



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๘๘๘

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างอิง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๕๕๘๘ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ ขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของทางราชการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะ ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การขอความร่วมมือ เพื่อส่วนรวม สิทธิประโยชน์ของประชาชน และภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งต้องสื่อสารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในเชิงบวกเพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อาจตามมา

๒.๒ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้น การทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติ แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ ทั้งนี้หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๒.๓ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยจัดพัฒนาอบรมหลักสูตร ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของทางราชการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การขอความร่วมมือเพื่อส่วนรวม สิทธิประโยชน์ของประชาชน และภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งต้องสื่อสารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในเชิงบวกเพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อาจตามมา

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการแก้ไขปัญหาร่วมกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติ แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๒.๓.๓ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยจัดพัฒนาอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรีในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

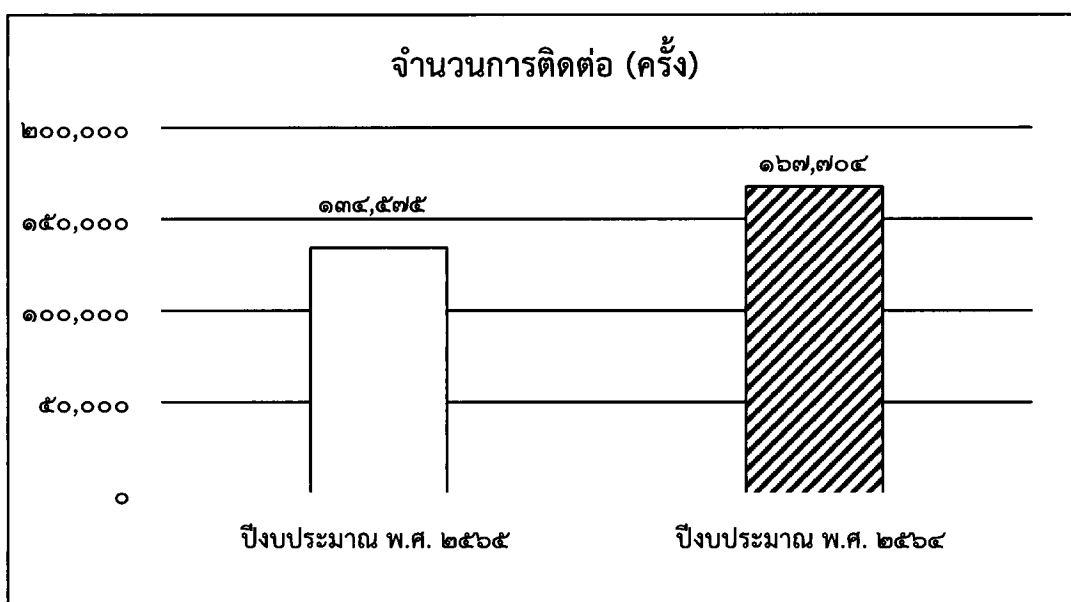
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกรรมาธิการ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๖๗,๙๑๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๒,๑๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๕,๘๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๕

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด
๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๔,๔๐๕ เรื่อง (๒๒.๒๓%)	กระทรวง สาธารณสุข ๒,๒๕๒ เรื่อง (๑๑.๓๖%)	กระทรวงการคลัง ๒,๐๗๑ เรื่อง (๑๐.๔๕%)	กระทรวงแรงงาน ๑,๖๔๔ เรื่อง (๘.๓๐%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๓๗๒ เรื่อง (๖.๙๒%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๖๗๓ เรื่อง (๑๔.๓๑%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๔๖๕ เรื่อง (๙.๘๙%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๔๓๒ เรื่อง (๙.๑๙%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๓๕๒ เรื่อง (๗.๔๘%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๓๒๐ เรื่อง (๖.๘๐%)
๓. องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๓,๕๒๒ เรื่อง (๑๙.๙๔%)	จังหวัดนนทบุรี ๘๕๑ เรื่อง (๔.๘๒%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๘๓๐ เรื่อง (๔.๗๐%)	จังหวัดปทุมธานี ๗๓๕ เรื่อง (๔.๑๖%)	จังหวัดชลบุรี ๖๕๑ เรื่อง (๓.๖๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ
ที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
 ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	การรักษาพยาบาล	▽ - ๗๕.๐๘	๔,๘๙๓	๔,๖๕๔ (๙๕.๑๒)	ปัญหาการรักษาพยาบาลมีการร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ยังคงเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องเรียน/เสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์ใหม่และยังคงให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดต่อไป โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลต่าง ๆ รวมถึงขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
๒	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน	△ ๔.๓๔	๔,๗๓๐	๔,๕๙๘ (๙๗.๒๑)	ปัญหาเสียงดังรบกวนและเสียงสั่นสะเทือน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา สะท้อนให้เห็นว่าหลังจากที่รัฐบาลได้ผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ ประชาชนเริ่มเข้าสู่การใช้ชีวิตปกติ การเปิดสถานบันเทิงและร้านอาหาร จึงเป็นแหล่งก่อให้เกิดเสียงดังรบกวน รวมทั้งการมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่นในแหล่งแอ่งกระจายนยนต์
๓	ไฟฟ้า	▽ - ๖.๙๐	๓,๒๔๗	๓,๑๔๑ (๙๖.๗๔)	ปัญหาเรื่องไฟฟ้าเป็นปัญหาที่ประชาชนร้องเรียนมาอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ช่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า ทั้งนี้ปัญหาการขอขยายเขตไฟฟ้าอาจไม่สามารถดำเนินการได้โดยง่ายเนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ต้องได้รับการจัดสรรงบประมาณบางส่วนจากหน่วยงานและหรือบางพื้นที่ขอขยายเขตไฟฟ้าอยู่ในเขตป่าไม้ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ประชาชนจึงไม่สามารถมีไฟฟ้าใช้อย่างรวดเร็ว
๔	การเสนอและตรา กฎหมาย	△ ๖๔๑.๑๔	๒,๙๗๒	๒,๙๔๙ (๙๙.๒๓)	กรณีเสนอและตรากฎหมายส่วนใหญ่ประชาชนขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลามในประเทศไทยและขอให้มีการปรับปรุงกฎหมาย เช่น การห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟ รวมทั้ง ร่างพระราชบัญญัติสุราก้าวหน้า ซึ่งขอให้ผู้ผลิตรายย่อยสามารถผลิตและจำหน่ายสุราได้เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันที่เท่าเทียม เป็นต้น
๕	โทรศัพท์	▽ - ๒๖.๓๕	๒,๖๒๗	๒,๓๖๓ (๘๙.๙๕)	ปัญหาการร้องเรียนเรื่องการให้บริการทางโทรศัพท์ของส่วนราชการส่วนใหญ่ยังคงเป็นหมายเลข ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคมตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นการสอบถามเกี่ยวกับมาตรการการรักษาโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การป้องกันการแพร่ระบาดและสอบถามเกี่ยวกับสิทธิของผู้ประกันตนซึ่งประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนบ่อยครั้งคือ การรอสายนาน การต่อสายหลายครั้ง และสายหลุด

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๖	ถนน	△ ๓.๑๑	๑,๙๒๒	๑,๗๕๙ (๙๑.๕๒)	ปัญหาเรื่องถนนส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนน ชำรุดซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนเก่ามีอายุการใช้งานมาเป็นระยะ เวลานาน ถนนมีรถบรรทุกหนักสัญจรไป - มา เป็นประจำ ถนนมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อจากน้ำท่วมขังในฤดูฝน เป็นต้น รวมทั้งขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือ ถนนคอนกรีต โดยประชาชนที่ร้องเรียนเห็นว่าการที่ถนนชำรุด ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวก ในการสัญจรและไม่ได้รับความปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุ บนท้องถนน
๗	น้ำประปา	▽ - ๓๒.๐๖	๑,๘๔๔	๑,๗๙๐ (๙๗.๐๗)	ปัญหาน้ำประปาเป็นปัญหาด้านสาธารณสุขโรคที่ประชาชน ร้องเรียนเข้ามาอย่างต่อเนื่องทุกปี ถึงแม้ว่าจะมีปริมาณลดลง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาแต่ประชาชนยังคงร้องเรียน เกี่ยวกับประเด็นปัญหาเดิมคือน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อน น้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น รวมทั้งการขอขยายเขต การให้บริการน้ำประปา ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ของประชาชน
๘	การเมือง	▽ - ๓๗.๔๕	๑,๗๔๒	๑,๗๑๙ (๙๘.๖๘)	ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่ามีการเลือกตั้งที่อยู่ในความสนใจ ของประชาชนและส่งเรื่องเสนอความคิดเห็นเข้ามาเป็นจำนวนมาก ได้แก่ การเลือกตั้งนายกและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ยังมีประเด็นเรื่องการเมืองอื่น ๆ ที่อยู่ในกระแสของสังคม เช่น การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานของรัฐบาล เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับ ทรัพย์สิน	△ ๔๒.๔๘	๑,๖๘๗	๑,๓๖๖ (๘๐.๙๗)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินมีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาอันเนื่องมาจากปัญหากลุ่มมิฉฉัพ หลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และทางออนไลน์ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สิน เป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่ขอให้ตรวจสอบ ระวัง ตัดสาย กรณีเป็นสายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเป็นการโทรศัพท์ แอบอ้างจากกลุ่มมิฉฉัพ รวมถึงการตรวจสอบเว็บไซต์และ แอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวงประชาชน โดยประชาชน ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหากลุ่มมิฉฉัพ หลอกลวงด้วยความเด็ดขาดเพื่อให้ปัญหาได้รับการแก้ไข อย่างเป็นรูปธรรม

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑๐	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	▽ - ๗๙.๕๙	๑,๕๑๑	๑,๔๑๔ (๙๓.๕๘)	ประชาชนส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐในส่วนของมาตรการในการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เช่น มาตรการจ่ายเงินช่วยเหลือ มาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขบุคคลขั้นพื้นฐาน (ค่าน้ำ - ค่าไฟ) เป็นต้น สำหรับมาตรการในการกระตุ้นเศรษฐกิจ เช่น ขอให้เพิ่มสิทธิและขยายระยะเวลาโครงการคนละครึ่ง ขอให้ตรวจสอบการดำเนินโครงการเราเที่ยวด้วยกัน เป็นต้น ทั้งนี้การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐมีจำนวนลดลงจากปีที่แล้วถึงร้อยละ ๗๙.๕๙ เนื่องจากสถานการณ์โควิด - 19 เริ่มผ่อนคลาย ประชาชนกลับมาประกอบอาชีพสามารถสร้างรายได้ และมีความเข้าใจในการปฏิบัติตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจได้เป็นอย่างดี

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ 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	๑๒๘,๖๙๔ (๙๓.๓๐)	๑๒๘,๖๙๔ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๙,๒๓๙ (๖.๗๐)	๘,๖๕๗ (๙๓.๗๐)	๕๘๒ (๖.๓๐)
รวมทั้งสิ้น		๑๓๗,๙๓๓ (๑๐๐.๐๐)	๑๓๗,๓๕๑ (๙๙.๕๘)	๕๘๒ (๐.๔๒)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๑๒๘,๖๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๕๑,๐๑๐	๓๖.๙๘
๒	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๔๔,๙๗๕	๓๒.๖๑
๓	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๑๖,๐๗๔	๑๑.๖๕
๔	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๑๓,๙๑๔	๑๐.๐๙
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑,๙๑๙	๑.๓๙
๖	อื่น ๆ	๘๐๒	๐.๕๘
รวมทั้งสิ้น		๑๒๘,๖๙๔	๙๓.๓๐

(๒) ขอบความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๙,๒๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๐ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๔,๐๑๒	๒.๙๑
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๒,๙๗๒	๒.๑๕
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๙๖๑	๐.๗๐
๔	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๖๘๐	๐.๕๙
๕	แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	๑๘๙	๐.๑๔
๖	อื่น ๆ	๔๒๕	๐.๓๑
รวมทั้งสิ้น		๙,๒๓๙	๖.๗๐

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

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๒,๒๑๓ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๕๐๑ (๖๗.๘๓)	๑,๐๑๖ (๖๗.๖๙)	๔๘๕ (๓๒.๓๑)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๗๑๒ (๓๒.๑๗)	๕๒๙ (๗๔.๓๐)	๑๘๓ (๒๕.๗๐)
รวมทั้งสิ้น		๒,๒๑๓ (๑๐๐.๐๐)	๑,๕๔๕ (๖๙.๘๑)	๖๖๘ (๓๐.๑๙)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า

๓.๓.๑ จากปริมาณการติดต่อและยื่นเรื่องร้องทุกข์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีอัตราการลดลงถึงร้อยละ ๑๙.๗๕ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เมื่อพิจารณาจากช่องทางการยื่นเรื่องพบว่าประชาชนใช้บริการผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด เนื่องจากเป็นช่องทางที่สะดวกเข้าถึงได้ง่าย สามารถพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ในขณะที่ช่องทางออนไลน์อื่นมีขั้นตอนการลงทะเบียนยืนยันตัวตนหลายขั้นตอน ซึ่งอาจไม่สะดวกกับผู้ใช้บริการ จึงทำให้ปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ Call Center เพิ่มขึ้น

๓.๓.๒ ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นส่วนใหญ่เป็นเรื่องการรักษาพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับมาตรการในการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ถึงแม้ว่าสถานการณ์ของโรคโควิด - 19 จะมีแนวโน้มดีขึ้น โดยรัฐบาลได้กำหนดให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังแทนโรคติดต่ออันตราย แต่ประชาชนส่วนใหญ่ยังคงมีความกังวลและต้องการทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติตนภายใต้แนวทางที่ถูกต้องตามสถานการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไป ตลอดจนข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่ฉีดวัคซีนที่ยังคงเปิดให้บริการ ระยะเวลาในการฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้น การกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสโควิด - 19 สายพันธุ์ใหม่ เป็นต้น

๓.๓.๓ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับระบบออนไลน์ซึ่งเกิดจากการนำเข้าสู่ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือข้อมูลที่บิดเบือนไม่เป็นความจริง ข้อความในลักษณะ Hate Speech ตามกระแสสังคมสู่ระบบคอมพิวเตอร์และผ่านสื่อออนไลน์ซึ่งมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง เนื่องจากปัจจุบันสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าถึงประชาชนได้ง่ายมากขึ้นทำให้ประชาชนหลงเชื่อข้อความหลอกลวงประชาชนให้มีการลงทุน การโอนเงิน หรือบริจาค เป็นต้น

๓.๓.๔ ประเด็น ...

๓.๓.๔ ประเด็นปัญหาที่ประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์มาอย่างต่อเนื่องและติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะยังคงเป็นปัญหาเกี่ยวกับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น ขอน้ำ ขอฟไฟฟ้า เหตุเดือดร้อนรำคาญเสียงดังรบกวนจากบ้านเรือนใกล้เคียง ร้านอาหาร หรือการจับกลุ่มมั่วสุมเสียงดัง ปัญหาการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน เป็นต้น สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาอาจมีข้อจำกัดบางประการที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเป็นรูปธรรมหรืออาจเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานที่ต้องบูรณาการความร่วมมือ

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะนำข้อมูลผลการใช้บริการไปปรับปรุงประสิทธิภาพแต่ละช่องทางเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงช่องทางออนไลน์ที่มีความสะดวก ง่าย ลดขั้นตอนและเกิดสมดุลของปริมาณงานในแต่ละช่องทาง

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของทางราชการให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เช่น การกำหนดมาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน การขอความร่วมมือเพื่อส่วนรวม สิทธิประโยชน์ของประชาชน และภัยทางไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งต้องสื่อสารด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นไปในเชิงบวกเพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่อาจตามมา

๓.๔.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องบูรณาการการแก้ไขปัญหาพร้อมกับทุกภาคส่วน มุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ปัญหาในทุกมิติ แก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องและบังคับใช้กฎหมายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้หน่วยงานควรกำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เพื่อให้เป็นมาตรฐาน และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการให้ประชาชนทราบ

๓.๔.๔ ขอให้หน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์โดยจัดพัฒนาอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและจิตบริการอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

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

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/9tkv7r3h>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕