



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗/๒๗๑

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๑๗๕๒ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณาแนวทาง ในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้และสร้างจิตสำนึก ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ต้องทันทสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นย้ำอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือร้อนรำคาญเรื่องเสียงดังรบกวน ตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ในปัจจุบัน

๒.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์บูรณา การฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

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 เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณา แนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้ และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๒.๓.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดัง รบกวนตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ในปัจจุบัน

๒.๓.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

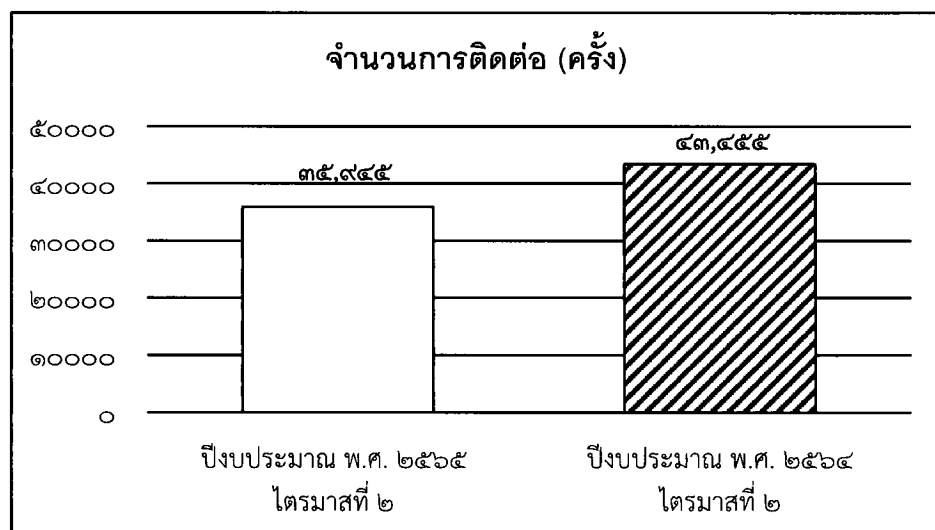
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๙,๑๙๓ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๗,๐๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

| หน่วยงาน | ลำดับที่ ๑ | ลำดับที่ ๒ | ลำดับที่ ๓ | ลำดับที่ ๔ | ลำดับที่ ๕ |
|--------------------|---|--|--|---|--|
| ๑. ส่วนราชการ | สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๐๓๓ เรื่อง (๗๙.๘๙%) | กระทรวงสาธารณสุข ๗๔๙ เรื่อง (๑๙.๗๙%) | กระทรวงการคลัง ๕๗๑ เรื่อง (๑๕.๐๙%) | กระทรวงแรงงาน ๔๐๓ เรื่อง (๑๐.๖๕%) | กระทรวงคมนาคม ๓๕๐ เรื่อง (๙.๒๕%) |
| ๒. รัฐวิสาหกิจ | สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๒๒๔ เรื่อง (๑๖.๓๙%) | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๐๘ เรื่อง (๗.๙๐%) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๐๘ เรื่อง (๗.๙๐.%) | ธนาคารออมสิน ๘๙ เรื่อง (๖.๕๑%) | การไฟฟ้านครหลวง ๘๘ เรื่อง (๖.๕๔%) | การประปานครหลวง ๖๔ เรื่อง (๖.๖๘%) |
| ๓. อปท. และจังหวัด | กรุงเทพมหานคร ๙๗๑ เรื่อง (๑๙.๙๗%) | จังหวัดสมุทรปราการ ๒๓๙ เรื่อง (๕.๙๒%) | จังหวัดนนทบุรี ๒๒๗ เรื่อง (๕.๖๗%) | จังหวัดชลบุรี ๒๐๙ เรื่อง (๕.๓๐%) | จังหวัดปทุมธานี ๑๘๙ เรื่อง (๓.๘๙%) |

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

| ประเด็นเรื่อง | ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ | | | ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ | | |
|--|-------------------------------------|-----------------|--|-------------------------------------|-----------------|--|
| | ลำดับที่ | จำนวน เรื่อง | ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับที่ | จำนวน เรื่อง | ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) |
| <p>การเสนอและตรากฎหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทย - ขอให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟในช่วงเทศกาลปีใหม่ - ขอให้เพิ่มบทลงโทษสำหรับผู้จุดพลุและดอกไม้ไฟ | ๑ | ๒,๓๙๗ | ๒,๓๙๐ (๙๙.๗๑) | ๔๙ | ๑๑๗ | ๑๐๗ (๙๑.๔๕) |
| <p>การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาล เช่น วันมาฆบูชา วันวาเลนไทน์ และสถานที่ที่มีความเสี่ยงในการรวมกลุ่มของบุคคลจำนวนมาก เช่น วัด โรงเรียน และสถานบันเทิง เป็นต้น - ขอให้กำหนดมาตรการในการเฝ้าระวังพื้นที่เสี่ยงและบุคคลใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อโควิด - 19 - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม | ๒ | ๒,๑๒๒ | ๑,๙๕๗ (๙๒.๒๒) | ๒ | ๒,๓๒๘ | ๒,๑๗๘ (๙๓.๕๖) |
| <p>เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน</p> | ๓ | ๑,๒๔๒ | ๑,๑๙๔ (๙๖.๑๔) | ๔ | ๑,๓๗๐ | ๑,๓๒๓ (๙๖.๕๗) |

| ประเด็นเรื่อง | ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ | | | ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ | | |
|---|-------------------------------------|-----------------|--|-------------------------------------|-----------------|--|
| | ลำดับที่ | จำนวน เรื่อง | ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับที่ | จำนวน เรื่อง | ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) |
| ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า | ๔ | ๖๘๙ | ๖๔๖ (๙๓.๗๖) | ๘ | ๖๙๘ | ๖๖๕ (๙๕.๒๗) |
| โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์ หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน ของสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์ บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กต ๒ และกต ๐ | ๕ | ๖๔๗ | ๕๘๖ (๙๐.๕๗) | ๗ | ๘๐๑ | ๗๕๔ (๙๔.๑๓) |
| น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น | ๖ | ๔๖๔ | ๔๓๐ (๙๒.๖๗) | ๖ | ๘๓๔ | ๗๙๒ (๙๔.๙๖) |
| ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลบรถ บาทวิถี ดีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทาง จราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้ง ป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต | ๗ | ๔๔๓ | ๓๙๕ (๘๙.๑๖) | ๑๑ | ๔๗๙ | ๔๒๗ (๘๙.๑๕) |

| ประเด็นเรื่อง | ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ | | | ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ | | |
|--|-------------------------------------|-----------------|--|-------------------------------------|-----------------|--|
| | ลำดับที่ | จำนวน เรื่อง | ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) | ลำดับที่ | จำนวน เรื่อง | ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) |
| <p>ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอความเป็นธรรมในการดำเนินคดี กรณีการเสียชีวิตของนางสาวภัทรธิดา พัชรวีระพงษ์ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย | ๘ | ๓๙๓ | ๓๓๗ (๘๕.๗๕) | ๑๘ | ๓๗๑ | ๓๒๗ (๘๘.๑๔) |
| <p>ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจฉาชีพโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้ตรวจสอบ ระงับ ตัดสาย กรณี เป็นสายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเป็นการโทรศัพท์แอบอ้าง จากกลุ่มมิจฉาชีพ | ๙ | ๓๗๑ | ๒๘๕ (๖๙.๕๔) | ๒๑ | ๓๐๙ | ๒๔๕ (๗๙.๒๙) |
| <p>บ่อนการพนัน</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <p>แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้ สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงชน โต๊ะสนู้กเกอร์ การพนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ</p> | ๑๐ | ๓๖๔ | ๓๔๘ (๙๕.๖๐) | ๕ | ๙๖๒ | ๙๑๕ (๙๕.๑๑) |

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

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

| ลำดับ ที่ | ประเภทเรื่อง | จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ) | ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) | รอมผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ) |
|--------------|----------------------------------|--------------------------------|--|--|
| ๑ | การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น | ๓๗,๗๙๑ (๙๑.๕๕) | ๓๗,๗๙๑ (๑๐๐.๐๐) | - |
| ๒ | ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ | ๓,๔๘๘ (๘.๔๕) | ๓,๑๔๒ (๙๐.๐๘) | ๓๔๖ (๙.๙๒) |
| รวมทั้งสิ้น | | ๔๑,๒๗๙ (๑๐๐.๐๐) | ๔๐,๙๓๓ (๙๙.๑๖) | ๓๔๖ (๐.๘๔) |

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๓๗,๗๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

| ลำดับ ที่ | ประเภทเรื่องการสอบถาม | จำนวนเรื่อง | สัดส่วนร้อยละ |
|--------------|--|-------------|---------------|
| ๑ | การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ | ๑๔,๐๖๙ | ๓๔.๐๘ |
| ๒ | การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ | ๑๓,๒๘๑ | ๓๒.๑๗ |
| ๓ | การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง | ๕,๒๖๓ | ๑๒.๗๕ |
| ๔ | การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19 | ๔,๕๐๐ | ๑๐.๙๐ |
| ๕ | การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19 | ๓๔๖ | ๐.๘๔ |
| ๖ | อื่น ๆ | ๓๓๒ | ๐.๘๑ |
| รวมทั้งสิ้น | | ๓๗,๗๙๑ | ๙๑.๕๕ |

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

| ลำดับ ที่ | ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ | จำนวนเรื่อง | สัดส่วนร้อยละ |
|--------------|--|-------------|---------------|
| ๑ | การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา | ๑,๓๔๐ | ๓.๒๕ |
| ๒ | ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ | ๑,๑๐๓ | ๒.๖๗ |
| ๓ | แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง | ๔๑๓ | ๑.๐๐ |
| ๔ | ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน | ๓๗๙ | ๐.๙๒ |
| ๕ | แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว | ๗๕ | ๐.๑๘ |
| ๖ | อื่น ๆ | ๑๗๘ | ๐.๔๓ |
| รวมทั้งสิ้น | | ๓,๔๘๘ | ๘.๔๕ |

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

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 คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๔๐ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

| ลำดับที่ | ประเด็นเรื่อง | จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ) | ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ) | รอลงการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ) |
|-------------|---|-----------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|
| ๑ | แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน | ๑,๒๒๘ (๖๓.๓๐) | ๘๔๐ (๖๘.๔๐) | ๓๘๘ (๓๑.๖๐) |
| ๒ | แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย | ๗๑๒ (๓๖.๗๐) | ๕๑๗ (๗๒.๖๑) | ๑๙๕ (๒๗.๓๙) |
| รวมทั้งสิ้น | | ๑,๙๔๐ (๑๐๐.๐๐) | ๑,๓๕๗ (๖๙.๙๕) | ๕๘๓ (๓๐.๐๕) |

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าแม้ว่าจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ผลการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกลับลดลงและประเด็นส่วนใหญ่ที่ประชาชนร้องเรียนและเสนอข้อคิดเห็นเป็นจำนวนมากซึ่งเกิดจากสาเหตุ ดังนี้

๓.๓.๑ ประชาชนไม่ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เช่น กรณีการปรับเปลี่ยนมาตรการแก้ไขปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การจัดตั้งศาลอิสลาม และกลยุทธ์การล่อลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น

๓.๓.๒ หน่วยงานขาดการทำงานเชิงรุกในการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือการติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบภายหลังที่มีการเปลี่ยนแปลงมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ

๓.๓.๓ หน่วยงานยังนำเสนอรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ขาดความน่าสนใจ และยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓.๓.๔ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญและการถูกรบกวนจากเสียงของกลุ่มวัยรุ่น มีวู้ดสูม ร้านอาหารหรือจากสัตว์เลี้ยงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้ง แต่มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ จึงทำให้การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาเป็นเพียงการระงับเหตุเป็นรายกรณีเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะยาวหรือป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก

๓.๓.๕ ประชาชนมีการติดตามเรื่องร้องทุกข์มาอย่างต่อเนื่อง และขอให้หน่วยงาน มีการแจ้งผลให้ทราบอย่างเป็นระยะ รวมทั้งต้องการทราบกรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหา และต้องการติดตามผลได้ด้วยตนเอง

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณา แนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้ และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๓.๔.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ต้องการทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นอย่างต่อเนื่อง

๓.๔.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดัง รบกวนตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ในปัจจุบัน

๓.๔.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

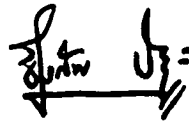
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจ ในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนอง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บลิงค์วีดีทัศน์ <https://tinyurl.com/2msz88x5>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕