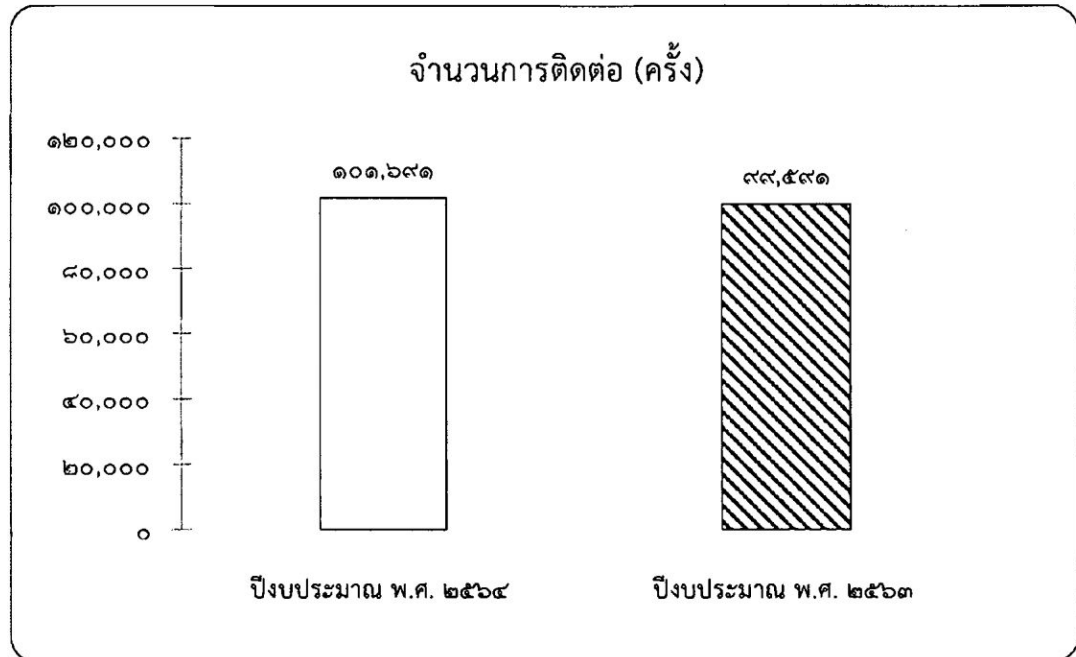
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงการคลัง ๘,๐๑๗ เรื่อง (๒๐.๕๗%)	สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ๔,๙๐๑ เรื่อง (๑๒.๕๘%)	กระทรวงสาธารณสุข ๔,๘๑๒ เรื่อง (๑๒.๓๕%)	กระทรวงแรงงาน ๔,๖๕๕ เรื่อง (๑๑.๙๕%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๒๕๘ เรื่อง (๓.๒๓%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	ธนาคารออมสิน ๕๖๖ เรื่อง (๑.๔๕%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๔๕๗ เรื่อง (๑.๑๗%)	การประปาสวนภูมิภาค ๔๒๕ เรื่อง (๑.๐๙%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๔๑๖ เรื่อง (๑.๐๗%)	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๔๐๗ เรื่อง (๑.๐๔%)
๓. อปท. และ จังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๗,๓๐๑ เรื่อง (๒๘.๕๔%)	จังหวัดนนทบุรี ๑,๔๐๓ เรื่อง (๕.๔๘%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑,๒๒๖ เรื่อง (๔.๗๕%)	จังหวัดปทุมธานี ๑,๐๔๔ เรื่อง (๔.๐๘%)	จังหวัดชลบุรี ๙๓๙ เรื่อง (๓.๖๗%)

๓.๒ การประมวลผล ...

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



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

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคล ร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค - ขอให้เร่งจัดสรรวัคซีนป้องกันโควิด - 19 ให้กับประชาชนโดยเร็ว - ขอให้จัดสถานที่เพื่อรองรับผู้ป่วยที่ติดเชื้ออย่างเพียงพอ	๑	๑๙,๖๓๑	๑๘,๖๔๒ (๙๔.๙๖)	๓	๖,๒๘๔	๖,๐๙๘ (๙๗.๐๔)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติ การลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงิน ในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการผ่อนปรนมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 และคำสั่งล็อกดาวน์ - เคอร์ฟิว	๒	๗,๔๐๔	๗,๑๘๑ (๙๖.๙๙)	๒	๗,๘๗๐	๗,๒๓๐ (๙๑.๘๗)
คำครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเงินเยียวยาของโครงการเราชนะ และ “ม.๓๓ เรารักกัน” - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยากลุ่มเปราะบาง และผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19	๓	๕,๕๑๒	๕,๑๕๐ (๙๓.๔๓)	๑	๙,๖๓๗	๕,๐๔๔ (๕๒.๓๔)
เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมตีมีสุมและรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ดั่งเสียงดังรบกวน	๔	๔,๕๓๓	๔,๔๔๐ (๙๗.๙๕)	๔	๔,๙๘๘	๔,๖๔๓ (๙๓.๐๘)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account “หมอพร้อม” หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๔๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๔๐ ๑๔๔๓, ๐ ๒๕๔๐ ๑๔๔๕, ๐ ๒๕๔๐ ๑๔๔๗ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สคบ. หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๖๗ ตร. หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๑๑ ๑๑๔๔ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้มีการปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๕	๓,๕๖๗	๓,๔๖๖ (๙๗.๑๗)	๗	๒,๖๘๘	๒,๕๕๖ (๙๕.๐๙)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖	๓,๔๘๘	๓,๔๑๑ (๙๗.๗๙)	๕	๔,๒๔๓	๓,๙๘๓ (๙๓.๘๗)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายรัฐธรรมนูญ - ขอชมเชยและให้กำลังใจ นรม. ในการปฏิบัติหน้าที่บริหารประเทศ และควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19	๗	๒,๗๘๕	๒,๗๕๙ (๙๙.๐๗)	๑๓	๑,๕๕๙	๑,๔๗๔ (๙๔.๕๕)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายค่าน้ำประปาสำหรับประชาชนทั่วไป เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19	๘	๒,๗๑๔	๒,๖๕๒ (๙๗.๗๒)	๙	๒,๓๖๓	๒,๑๗๘ (๙๒.๑๗)
บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาการ่า ถั่วไก่ชน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๙	๒,๔๔๗	๒,๓๘๖ (๙๗.๕๑)	๘	๒,๖๔๒	๒,๔๗๘ (๙๓.๗๙)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ติดเส้นแบ่งช่องจราจร จราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสงของแท่งแบรีเออร์ - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๑๐	๑,๘๖๔	๑,๗๕๔ (๙๔.๑๐)	๑๑	๑,๖๗๖	๑,๔๗๑ (๘๗.๗๗)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น
ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผล
การรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ
ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการ พิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๔๒๕,๕๗๓ (๙๒.๖๙)	๔๒๕,๕๗๓ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๓๓,๕๘๕ (๗.๓๑)	๓๑,๙๑๐ (๙๕.๐๑)	๑,๖๗๕ (๕.๙๙)
รวมทั้งสิ้น		รวมทั้งสิ้น	๔๕๗,๑๕๘ (๑๐๐.๐๐)	๔๕๗,๑๕๘ (๙๙.๖๔)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๔๒๕,๕๗๓ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๒๒๗,๗๖๙	๕๓.๖๑
๒	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๑๔๙,๗๕๕	๓๕.๖๒
๓	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๑๘,๗๘๒	๔.๐๙
๔	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑๗,๘๒๖	๓.๘๘
๕	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๙,๐๑๗	๑.๙๖
๖	อื่น ๆ	๒,๔๒๔	๐.๕๓
รวมทั้งสิ้น		๔๒๕,๕๗๓	๙๒.๖๙

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓๓,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ
๗.๓๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๑๗,๙๔๐	๓.๙๑
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๕,๗๑๓	๑.๒๔
๓	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๕,๑๙๑	๑.๑๓
๔	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๑,๒๘๓	๐.๒๘
๕	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๗๔๐	๐.๑๖
๖	อื่น ๆ	๒,๗๑๘	๐.๕๙
รวมทั้งสิ้น		๓๓,๕๘๕	๗.๓๑

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๐๔ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๘๘๐ (๕๘.๕๑)	๘๔๐ (๙๕.๕๕)	๔๐ (๔.๕๕)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ	๕๖๙ (๓๗.๘๓)	๓๘๕ (๖๗.๖๖)	๑๘๔ (๓๒.๓๔)
๓	แจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๕๕ (๓.๖๖)	๔๕ (๘๑.๘๒)	๑๐ (๑๘.๑๘)
รวมทั้งสิ้น		๑,๕๐๔ (๑๐๐.๐๐)	๑,๒๗๐ (๘๔.๔๔)	๒๓๔ (๑๕.๕๖)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบปัญหาในการดำเนินการดังนี้

(๑) ประชาชนต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน แต่การประสานติดตามเรื่องมีความล่าช้า หน่วยงานรับเรื่องให้ประชาชนรอสายนาน

(๒) เมื่อประสานส่งเรื่องไปให้หน่วยงานดำเนินการพบว่า ไม่มีการมอบหมายหรือจัดให้มีกลุ่มงานผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นการเฉพาะ ทำให้ขาดการรวมศูนย์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาจึงเกิดความล่าช้าและติดตามเรื่องได้ยาก

(๓) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนไปยังประชาชนมีความล่าช้า การจัดทำสื่อไม่มีความหลากหลาย หรือยังไม่สามารถครอบคลุมไปยังทุกกลุ่มเป้าหมาย

(๔) การตอบโต้ข่าวปลอม หน่วยงานควรมีทีมตรวจสอบข่าวและให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วแก่ประชาชน เพื่อลดการเผยแพร่ข่าวปลอมและสร้างความสับสนแก่ประชาชน

ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น การปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ที่ได้มาตรฐาน การให้ข้อมูลกับประชาชนได้ถูกต้องชัดเจน ประกอบกับการส่งเสริมสนับสนุน ให้หน่วยงานมีการจัดตั้งส่วนงานรับเรื่องร้องทุกข์โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล นอกจากนี้ หากมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ให้มีความรวดเร็ว จัดทำและผลิตสื่อที่มีความหลากหลาย รวมถึงเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย และมีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ชาวปลอมที่รวดเร็ว มีการให้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง จะทำให้ประชาชนกลุ่มที่ประสบปัญหาเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 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) จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ เพื่อโปรดพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ด้านการให้บริการ

๑) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓) ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๔.๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ช่วยต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

๔.๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๑) ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแผนทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัยระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กรณีปัญหาน้ำท่วม ปัญหาไฟไหม้/ไฟป่า หรือปัญหาฝุ่นและหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น

๔.๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก ราบรื่นขั้นตอน ความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ฯ และพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๘ , ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/2p8cwmk3>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔