



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗/๖๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้ง ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๓๕๑๓
ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดัง
รบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วนและในพื้นที่
กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหและปฏิบัติตาม
กระบวนการแก้ไขปัญหxr้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด
ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะ
อย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบ
สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติ
ในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน
หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

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

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระบับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

๓.สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

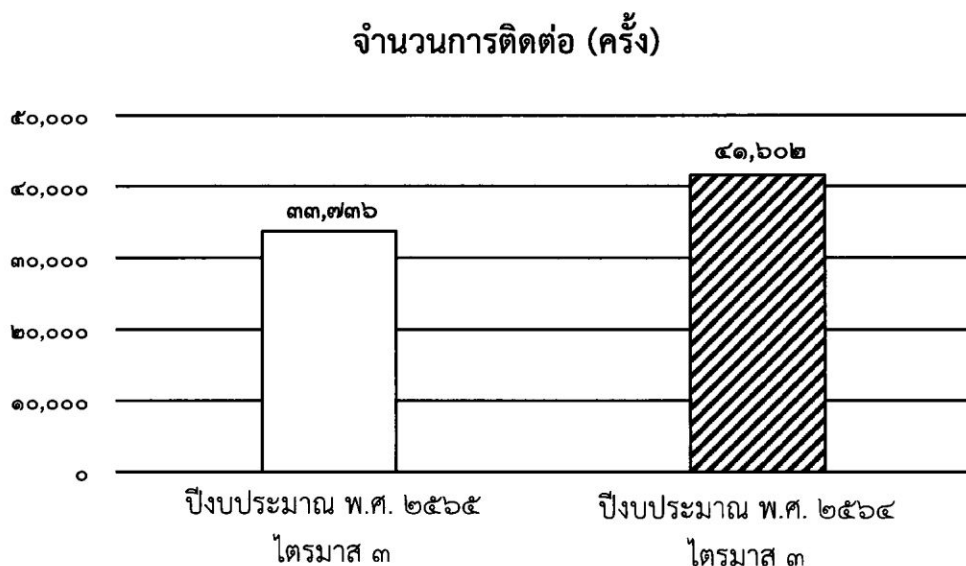
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๖,๗๔๒ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๓,๘๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๘๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๐๓

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๒๕๕ เรื่อง (๒๓.๐๖%)	กระทรวงการคลัง ๕๓๘ เรื่อง (๙.๘๘%)	กระทรวง สาธารณสุข ๔๘๔ เรื่อง (๘.๘๙%)	กระทรวงมหาดไทย ๔๔๓ เรื่อง (๘.๑๔%)	กระทรวงแรงงาน ๓๙๑ เรื่อง (๗.๑๘%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๑๕๖ เรื่อง (๑๓.๕๕%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๓๗ เรื่อง (๑๑.๙๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๑๕ เรื่อง (๙.๙๙.%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๑๐๓ เรื่อง (๘.๙๕%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๑๐๑ เรื่อง (๘.๗๗%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๘๘๘ เรื่อง (๑๘.๓๒%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๓๔ เรื่อง (๔.๘๓%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๒๓๒ เรื่อง (๔.๗๙%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๗ เรื่อง (๔.๒๗%)	จังหวัดชลบุรี ๑๗๒ เรื่อง (๓.๕๕%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๓
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ
ที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง ...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุม รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน	๑	๑,๓๓๖	๑,๒๗๗ (๙๕.๕๘)	๖	๘๖๒	๘๔๐ (๙๗.๕๕)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๒	๙๕๑	๙๐๒ (๙๔.๘๕)	๒	๑,๒๗๙	๑,๒๓๑ (๙๖.๒๕)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ของสำนักงานประกันสังคมและ หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของหน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๓	๗๑๐	๖๑๗ (๘๖.๙๐)	๕	๘๙๘	๘๖๓ (๙๖.๑๐)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติ ตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ ของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะระลอก ของสายพันธุ์โอไมครอน BA.4 และ BA.5 - ขอให้พิจารณาเกี่ยวกับการอนุญาตให้ ถอดหน้ากากอนามัย ให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ด้วยความปลอดภัยและ ไม่กระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ในภาพรวม - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีน ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๔	๖๙๒	๖๑๔ (๘๘.๗๓)	๑	๗,๔๖๖	๖,๘๔๙ (๙๑.๗๔)
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิฉาชีพโทรศัพท์ หลอกลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิฉาชีพ หลอกลวงประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์	๕	๕๑๖	๓๘๖ (๗๔.๘๑)	๑๕	๒๘๙	๒๓๕ (๘๑.๓๑)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ตีเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทาง จราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้ง ป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๖	๔๕๖	๓๘๖ (๘๔.๖๕)	๑๑	๓๗๗	๓๔๘ (๙๒.๓๑)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มี คุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น	๗	๔๔๓	๔๐๙ (๙๒.๓๓)	๗	๖๕๒	๖๑๐ (๙๓.๕๖)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ เลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ บริหารงานของรัฐบาล	๘	๔๓๒	๔๒๔ (๙๘.๑๕)	๑๒	๓๕๒	๓๔๔ (๙๗.๗๒)
หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเจรจาไกล่เกลี่ย ปัญหาหนี้สินกับสถาบันการเงิน - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการ ออกมาตรการการปรับลดหนี้ และพักชำระหนี้	๙	๔๒๙	๑๘๗ (๔๓.๕๙)	๑๐	๓๘๖	๓๓๘ (๘๗.๕๖)
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย - ขอให้เร่งรัดการดำเนินคดีเกี่ยวกับการ ทำร้ายร่างกาย	๑๐	๓๔๘	๒๙๔ (๘๔.๔๘)	๑๓	๓๓๘	๒๙๗ (๘๗.๘๗)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอมผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๑๗,๔๑๒ (๙๑.๕๕)	๑๗,๔๑๒ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๑,๖๐๘ (๘.๔๕)	๑,๒๗๘ (๗๙.๔๘)	๓๓๐ (๒๐.๕๒)
รวมทั้งสิ้น		๑๙,๐๒๐ (๑๐๐.๐๐)	๑๘,๖๙๐ (๙๘.๒๖)	๓๓๐ (๑.๗๔)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๗,๔๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๕,๗๓๔	๓๐.๑๕
๒	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๔,๗๑๒	๒๔.๗๗
๓	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๔,๒๘๑	๒๒.๕๑
๔	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๒,๓๗๗	๑๒.๕๐
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑๗๑	๐.๙๐
๖	อื่น ๆ	๑๓๗	๐.๗๒
รวมทั้งสิ้น		๑๗,๔๑๒	๙๑.๕๕

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๑,๖๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๖๐๓	๓๗.๕๐
๒	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๕๘๙	๓๖.๖๐
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๒๒๐	๑๓.๖๘
๔	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๘๒	๕.๑๐
๕	แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	๕๓	๓.๒๘
๖	อื่น ๆ	๖๑	๓.๘๒
รวมทั้งสิ้น		๑,๖๐๘	๘.๔๕

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน 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 คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๐๙๒ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอมผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๓๘๐ (๖๕.๙๗)	๘๔๐ (๖๐.๘๗)	๕๔๐ (๓๙.๑๓)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๗๑๒ (๓๔.๐๓)	๕๒๘ (๗๔.๑๖)	๑๘๔ (๒๕.๘๔)
รวมทั้งสิ้น		๒,๐๙๒ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๖๘ (๖๕.๓๙)	๗๒๔ (๓๔.๖๑)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า

๓.๓.๑ เรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๓ มีอัตราลดลงร้อยละ ๓๓.๘๘ เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งประเด็นปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์ ได้แก่ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญการส่งเสียงดังรบกวน ปัญหาหนี้สิน ค่าครองชีพ และการให้บริการทางโทรศัพท์ เป็นต้น อนึ่ง ประเด็นเรื่องเหตุเดือดร้อนรำคาญและการส่งเสียงดังรบกวนเป็นปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้งในทุกพื้นที่ เช่น เสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมั่วสุมส่งเสียงดัง แต่การแก้ไขกลับดำเนินการได้ยาก จึงส่งผลให้ปัญหาดังกล่าวมีปริมาณสูงในทุกไตรมาส ทั้งนี้เพราะปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดความเป็นเจ้าภาพหลักในการแก้ไขให้เกิดผลในภาพรวมอย่างเป็นรูปธรรม

๓.๓.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการว่า ไม่ได้รับการชี้แจงหรือรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระยะเวลาอันสมควร จึงขอให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดผลการดำเนินการแก้ไขปัญหามาและแจ้งให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง

๓.๓.๓ ผู้ร้องมีการใช้สิทธิโต้แย้งผลการดำเนินการของหน่วยงานจึงส่งคำร้องขอให้ช่วยเหลือในประเด็นเดิมมาหลายครั้งและเมื่อชี้แจงผลการดำเนินการของหน่วยงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามความประสงค์ของผู้ร้องหรือพิจารณาเรื่องไว้ เนื่องจากไม่มีข้อเท็จจริง/หลักฐานใหม่ ส่วนใหญ่ผู้ร้องจะฟ้องร้องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปยังหน่วยงาน เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) หรือสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความกดดันและมีความเครียดจากการปฏิบัติงาน

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ ขอให้กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพหลักกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนในระดับพื้นที่ โดยอาจตั้งเป็นคณะทำงานหรือบูรณาการการแก้ไขปัญหา ร่วมกับทุกภาคส่วน และในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้กรุงเทพมหานครเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติตามกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้หากประเด็นปัญหาใดที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จ ขอให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

๓.๔.๓ ขอให้ใช้กลไกของคณะกรรมการการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นผู้พิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการระงับ/รวมเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีความมั่นใจและลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน หรือการถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)

ที่ปรึกษานายกรัฐมนตรีฝ่ายข้าราชการประจำ รักษาการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บลิงค์วิดีโอ <https://tinyurl.com/yhmvepp5>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕