



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๔๑๓๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖  
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๖๑๒๔ ลงวันที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๖
  ๒. สำเนาสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
  ๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

### ๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปลรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

### ๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ สำนักงาน...

๒.๓.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงาน และการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชน เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๒.๓.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันทั่วถึง โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๒.๓.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๒.๓.๔ การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

### ๓. สารระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกรรงทูลเกล้าฯ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๑๔,๔๔๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๙๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๖

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๔๕๔ เรื่อง (๒๘.๖๔%)	กระทรวงการคลัง ๕๘๖ เรื่อง (๑๑.๕๔%)	กระทรวงคมนาคม ๔๓๙ เรื่อง (๘.๖๕%)	กระทรวงแรงงาน ๓๐๐ เรื่อง (๕.๙๑%)	กระทรวงสาธารณสุข ๒๘๐ เรื่อง (๕.๕๒%)

๒. รัฐวิสาหกิจ...



หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๒. รัฐวิสาหกิจ	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๕๘ เรื่อง (๑๔.๗๑%)	สำนักงาน สลากกินแบ่งรัฐบาล ๑๑๓ เรื่อง (๑๐.๕๒%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๙๘ เรื่อง (๙.๑๒%)	การประปา ส่วนภูมิภาค ๘๗ เรื่อง (๘.๑๐%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๘๖ เรื่อง (๘.๐๑%)
๓. องค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๘๕๕ เรื่อง (๑๘.๒๖%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๔๕ เรื่อง (๕.๒๑%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๑๓ เรื่อง (๔.๕๓%)	จังหวัดชลบุรี ๒๐๘ เรื่อง (๔.๕๓%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑๙๗ เรื่อง (๔.๑๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้



๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 ๓๓.๔๙	๑,๖๕๘	๑,๕๗๐ (๙๔.๖๙)	ปัญหาเสียงรบกวนและสั่นสะเทือน ยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชน ร้องทุกข์มากที่สุด เช่น การเปิดเพลง เสียงดังของร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ รวมถึงเสียงดัง จากการจัดงานเทศกาลประจำปี เป็นต้น

ซึ่งมีการ...


ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
					ซึ่งมีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ได้ลดความรุนแรงลง ส่งผลให้ประชาชนกลับมารวมกลุ่มสังสรรค์กันตามปกติ อีกทั้งในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม มีการจัดงานประจำปีในหลายเทศกาล จึงทำให้มีการร้องทุกข์กรณีเสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้น
๒	ไฟฟ้า 	 - ๑๐.๐๑	๖๒๐	๕๒๐ (๘๓.๘๗)	ปัญหาไฟฟ้า เป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชน จึงมีการร้องทุกข์เข้ามามาก โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และขอขยายเขตไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ลดค่าไฟฟ้าและขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้า อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์ราคาพลังงานที่สูงขึ้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าในหลายกรณี เช่น การให้ส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก การบรรเทาค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น ส่งผลให้เรื่องร้องทุกข์ลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

๓ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๓	โทรศัพท์ 	 - ๖.๘๐	๖๐๓	๕๓๙ (๘๙.๓๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่อง การให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับการรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม
๔	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๓๙.๓๕	๕๑๗	๓๖๑ (๖๙.๘๒)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามีฉลากซีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์ และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมีฉลากซีพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการอยู่เสมอ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการแก้ไขให้ตรงจุดและเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง

๕ บัตรสวัสดิการ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๕	<b>บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ</b> 	 ๒๐๗.๔๐	๔๙๘	๔๓๘ (๘๗.๙๕)	ประเด็นเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากเป็นช่วงของการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น ปัญหาในการลงทะเบียน การตรวจสอบคัดกรอง การยืนยันตัวตน การขออุทธรณ์ ผลการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ตกหล่น ขอให้เพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น
๖	<b>การเมือง</b> 	 ๒๗.๖๒	๔๖๒	๔๕๓ (๙๘.๐๕)	ประเด็นการเมือง เป็นเรื่องที่น่าสนใจมากขึ้นเนื่องจากเป็นช่วงของการประกาศยุบสภาผู้แทนราษฎรเพื่อจัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไป ซึ่งพรรคการเมืองเริ่มมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเตรียมการสำหรับการเลือกตั้ง ส่งผลให้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นทางการเมืองเข้ามามาก เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย การหาเสียงของพรรคการเมือง การติดตั้งป้ายหาเสียงของพรรคการเมือง และปัญหาการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า เป็นต้น
๗	<b>น้ำประปา</b> 	 - ๔.๙๖	๔๔๑	๓๙๔ (๘๙.๓๔)	ปัญหาน้ำประปา เป็นปัญหาด้านสาธารณสุขภาคที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง น้ำประปาไม่มีคุณภาพ น้ำประปารั่วซึม ท่อน้ำประปาชำรุดแตกรั่ว และการขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา เป็นต้น

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ถนน 	 - ๓.๖๑	๔๒๗	๓๓๕ (๗๘.๔๕)	ปัญหาถนน ส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ถนนมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อเนื่องจากมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับ ชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 - ๖.๓๖	๓๖๘	๓๑๗ (๘๖.๑๔)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๑๐	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/ เขม่า 	 ๑๓๔.๐๐	๓๕๑	๓๐๕ (๘๖.๘๙)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงฤดูแล้งที่มักเกิดไฟไหม้ป่าอยู่เป็นประจำ การเผาไร่เผานา เพื่อเตรียมทำเกษตรหรือเก็บเกี่ยวพืชผลของเกษตรกรทั้งในประเทศไทยและของประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้เกิดควันไฟและเขม่าจากการเผาไหม้เป็นบริเวณกว้าง ประกอบกับเป็นช่วงระยะเวลาที่สภาพอากาศไม่สามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก การสะสมของมลพิษในเขตเมือง จึงส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ของฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 เพิ่มมากขึ้น

๓.๓ ปัญหาและ...

### ๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ จากสถิติการใช้บริการช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า ช่องทางที่ประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ คือ ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ซึ่งมีอัตราการใช้บริการเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๑๐๘.๗๓ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นว่าหากเดินทางมายื่นเรื่องด้วยตนเอง ปัญหา/ความเดือดร้อนจะได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วกว่าการใช้ช่องทางอื่น นอกจากนี้ ยังประสงค์ที่จะได้พบ/หารือเพื่อรับคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่หรือผู้มีอำนาจโดยตรง ตลอดจนมีความมั่นใจต่อมาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยในการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑

๓.๓.๒ ปัญหากรณีมีจดหมายหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และช่องทางออนไลน์ เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีประชาชนยังร้องทุกข์เข้ามาจำนวนมาก ส่วนหนึ่งมาจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่ยังขาดแนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของหน่วยงาน/องค์กรที่ครอบครองข้อมูล การซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคล และการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐและต้องการให้บังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเป็นรูปธรรม

๓.๓.๓ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนตามนโยบายของรัฐ ยังเป็นประเด็นที่ประชาชนขอให้มีการตรวจสอบสิทธิเป็นจำนวนมาก รวมทั้งปัญหาเรื่องความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติที่ยังไม่ชัดเจน เช่น การลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการลงทะเบียนที่ซ้ำซ้อนกับหลายหน่วยงาน และยังคงเป็นช่องทางที่ให้มีจดหมายหลอกลวงกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการลงทะเบียนได้โดยง่าย เป็นต้น

๓.๓.๔ ปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่าย ต่อเนื่อง และประชาชนร้องเรียนมาเป็นจำนวนมาก หากแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ ปัญหาที่ก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง เช่น การจัดกิจกรรมประจำปี การจัดงานเฉลิมฉลองตามเทศกาลส่งผลให้เกิดปัญหาเสียงดังรบกวน การเปิดเพลงเสียงดังของสถานประกอบการและการรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เป็นต้น รวมถึงปัญหาหมอกควันทางอากาศ เช่น การเผาไร่เพื่อการเกษตรในช่วงฤดูที่อากาศถ่ายเทไม่สะดวกส่งผลต่อการสะสมของฝุ่นละออง PM 2.5 เป็นต้น

๓.๔ ข้อเสนอแนะ...



### ๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โดยมุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีจิตบริการ และให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอยู่ระหว่างการพัฒนาฐานข้อมูลของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานและการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มมวลชน เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ หรือกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาในภาพรวมที่มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการเป็น Smart Office ต่อไป

๓.๔.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันท่วงที โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๓.๔.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๓.๔.๔ การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหาลมภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของสถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

### ๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

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

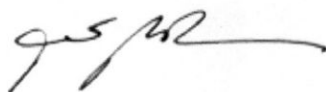
๔.๑ สรุปผลการ...

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส)  
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

เว็บลิงก์วีดิทัศน์ <https://tinyurl.com/2w6vkb7t>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน  
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖