สลค. (eMail)
ส่ง : กสค.
รับที่ : ธ5084/65
23 พ.ค. 2565 เวลา 12.06 น.

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๙๙๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๖๗๖๐ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. <u>เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี</u>

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒.๓.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๒.๓.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

๓. <u>สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๗,๖๘๗ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๘

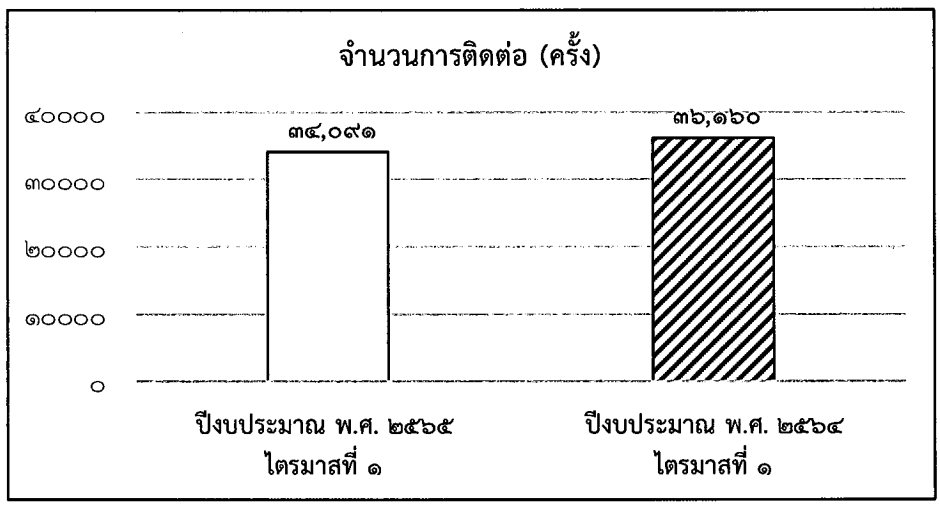
๓.๑.๒ หน่วยงาน ...

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๙๓๐ เรื่อง (๑๖.๙๕%)	กระทรวงสาธารณสุข ๗๓๔ เรื่อง (๑๓.๓๗%)	กระทรวงแรงงาน ๖๕๑ เรื่อง (๑๑.๘๖%)	กระทรวงการคลัง ๕๘๖ เรื่อง (๑๐.๖๘%)	กระทรวงคมนาคม ๓๓๑ เรื่อง (๖.๐๓%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๑๘๗ เรื่อง (๑๕.๓๕%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๒๒ เรื่อง (๑๐.๐๒%)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๐๑ เรื่อง (๘.๒๙%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๙๗ เรื่อง (๗.๙๖%)	การประปานครหลวง ๙๕ เรื่อง (๗.๘๐%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๙๕๐ เรื่อง (๑๘.๗๗%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๖๐ เรื่อง (๕.๑๔%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๒๕๒ เรื่อง (๔.๙๘%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๒ เรื่อง (๓.๙๙%)	จังหวัดชลบุรี ๑๘๙ เรื่อง (๓.๗๓%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง ...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์โอไมครอน ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มในการติดต่อได้ง่ายและรวดเร็ว - ขอให้มีมาตรการเข้มงวดในการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลวันปีใหม่และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๑	๑,๗๓๖	๑,๕๙๓ (๙๑.๗๖)	๑	๑,๗๔๓	๑,๕๐๗ (๘๖.๔๖)
เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๒	๙๒๑	๘๙๒ (๙๖.๘๕)	๒	๑,๗๓๓	๑,๖๙๔ (๙๗.๗๕)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓	๗๓๔	๖๙๗ (๙๔.๙๖)	๖	๗๑๐	๖๗๐ (๙๔.๓๗)
การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่ง ระยะที่ ๓ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	๔	๖๘๘	๖๔๖ (๙๓.๘๙)	๓	๑,๒๙๐	๑,๑๘๖ (๙๑.๙๔)

ค่าครองชีพ ...

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือในการพิจารณาสิทธิตามโครงการเยียวยานายจ้างและลูกจ้างในกิจการที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการของรัฐในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวดของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์รับจ้างสาธารณะ ที่มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19	๕	๖๘๖	๖๔๑ (๙๓.๔๔)	๒๑	๒๔๔	๒๐๘ (๘๕.๒๔)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๖	๖๗๓	๖๑๖ (๙๑.๕๓)	๘	๕๙๙	๕๖๘ (๙๔.๘๒)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๗	๕๗๒	๕๓๒ (๙๓.๐๑)	๕	๗๗๕	๗๕๑ (๙๖.๙๐)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๘	๕๑๙	๔๗๖ (๙๑.๗๑)	๗	๖๓๕	๕๗๒ (๙๐.๐๘)

อุทกภัย ...

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
อุทกภัย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำทะเลหนุนสูงในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และพื้นที่จังหวัดที่อยู่ติดกับแม่น้ำเจ้าพระยา - ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังซ้ำซาก - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาน้ำท่วมในภาพรวม	๙	๕๑๔	๔๘๔ (๙๔.๑๖)	๑๕	๓๓๕	๓๒๘ (๙๗.๙๑)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล - ขอให้กำลังใจ นรม. ในการบริหารประเทศ	๑๐	๔๗๘	๔๖๑ (๙๖.๔๔)	๔	๑,๒๐๒	๑,๑๗๐ (๙๗.๓๔)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือและเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ศบช. ได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๕๘,๙๖๗ (๙๔.๕๔)	๕๘,๙๖๗ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๓,๔๐๔ (๕.๔๖)	๓,๑๗๖ (๙๓.๓๐)	๒๒๘ (๖.๗๐)
รวมทั้งสิ้น		**๖๒,๓๗๑ (๑๐๐.๐๐)**	**๖๒,๑๔๓ (๙๙.๖๓)**	**๒๒๘ (๐.๓๗)**

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๕๘,๙๖๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๔ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๒๔,๙๓๒	๓๙.๙๗
๒	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๒๒,๐๔๖	๓๕.๓๕
๓	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๕,๘๗๑	๙.๔๑
๔	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๔,๕๗๘	๗.๓๔
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑,๓๐๖	๒.๐๙
๖	อื่น ๆ	๒๓๔	๐.๓๘
รวมทั้งสิ้น		**๕๘,๙๖๗**	**๙๔.๕๔**

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๑,๗๗๔	๒.๘๔
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๑,๐๑๗	๑.๖๓
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๒๕๔	๐.๔๑
๔	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๑๔๖	๐.๒๓
๕	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๕๓	๐.๐๙
๖	อื่น ๆ	๑๖๐	๐.๒๖
รวมทั้งสิ้น		**๓,๔๐๔**	**๕.๔๖**

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

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

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๗๒๓ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๐๒๖ (๕๙.๕๕)	๘๔๐ (๘๑.๘๗)	๑๘๖ (๑๘.๑๓)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๖๙๗ (๔๐.๔๕)	๔๗๒ (๖๗.๗๒)	๒๒๕ (๓๒.๒๘)
รวมทั้งสิ้น		**๑,๗๒๓ (๑๐๐.๐๐)**	**๑,๓๑๒ (๗๖.๑๕)**	**๔๑๑ (๒๓.๘๕)**

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังคงเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ปัญหาด้านเศรษฐกิจและคุณภาพการให้บริการ เช่น ขอให้มีการยกระดับมาตรการและเข้มงวดในการจัดกิจกรรมที่อาจเกิดความเสี่ยงให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา และสิทธิตามมาตรการของรัฐ และการขอให้ปรับปรุงการบริการสายด่วน เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจาก

(๑) ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับโรคโควิด - 19 มีการปรับเปลี่ยนอยู่บ่อยครั้งทำให้การรับรู้ของประชาชนไม่ชัดเจน สับสน ความยากง่ายในการนำเสนอเนื้อหาข้อมูล รวมถึงความสามารถในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

(๒) คุณภาพของการให้บริการของช่องทางสายด่วนพบว่าองค์ความรู้ของผู้ให้ข้อมูลมีความต่างกันยังขาดการให้ข้อมูลเชิงลึกอย่างเบ็ดเสร็จ ด้านการบริหารจัดการสายยังพบปริมาณการรอสายการโอนสายต่อเป็นจำนวนมาก ต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาที่ถูกต้องสามารถให้คำแนะนำได้อย่างมืออาชีพเพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อถือ รวมทั้งต้องกระตุ้นให้ผู้รับสายมีจิตสาธารณะในการให้บริการและควรปรับปรุงเพิ่มคู่สายให้เพียงพอต่อความต้องการ

(๓) ขาดการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจในลักษณะองค์รวม หน่วยงานต่างแก้ไขปัญหาไปตามอำนาจหน้าที่ของตนเอง ขาดการทำงานในเชิงบูรณาการที่ตรงจุดและครบวงจร ยังไม่ชัดเจน

๓.๔ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานแจ้งและขอความร่วมมือให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ดังนี้

๓.๔.๑ การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๓.๔.๒ ขอให้ ...

๓.๔.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓.๔.๓ กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

๔. <u>ข้อเสนอของส่วนราชการ</u>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘ , ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑
โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th
เว็บลิงค์วิดีทัศน์ http://tiny.cc/4c2quz

QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕