

ที่ ปน ๐๐๒๓.๔/ ๙๙๙๙



สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดปัตตานี ถนนเดชา ปน ๙๔๐๐๐

๒๖

เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เรียน ท้องถิ่นอำเภอ ทุกอำเภอ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดปัตตานี, นายกเทศมนตรีเมืองปัตตานี
และนายกเทศมนตรีเมืองตะลุมพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดปัตตานี ที่ ปน ๐๐๒๓.๔/ว ๙๐๖๒

ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๔

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีได้รับแจ้งจากสำนักงานจังหวัดปัตตานี กรณีกระทรวงมหาดไทยแจ้งว่า สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ส่งสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอให้คณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ โดยสรุปดังนี้

๑) รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒) มอบหมายหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อำเภอทุกอำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่งดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยเคร่งครัด และสอดคล้องกับคำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ ๖๗๒๒๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป สำนักงานจังหวัดปัตตานีจึงขอให้ยึดถือแนวทางปฏิบัติงานทั้งสี่ด้านในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนโดยเคร่งครัด

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงให้ท่านยึดถือแนวทางปฏิบัติงานทั้งสี่ด้านดังกล่าวในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชนโดยเคร่งครัด ผลเป็นประการใด ขอให้รายงานสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดปัตตานีทราบด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเพิ่ม เพ็ชรพรหม)
ท้องถิ่นจังหวัดปัตตานี

กลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

โทร. ๐ ๗๓๓๔ ๙๕๑๙

☐	ก.ม.ท.
☐	ก.ม.อ.
☐	ก.ม.ส.
☒	ก.ม.ก.
☐	ก.ม.ง.

ได้รับ

สงวนลิขสิทธิ์ M.40



ลง. บ.ท. นี
รับที่ 311
วันที่ 25 มี.ย. 2565
เวลา 14.50 น.

ที่ ปน ๐๐๑๗.๑/ว ๕๐๖๒

ศาลากลางจังหวัดปัตตานี
ถนนเคซา ปน ๙๔๐๐๐

๒๒ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นายอำเภอทุกอำเภอ และ
ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๒๓
ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดปัตตานีได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทย ว่า สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ได้ส่งสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้นำเสนอให้คณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติให้สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รายงานสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้คณะรัฐมนตรีรับทราบ เพื่อเป็น แนวทางการดำเนินการให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง กำหนดแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนพื้นที่ โดยสรุปดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อำเภอทุกอำเภอ และองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่โดยเคร่งครัด และสอดคล้องกับคำสั่งจังหวัดปัตตานี ที่ ๖๗๒๒๙/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหาร จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ด้านการให้บริการ

๑) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการ สะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มี ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓) ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการ ประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นสำคัญ

/๒.๒ ด้านโครงสร้าง...

๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ย่นย่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๑) ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ควรวางแผนทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัยระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ภัยน้ำท่วม ภัยไฟไหม้/ไฟป่า หรือปัญหาฝุ่น และหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น

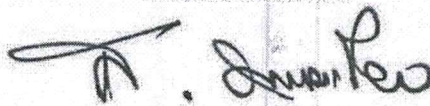
๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือทุกหน่วยงานเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอนความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว

จังหวัดปัตตานีพิจารณาแล้ว เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเชิงรุก จึงขอให้ท่านได้ยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนโดยเคร่งครัด ผลเป็นประการใดขอให้รายงานจังหวัดปัตตานีทราบด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายสมนึก พรหมเขียว)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดปัตตานี

สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร./โทรสาร ๐-๗๓๓๓-๗๘๘๔

Email : damrongtham๑๒๓@hotmail.com

มท.พ.
(๑๑๖๖)

ด่วนที่สุด

ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๖๖๖๓



สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	ศูนย์ดำรงธรรม มท
เลขที่ 3256	ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี
04 เม.ย. 2565	เลขที่รับ 5160
	วันที่ ๕ เม.ย. ๒๕๖๕

กระทรวงมหาดไทย 1๖.๖1 น.

ณ อัยการจังหวัดปทุมธานี

๒๒

มีนาคม ๒๕๖๕

เลขที่ 236

วันที่ 5 เม.ย. 65 เวลา ๑๖.๐๐ น.

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๙

ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีหนังสือแจ้งกระทรวงมหาดไทยว่า เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ คณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบ กรณี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำเสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเชิงรุก จึงขอให้จังหวัดรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายไตรภพ วงศ์ไตรรัตน์)

หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย
ปฏิบัติราชการแทน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘

ศูนย์ดำรงธรรม มท.
รับที่ 4147
วันที่ 24 มี.ค. 2565



กลุ่มงานการเมือง ส.ร.ม.
เลขรับที่ 1005
วันที่ 10 มี.ค. 2565
เวลา

สำนักงานรัฐมนตรี
1694
วันที่ 1 มี.ค. 2565
เวลา
กระทรวงมหาดไทย

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล ถนน
วันที่ 11 มี.ค. 2565
เลขรับ 11521
วันที่ 11 มี.ค. 2565

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ส่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๕ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๕.๐๖/๕๐๕ ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ด้านการให้บริการ

๒.๑.๑ ขอให้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒.๑.๒ ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๒.๑.๓ ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ช่วยต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

มด/นต ม ท้าวม เรต เดิม

/๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง ...

๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๒.๓.๑ ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒.๓.๒ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแผนทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัยระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาไฟไหม้/ไฟฟ้า หรือปัญหาฝุ่นและหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น - ๗๖ -

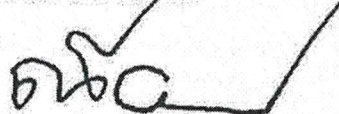
๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก ราบรื่นขั้นตอนความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียวความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ



(นางณัฐฎา อ้นนตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด่วนที่สุด

ที่ มท.๑102/ 1500

เรียน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (อุษยาทร), ๑๕๓๒ (วัลภา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th



(นางสาวปานิสรา กาญจนะจิตรา)

หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรีฯ ปฏิบัติราชการแทน

เลขานุการรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

ทน.ภ.

จนท. ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๕

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๙๐๗



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

พ

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๕๐๓ (กร ๒)/๑๗๕๕ ลงวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อเสนอคณะกรรมการทราบและพิจารณา โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการมีมติให้เสนอคณะกรรมการ รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับกับการบริหารราชการสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะกรรมการ ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการ

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๔ (๑๓) ซึ่งคณะกรรมการมีมติให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรายงานสรุปผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการรับทราบ

๓. สารสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางกรรณการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๑๐๑,๖๔๑ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๙๕,๐๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๖๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๖

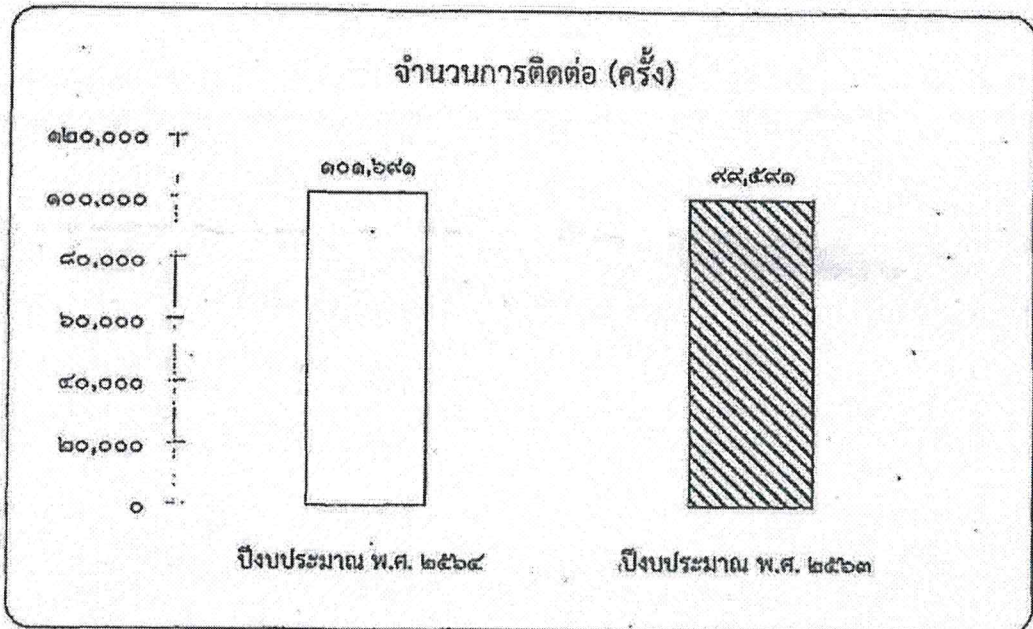
๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงการคลัง ๘,๐๑๗ เรื่อง (๒๐.๕๗%)	สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ๔,๙๐๑ เรื่อง (๑๒.๕๘%)	กระทรวงสาธารณสุข ๔,๘๑๒ เรื่อง (๑๒.๓๕%)	กระทรวงแรงงาน ๔,๖๕๕ เรื่อง (๑๑.๙๕%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๒๕๔ เรื่อง (๓.๒๓%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	ธนาคารออมสิน ๕๖๖ เรื่อง (๑.๔๕%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๔๕๗ เรื่อง (๑.๑๓%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๔๒๕ เรื่อง (๑.๐๙%)	องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๔๑๖ เรื่อง (๑.๐๓%)	บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๔๐๗ เรื่อง (๑.๐๔%)
๓. อบท. และ จังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๗,๓๐๑ เรื่อง (๒๘.๕๔%)	จังหวัดนนทบุรี ๑,๔๐๓ เรื่อง (๕.๔๘%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๑,๒๑๒ เรื่อง (๔.๓๕%)	จังหวัดปทุมธานี ๑,๐๔๔ เรื่อง (๔.๐๘%)	จังหวัดชลบุรี ๙๓๙ เรื่อง (๓.๖๓%)

๓.๒ การประมวลผล ...

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษายาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคล ร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค - ขอให้เร่งจัดสรรวัคซีนป้องกันโควิด - 19 ให้กับประชาชนโดยเร็ว - ขอให้จัดสถานที่เพื่อรองรับผู้ป่วยที่ติดเชื้ออย่างเพียงพอ	๓	๑๘,๖๓๓	๑๘,๖๔๒ (๙๔.๙๖)	๓	๖,๒๘๔	๖,๐๙๘ (๙๗.๐๔)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติ การลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงินในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการผ่อนปรนมาตรการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด - 19 และคำสั่งล็อกดาวน์ - เคอร์ฟิว	๒	๗,๔๐๔	๗,๑๘๑ (๙๖.๙๙)	๒	๗,๘๗๐	๗,๒๓๐ (๙๑.๘๗)
คำครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเงินเยียวยาของโครงการเราชนะ และ “๑.๓๓ เรารักกัน” - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยากลุ่มเปราะบาง และผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19	๓	๕,๕๑๒	๕,๑๕๐ (๙๓.๔๓)	๓	๙,๖๓๗	๕,๐๔๔ (๕๒.๓๔)
เสียงรบกวน/สิ้นเสียง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นมั่วสุมดื่มสุราและรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์เสียงดังรบกวน	๔	๔,๕๓๓	๔,๔๔๐ (๙๗.๙๕)	๔	๔,๙๘๘	๔,๖๔๓ (๙๓.๐๘)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account "หมอพร้อม" หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๗๔๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๕, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๗ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สคบ. หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๔๓ ๙๗๖๗ ตร. หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๑๑ ๑๑๔๔ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโควิด - 19 - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กค ๒ และกค ๐	๕	๓,๕๖๗	๓,๕๖๖ (๙๙.๑๗)	๗	๒,๖๘๘	๒,๕๕๖ (๙๕.๐๙)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖	๓,๔๘๘	๓,๔๑๑ (๙๗.๗๙)	๕	๔,๒๔๓	๓,๙๘๓ (๙๓.๘๗)
การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุมทางการเมือง - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขกฎหมายรัฐธรรมนูญ - ขอชมเชยและให้กำลังใจ นรม. ในการปฏิบัติหน้าที่บริหารประเทศ และควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19	๗	๒,๗๘๕	๒,๗๕๙ (๙๙.๐๗)	๑๓	๑,๕๕๙	๑,๔๗๔ (๙๔.๕๕)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
<p>น้ำประปา</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ๓</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการบรรเทาภาระค่าใช้จ่ายค่าน้ำประปาสำหรับประชาชนทั่วไป เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด - 19 	๘	๒,๗๑๔	๒,๖๕๒ (๙๗.๗๒)	๙	๒,๓๖๓	๒,๑๓๘ (๙๐.๑๗)
<p>บ่อนการพนัน ๔</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <p>แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่วไก่ชน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ</p>	๙	๒,๔๔๗	๒,๓๘๖ (๙๗.๕๓)	๘	๒,๖๔๒	๒,๔๗๘ (๙๓.๗๙)
<p>ถนน</p> <p>โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ติดเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง ติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร และติดตั้งแถบสะท้อนแสงของแท่งแบรีเออร์ - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต 	๑๐	๑,๘๖๔	๑,๗๕๔ (๙๔.๑๐)	๑๑	๑,๖๗๖	๑,๕๗๑ (๘๗.๗๗)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น
ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผล
การรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ
ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ร้อยละ การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๔๒๕,๕๗๓ (๙๒.๖๙)	๔๒๕,๕๗๓ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๓๓,๕๘๕ (๗.๓๑)	๓๑,๙๑๐ (๙๕.๐๑)	๑,๖๗๕ (๕.๙๙)
รวมทั้งสิ้น		รวมทั้งสิ้น	๔๕๗,๑๕๘ (๑๐๐.๐๐)	๔๕๗,๑๕๘ (๙๙.๖๙)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๔๒๕,๕๗๓ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๒๒๗,๓๖๙	๕๓.๖๑
๒	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๑๔๙,๗๕๕	๓๒.๖๒
๓	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๑๘,๗๘๒	๔.๐๙
๔	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๑๗,๘๒๖	๓.๘๘
๕	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๙,๐๑๗	๑.๙๖
๖	อื่น ๆ	๒,๔๒๙	๐.๕๓
รวมทั้งสิ้น		๔๒๕,๕๗๓	๙๒.๖๙

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓๓,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ
๗.๓๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๑๗,๙๕๐	๓.๙๑
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๕,๗๑๓	๑.๒๔
๓	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๕,๑๙๑	๑.๑๓
๔	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๑,๒๘๓	๐.๒๘
๕	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศ กลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๗๔๐	๐.๑๖
๖	อื่น ๆ	๒,๗๑๘	๐.๕๙
รวมทั้งสิ้น		๓๓,๕๘๕	๗.๓๑

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

เมื่อวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔ นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามข้อกำหนด ออกตามความมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ และต่อมานายกรัฐมนตรีได้ลงนามในคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๘/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่การเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๕๐๔ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายบ่อนการพนัน	๘๘๐ (๕๘.๕๑)	๘๔๐ (๔๕.๔๕)	๔๐ (๔.๕๕)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ	๕๖๙ (๓๗.๘๓)	๓๘๕ (๖๗.๖๖)	๑๘๔ (๓๒.๓๔)
๓	แจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๕๕ (๓.๖๖)	๔๕ (๘๑.๘๒)	๑๐ (๑๘.๑๘)
รวมทั้งสิ้น		๑,๕๐๔ (๑๐๐.๐๐)	๑,๒๗๐ (๘๔.๔๔)	๒๓๔ (๑๕.๕๖)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบปัญหาในการดำเนินการดังนี้

(๑) ประชาชนต้องการให้มีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว มีระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน แต่การประสานติดตามเรื่องมีความล่าช้า หน่วยงานรับเรื่องให้ประชาชนรอสาวยานาน

(๒) เมื่อประสานส่งเรื่องไปให้หน่วยงานดำเนินการพบว่า ไม่มีการมอบหมายหรือจัดให้มีกลุ่มงานผู้รับผิดชอบดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นการเฉพาะ ทำให้ขาดการรวมศูนย์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน การแก้ไขปัญหาจึงเกิดความล่าช้าและติดตามเรื่องได้ยาก

(๓) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนไปยังประชาชนมีความล่าช้า การจัดทำสื่อไม่มีความหลากหลาย หรือยังไม่สามารถครอบคลุมไปยังทุกกลุ่มเป้าหมาย

(๔) การตอบโต้ซ้ำปलอม หน่วยงานควรมีทีมตรวจสอบข่าวและให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วแก่ประชาชน เพื่อลดการเผยแพร่ข่าวปลอมและสร้างความสับสนแก่ประชาชน

ดังนั้น ...

ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการทางโทรศัพท์ที่ได้มาตรฐาน การให้ข้อมูลกับประชาชนได้ถูกต้องชัดเจน ประกอบกับการส่งเสริมสนับสนุน ให้องค์กรมีการจัดตั้งส่วนงานรับเรื่องร้องทุกข์โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล นอกจากนี้ หากมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ให้มีความรวดเร็ว จัดทำและผลิตสื่อที่มีความหลากหลาย รวมถึงเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลที่หลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย และมีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว มีการให้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากหน่วยงานผู้รับผิดชอบโดยตรง จะทำให้ประชาชนกลุ่มที่ประสบปัญหามีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ของรัฐบาลได้ดีขึ้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุและแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ เพื่อโปรดพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ด้านการให้บริการ

๑) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓) ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๔.๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ง่ายต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

๔.๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๑) ขอให้การจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

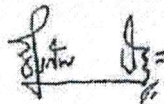
๒) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแผนทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัยระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กรณีปัญหาน้ำท่วม ปัญหาไฟไหม้/ไฟฟ้า หรือปัญหาฝุ่นและหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น

๔.๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอน ความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ฯ และพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๘ , ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

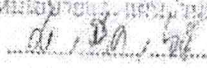
เว็บไซต์วิดิทัศน์ <https://tinyurl.com/2p8cwmk3>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

สำเนาถูกต้อง

กิตติ
(นางสาววิภา ฤทธิ)

เจ้าพนักงานบริหารทั่วไป และผู้อำนวยการพิเศษ




บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิชณุ เครืองาม) โทร. ๐๙ ๕๓๐๖ ๘๑๒๑
ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๑๗/๕๕ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. เพื่อโปรดพิจารณามอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ด้านการให้บริการ

๑) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบ Online หรือทางโทรศัพท์ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน ไม่รอสายเป็นเวลานาน และผู้ให้บริการมีจิตบริการ

๒) ขอให้ปรับปรุงและพัฒนาการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ให้มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ด้วยช่องทางและสื่อที่มีความหลากหลายให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓) ขอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นหรือเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชน ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ง่ายต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๑) ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒) ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแผนทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัยระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น กรณีปัญหาน้ำท่วม ปัญหาไฟไหม้/ไฟป่า หรือปัญหาฝุ่นและหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น

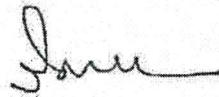
๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอนความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว

ซึ่งได้พิจารณา ...

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ฯ และพิจารณาอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานความร่วมมือเป็นเครือข่ายระหว่างส่วนราชการในระยะต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ฯ และพิจารณาอบหมายส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี