



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๑๘๔๙

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๘ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๓๒๒๗
ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๖
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอ
คณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตยตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓)
รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักนายกรัฐมนตรี
สำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย ได้แจ้งมติคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย ในคราวประชุม
เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา
ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด
สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า
ในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตยอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย

๒.๑ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการรณรงค์เพื่อประชาธิปไตย พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓)

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ
ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ
เรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ สำนักงาน...

๒.๓.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควร ขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัย เพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุม ทั่วประเทศ จะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงาน ระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหา

๒.๓.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวัง ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็น แนวทาง มาตรการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๒.๓.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ โควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้มีความระมัดระวังในการ ดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยง ที่โควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๒.๓.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูล และการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่อง ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๑๔,๔๓๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๒,๑๓๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๓ และรอผลการพิจารณา ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๓๐๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๙๗

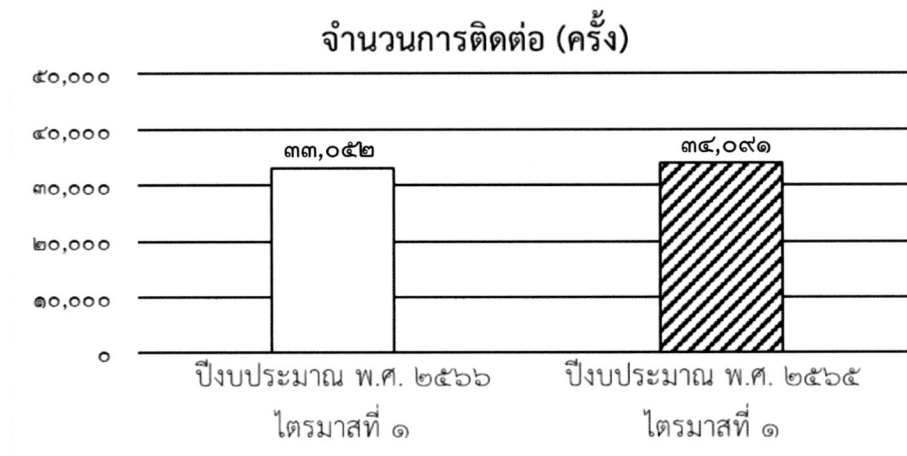
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๓๐ เรื่อง (๓๑.๗๕%)	กระทรวงคมนาคม ๓๘๓ เรื่อง (๘.๕๐%)	กระทรวงการคลัง ๓๐๒ เรื่อง (๖.๗๑%)	กระทรวง สาธารณสุข ๒๘๕ เรื่อง (๖.๓๓%)	กระทรวงมหาดไทย ๒๗๙ เรื่อง (๖.๑๙%)

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๖๑๕ เรื่อง (๓๘.๒๕%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๒๗ เรื่อง (๗.๙๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๒๔ เรื่อง (๗.๗๑%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๑๐๙ เรื่อง (๖.๗๘%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๗๐ เรื่อง (๔.๓๕%)
๓. องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๗๖๗ เรื่อง (๑๗.๔๔%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๓๗ เรื่อง (๕.๓๙%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๒๑๒ เรื่อง (๔.๘๒%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๐๓ เรื่อง (๔.๖๒%)	จังหวัดชลบุรี ๑๗๗ เรื่อง (๔.๐๒%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ ที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

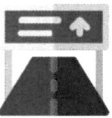
ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 ๗๑.๑๒	๑,๕๗๖	๑,๔๘๗ (๙๔.๓๕)	ปัญหาเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็น ปัญหาการร้องทุกข์ในลำดับต้นที่ประชาชน ร้องทุกข์มากที่สุด เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผล ต่อความรู้สึกเดือดร้อนรำคาญของประชาชน ส่วนมาก เช่น การเปิดเพลงเสียงดังและ เล่นดนตรีสดของร้านอาหาร สถานบันเทิง

การจับกลุ่ม...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					การจับกลุ่มสังสรรค์ของเพื่อนบ้าน รวมถึงเสียงดังจากการรวมกลุ่มแข่งหรือเร่งเครื่องรถจักรยานยนต์ เป็นต้น โดยปัญหาเสียงดังรบกวนดังกล่าว มีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ประกอบกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การผ่อนคลายมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ร้านอาหารกลับมาเปิดให้บริการ ผู้คนกลับออกมารวมกลุ่มกันตามปกติ เป็นต้น ทั้งนี้ช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม ได้มีการจัดกิจกรรมเฉลิมฉลองเทศกาลต่าง ๆ ส่งผลให้มีการร้องทุกข์กรณีเสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในช่วงเทศกาลของทุกปี
๒	ไฟฟ้า 	 - ๕.๑๘	๖๙๖	๕๙๕ (๘๕.๔๙)	ปัญหาไฟฟ้าเป็นประเด็นเรื่องสาธารณูปโภคที่ประชาชนร้องทุกข์เข้ามาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชน โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าในพื้นที่การเกษตรและพื้นที่ห่างไกล ซึ่งเป็นปัญหาเดิมที่ประชาชนส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาเป็นประจำ ทั้งนี้จากสถานการณ์ราคาพลังงานที่สูงขึ้น ประกอบกับการที่ประชาชนได้รับผลกระทบด้านค่าครองชีพ หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ส่งผลให้มีเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอลดค่าไฟฟ้าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน (Ft) และแนวทางในการช่วยเหลือประชาชนกรณีขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าว

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	สลากกินแบ่งรัฐบาล 	 ๑๔๔.๘๗	๖๔๔	๖๒๓ (๙๖.๗๔)	การร้องทุกข์เกี่ยวกับประเด็นเรื่องสลากกินแบ่งรัฐบาลมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่แล้ว ซึ่งส่วนใหญ่ขอให้พิจารณาจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้เพียงพอกับจำนวนผู้จัดจำหน่าย แจ่งเบาะแสการจำหน่ายสลากเกินราคา ขอให้ตรวจสอบการกว้านซื้อสลากของบริษัทเอกชนเจ้าของแพลตฟอร์มจำหน่ายสลากออนไลน์ ผู้ค้าสลากรายย่อยได้รับผลกระทบจากการจำหน่ายสลากผ่านแพลตฟอร์ม นโยบายแก้ไขปัญหาการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลเกินราคาของรัฐบาล และการพัฒนาช่องทางการจำหน่ายสลากผ่านทางระบบออนไลน์ที่หลากหลายเป็นการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนกลุ่มหนึ่งมีความพึงพอใจ หากแต่ก็ส่งผลกระทบเชิงลบกับผู้ค้าสลากรายย่อยที่ไม่สามารถแข่งขันได้กับผู้จำหน่ายผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งประเด็นดังกล่าวยังคงเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจ
๔	อุทกภัย 	 ๘.๑๗	๕๕๖	๕๒๑ (๙๓.๗๑)	อุทกภัยเป็นปัญหาที่ประชาชนในหลายพื้นที่ทั่วประเทศได้รับผลกระทบในช่วงปลายฤดูฝน โดยได้ทำการส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามามากในช่วงเวลานี้ของทุกปี ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือกรณีได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมฉับพลัน ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยาผู้ประสบภัย ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและในพื้นที่จังหวัดที่ประสบปัญหาน้ำท่วมซ้ำซาก รวมทั้งเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา น้ำท่วมในภาพรวม

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๕	โทรศัพท์ 	 - ๑๙.๓๒	๕๔๓	๔๗๔ (๘๗.๒๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลข ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลข ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม มีการให้รอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น แต่ปริมาณการร้องเรียนลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่วนหนึ่งมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ปรับตัวดีขึ้น ประชาชนจึงลดการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
๖	ยาเสพติด 	 ๕๒.๖๕	๔๙๐	๔๕๒ (๙๒.๒๔)	ปัญหายาเสพติดมีการส่งเรื่องร้องทุกข์เข้ามาเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้าและยาไอซ์ ประกอบกับขณะนี้รัฐบาลได้มีนโยบายรับแจ้งปัญหายาเสพติดเพื่อการบำบัด จึงทำให้ประชาชนเกิดความตื่นตัว และแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความเห็นเข้ามามากขึ้น
๗	การเมือง 	 ๑.๘๘	๔๘๗	๔๗๙ (๙๘.๓๖)	ประเด็นการเมืองเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจและมักจะส่งเรื่องเข้ามาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่อยู่ในกระแสสังคม เช่น การตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง นโยบายของพรรคการเมืองการบริหารงานของรัฐบาล เป็นต้น

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๔๕.๕๔	๔๗๓	๓๑๔ (๖๖.๓๘)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สินมีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหาจราจรที่ติดขัดบนถนนสายหลัก (แก่งคอยเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการไปเรื่อย ๆ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานร่วมบูรณาการแก้ไขให้เป็นผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยเร็ว
๙	ถนน 	 - ๘.๘๖	๔๗๓	๓๙๑ (๘๒.๖๖)	ปัญหาเรื่องถนนส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด มีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อ ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ถนนมีรถบรรทุกหนักสัญจรไป - มา เป็นประจำเกิดน้ำท่วมขังในฤดูฝน เป็นต้น รวมทั้งขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต อันเป็นการพัฒนาคุณภาพถนนเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน
๑๐	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 - ๘.๕๗	๓๒๐	๒๘๑ (๘๗.๘๑)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ ส่วนใหญ่ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น ซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากความไม่ปลอดภัยในชีวิต

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีอัตราลดลงร้อยละ ๑๘.๓๖ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา และพบว่าประชาชนมีแนวโน้มการใช้บริการช่องทางไลน์เพิ่มขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความต้องการใช้บริการผ่านช่องทางที่ง่ายสะดวก และสอดคล้องกับเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารที่มีความทันสมัย รวมทั้งมีความคาดหวังให้หน่วยงานรับผิดชอบเร่งแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว จึงควรขอความร่วมมือให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์และกำหนดระยะเวลาการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ตลอดจนตอบผู้ร้องทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

๓.๓.๒ ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุดเป็นอันดับต้น ๆ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ เป็นประจำ เช่น เสียงดังรบกวนจากการมั่วสุมดื่มสุรา การแข่งรถจักรยานยนต์การเปิดเพลงในร้านอาหาร สถานบันเทิงหรือเสียงดังจากการจัดงานเฉลิมฉลองเทศกาลต่าง ๆ ในช่วงปลายปี น้ำท่วมฉับพลันหรือน้ำท่วมขังซ้ำซาก อันเนื่องมาจากการเกิดพายุฝนตกหนักในช่วงฤดูมรสุม เป็นต้น หากแต่หน่วยงานอาจยังไม่มีมาตรการ/แผนในการรับมือ หรือแผนเผชิญเหตุ หรือมีแต่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน

๓.๓.๓ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) ที่มีแนวโน้มดีขึ้นโดยลำดับ ส่งผลให้ประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีปริมาณลดลง แต่อย่างไรก็ตามยังคงต้องมีการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดอย่างใกล้ชิดและประชาชนมีความกังวลเนื่องจากปัจจุบันหลายประเทศได้ทำการเปิดประเทศ ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จึงควรมีมาตรการเฝ้าระวังอย่างเข้มข้นหากมีการแพร่ระบาดจากกลุ่มนักท่องเที่ยว

๓.๓.๔ ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนขอให้หน่วยงานภาครัฐมีมาตรการแก้ไขที่ชัดเจน เข้มงวด ได้แก่ ปัญหาการจำหน่ายและเสพยาเสพติดที่มีการแพร่ระบาดในหลายพื้นที่ เนื่องจากหาซื้อได้ง่าย กลุ่มการเข้าถึงยาเสพติดเป็นกลุ่มเด็กและเยาวชนมากขึ้น และการปล่อยปละละเลยของผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีปัญหากรณีการหลอกลวงของมิจฉาชีพที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบกลวิธีต่าง ๆ ทำให้มีประชาชนหลงเชื่อหรือเข้าใจผิดในข้อเท็จจริง เช่น กรณีอ้างอิงว่าเป็นหน่วยงานราชการ การส่งพัสดุและเรียกเก็บเงินปลายทางโดยไม่ได้สั่งของ และประเด็นการถูกข่มขู่คุกคามจากนายทุนปล่อยเงินกู้นอกระบบ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงต้องอาศัยความร่วมมือในการแก้ไขจากทุกภาคส่วนของสังคมทั้งจากตัวประชาชนเอง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และในระดับรัฐบาลที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย

๓.๔ ข้อเสนอแนะ...

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ตลอดจนพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน หากแต่ยังไม่ครอบคลุมในระดับท้องถิ่น จึงเห็นควรขยายผลการเชื่อมโยงการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นโดยตรงผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์หรือนวัตกรรมการทำงานอื่นที่ทันสมัยเพื่อให้มีเครือข่ายการทำงานเรื่องร้องทุกข์ครอบคลุมทั่วประเทศจะทำให้ปัญหาในระดับท้องถิ่นได้รับการแก้ไขที่รวดเร็วขึ้น ไม่ขยายวงกว้าง นอกจากนี้ควรให้หน่วยงานระดับท้องถิ่นได้เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหา

๓.๔.๒ ขอให้หน่วยงานเน้นการทำงานเชิงรุก วิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์และเฝ้าระวังปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเดิม มาจัดทำเป็นแนวทาง มาตรการ แผนเผชิญเหตุรองรับการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและรวดเร็วทันต่อสถานการณ์

๓.๔.๓ ขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเน้นย้ำมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ให้ประชาชนทราบภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยให้มีความระมัดระวังในการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพที่ต้องพบปะผู้คนหรือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เนื่องจากยังมีความเสี่ยงที่โรคโควิด - 19 จะกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง หากว่าประชาชนละเลยในการป้องกันตนเอง

๓.๔.๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาด้านสังคมควรบูรณาการฐานข้อมูลและการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด ส่งเสริมการสร้างองค์ความรู้ให้กับประชาชนอย่างจริงจัง ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางไซเบอร์เพื่อเตือนภัยให้ประชาชนมีการเฝ้าระวังมากขึ้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

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

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/2p8m8dt3>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖