

ต้นฉบับ

สบอ3804/18 พ.ค. 65

เลขที่เอกสารในระบบ E กษ0201.06/ว1591

ส่วนบริหารทั่วไป (สกก.รับเอกสารจากภายนอก) รับที่ ขป 3165

วันที่ 14 มี.ค. 2565

08ข. 2653/65

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

1 <input type="checkbox"/> เพื่อโปรดพิจารณา <input type="checkbox"/> เพื่อโปรดดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> เพื่อโปรดทราบ และจะได้แจ้งเวียนให้ทราบทั่วกัน	วันที่กำหนด
หมายเหตุ	

๑/5

วิลาสินี

4

(นางสาวอรุณี พงษ์พรประเสริฐ)

เรียน ผอ.ส่วน ผอช.ภาค. และ ทน.๑-๙ บอ.

ผบ.ท.ล.ก. รักษาราชการแทน ล.น.ก.

เพื่อโปรดทราบ

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๕

(นายธนทร์ สมบูรณ์)

ผส.บอ.

2

ทราบ

(นายประพิศ จันทร์มา)

อชช.

๑๗ พ.ค. ๒๕๖๕

3

เรียน รองอธิบดี ผู้ทรงวุฒิ ผู้ให้รางวัล ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์/สถาบัน เพื่อโปรดทราบ

(นางพูนศรี มโนรถ)

ผอ.ป.ล.ก. ปฏิบัติราชการแทน ล.น.ก.

18 พ.ค. ๒๕๖๕



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

กรมชลประทาน
รับจากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขที่ ๘/๒๑๖๕/๖๕
วันที่ 14 มี.ค. ๖๕

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๖๐

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๑๕๕๑

วันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เสนอ กรมชลประทาน

เพื่อทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่

๑. <https://bit.ly/3t5HQ4M>

๒. หรือ QR Code



(นางอมราพร ชีพสมุทร์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



ด่วนที่สุด

บันทึกข้อความ

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๖๕๑๐
วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๑๗

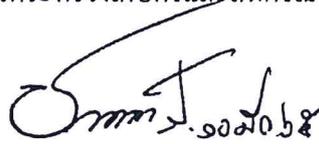
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๒๓๐
วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕
เวลา ๑๕.๓๕

ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐-๒๒๘๐-๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒, ๑๕๓๒
ที่ นร.๐๕๐๕/ว.๑๐๙ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัด กษ. ทราบต่อไป
ทั้งนี้ ได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
(นางสาวมนัญญา ไทยเศรษฐ์) และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายประภัตร โพธสุธน)
ทราบแล้ว



(นายชานนท์ สีสด)

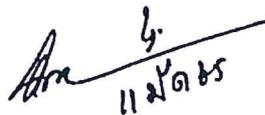
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี

รองปลัดฯ (นายสำราญ)
รับที่ ๒๓๑๒
วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๒๗

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณา ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด สป.กษ. ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจในสังกัด
และองค์การมหาชนทราบต่อไป

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
รับที่ ๖๕๑๐
วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕
เวลา ๑๕.๑๗



(นางอมราพร จีฬสมุทร์)

ผู้อำนวยการกองกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เห็นชอบตามเสนอ



(นายสำราญ สาราบรณ์)

รองปลัดฯ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

รักษาราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๑๑ มี.ค. ๒๕๖๕

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๙



สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๐๕๐๕
วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๕
เวลา ๑๑.๑๒ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๔๒๔ ลงวันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๙๐๘
ลงวันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

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

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ 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 ซึ่งอาจนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับภารกิจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๒.๒ ด้านโครงสร้าง/อัตรากำลัง

ขอให้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดตั้งส่วนงานรับและบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ โดยกำหนดให้เป็นโครงสร้างขององค์กร มีกรอบอัตรากำลังที่ชัดเจน เพื่อให้ภารกิจการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ มีเจ้าภาพผู้รับผิดชอบ เกิดการรวมศูนย์ข้อมูล ง่ายต่อการประสานเร่งรัดติดตามเรื่อง และเกิดความร่วมมือเป็นเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา

/๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง ...

๒.๓ ด้านการเฝ้าระวัง/เตือนภัย

๒.๓.๑ ขอให้มีการจัดตั้งทีมตรวจสอบและตอบโต้ข่าวปลอมที่รวดเร็ว และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันจากผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒.๓.๒ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องควรวางแนวทางในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังเตือนภัยระบบป้องกันภัยพิบัติที่มีความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนรองรับภาวะวิกฤติหรือแผนเผชิญเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เช่น ปัญหาน้ำท่วม ปัญหาไฟไหม้/ไฟป่า หรือปัญหาฝุ่นและหมอกควัน รวมถึงปัญหาสุขภาพอนามัยและโรคระบาดฉุกเฉิน เป็นต้น

๒.๔ ด้านการเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

ขอความร่วมมือให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เดียวกันในภาพรวมของประเทศ สอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างสะดวก รับรู้ขั้นตอนความคืบหน้า และรับทราบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วในจุดเดียว ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๕ รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ



(นางณัฐจรรย์ อนันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๕๖๔

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๖๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

กราบเรียน/เรียน รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง กรม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๑๘๑ ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๗๐๐๐
ลงวันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

ตามที่ได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี (๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๔) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตโควิด - ๑๙ ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและครมคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด - ๑๙ และลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ รับทราบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ (อย่างยิ่ง)

ณัฐฎาจิ อันทันตศิลป์

(นางณัฐฎาจิ อันทันตศิลป์)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

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

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๕๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

หมายเหตุ อัยการสูงสุด : จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดทราบ
รอง-นรม., รัฐ-นร., กระทรวง องค์การอิสระ กรม : จึงเวียนมาเพื่อโปรดทราบ



ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗๐๐๐

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างอิง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๓๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๔๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๒๔๐๖ ลงวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะกรรมการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการ พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะกรรมการมีมติให้เสนอคณะกรรมการ รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะกรรมการรับทราบด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม ...

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหา ตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรือผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๒.๓.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ทั่วประเทศ

๒.๓.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริม ให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๒.๓.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอน ที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการ เสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติ คณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

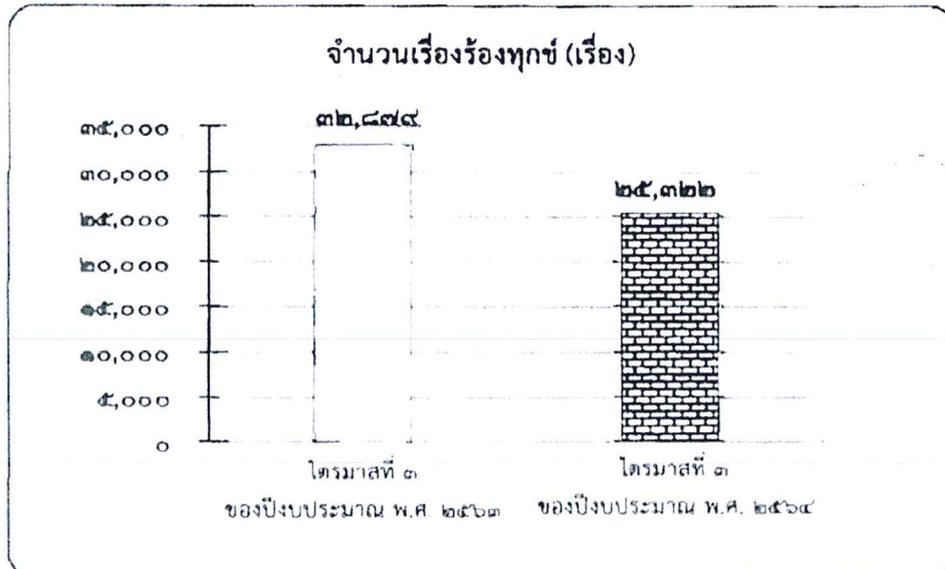
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางาร้องทุกข์ ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๒๕,๓๒๒ เรื่อง ทั้งนี้สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๒,๗๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๕ และรวมผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๑๕

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	กระทรวงสาธารณสุข ๑,๓๖๐ เรื่อง (๒๒.๑๘%)	กระทรวงการคลัง ๑,๓๖๕ เรื่อง (๑๕.๒๙%)	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๑,๑๔๖ เรื่อง (๒๑.๕๐%)	กระทรวงแรงงาน ๕๑๒ เรื่อง (๕.๗๔%)	กระทรวงมหาดไทย ๓๔๓ เรื่อง (๓.๘๕%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	ธนาคารออมสิน ๖๗๖ เรื่อง (๒.๖๘%)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๑๖๖ เรื่อง (๑.๖๖%)	การไฟฟ้าส่วนหลวง ๑๓๔ เรื่อง (๑.๕๐%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๑๓๒ เรื่อง (๑.๓๕%)	บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ๓๐๓ เรื่อง (๑.๑๕%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๕,๘๐๖ เรื่อง (๒๓.๓๕%)	จังหวัดนนทบุรี ๖๘๘ เรื่อง (๒.๗๒%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๖๗๕ เรื่อง (๒.๖๖%)	จังหวัดปทุมธานี ๒๕๘ เรื่อง (๑.๐๒%)	จังหวัดชลบุรี ๒๑๐ เรื่อง (๐.๘๓%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๑	๗,๔๖๖	๖,๘๔๔ (๙๑.๗๔)	๓	๒,๓๙๓	๒,๓๓๔ (๙๗.๓๑)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า	๒	๓,๒๗๔	๓,๒๓๓ (๙๖.๒๕)	๔	๓,๕๖๗	๓,๔๔๓ (๙๖.๐๙)
การเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติการลงทะเบียน และวิธีการจ่ายเงินในโครงการช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ของรัฐ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๓	๑,๓๖๔	๑,๐๙๘ (๙๔.๓๓)	๒	๒,๖๐๓	๒,๓๘๖ (๙๑.๖๖)
ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับเพิ่มระยะเวลา ยอดเงิน และวิธีการจ่ายเงินในโครงการเราชนะอีกครั้ง - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔	๙๗๗	๘๓๖ (๘๓.๕๒)	๑	๘,๓๘๘	๕,๓๗๔ (๕๓.๔๖)

ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๓			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๓		
	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ Line Official Account "นครพร้อม" หมายเลขโทรศัพท์ ๒๖๖๒ ๒๓๓๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๓, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๕, ๐ ๒๕๕๐ ๑๔๕๗ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๓๖๓ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๓๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑	๕	๘๙๘	๘๖๓ (๙๖.๑๐)	๕	๘๘๕	๘๕๘ (๙๖.๙๕)
เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเตือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหาภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน และวิบูลย์มั่วสุมตีหม้อและรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์เสียงดังรบกวน	๖	๘๖๒	๘๔๐ (๙๗.๕๕)	๖	๘๓๖	๘๑๒ (๙๗.๑๓)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาที่ประปามีกลิ่น ใส่อ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาที่ประปามีกลิ่นเหม็น มีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม	๗	๖๕๒	๖๑๐ (๙๓.๕๖)	๙	๖๙๘	๖๖๓ (๙๕.๗๐)
บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตุ๋นสล็อต บาคาร่า ก้าว โกงชนโต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๘	๖๖๐	๕๙๘ (๙๖.๕๕)	๑๐	๖๗๓	๖๕๕ (๙๗.๖๒)
ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติดประเภทยาไอซ์ กัญชา และในกระท่อม	๙	๔๐๒	๓๙๒ (๙๗.๕๓)	๑๒	๔๘๐	๔๖๕ (๙๖.๘๘)
หนีสินในระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการขยายระยะเวลาพักชำระหนี้ สินเชื่อรถจักรยานยนต์รถยนต์ และที่อยู่อาศัย เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการพักชำระหนี้ให้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหารที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑๐	๓๘๖	๓๖๘ (๘๗.๕๖)	๗	๘๒๗	๖๓๗ (๗๗.๐๓)

๓๒๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๓ ในไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๓ ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ระยะเวลาการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๓๓๔,๕๕๙ (๙๕.๘๙)	๓๓๔,๕๐๔ (๙๙.๙๕)	๕๕ (๐.๐๕)
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๔,๙๐๕ (๑.๑๑)	๔,๓๙๔ (๘๙.๕๘)	๕๑๓ (๑๐.๔๒)
รวมทั้งสิ้น		๓๓๙,๓๖๔ (๑๐๐.๐๐)	๓๓๘,๘๙๘ (๙๙.๕๓)	๕๖๘ (๐.๑๗)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๓๓๔,๕๕๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๙ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๕๐,๕๙๓	๑๖.๓๘
๒	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๔๔,๗๖๖	๑๓.๕๗
๓	เสนอข้อคิดเห็นการกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกันช่วยเหลือมิยาบา	๕,๙๓๐	๑.๗๗
๔	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๕,๘๘๙	๑.๗๓
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๔,๐๐๖	๑.๑๖
๖	อื่น ๆ	๓,๓๓๕	๑.๐๑
รวมทั้งสิ้น		๓๓๔,๕๕๙	๑๐๐.๐๐

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๔,๙๐๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ในกึ่ง	๓,๙๕๖	๑๖.๖๔
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการดูแล การมีบทบาทให้ความช่วยเหลือ	๑,๖๗๐	๑๑.๕๐
๓	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๔๔๕	๑.๑๓
๔	แจ้งเหตุการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อ	๒๙๔	๑.๖๕
๕	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับมาตรการการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง พื้นที่ระบาด	๒๐๔	๑.๑๗
๖	อื่น ๆ	๓๔๐	๑.๖๘
รวมทั้งสิ้น		๔,๙๐๕	๑๐๐.๐๐

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - 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

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๑๓๒ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๓๗ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓๔๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๓ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผลการพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๖๗๘ (๕๙.๘๙)	๕๒๔ (๗๗.๒๙)	๑๕๔ (๒๒.๗๑)
๒	แจ้งเบาะแสกรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉิน	๔๐๐ (๓๕.๓๕)	๒๓๖ (๕๙.๐๐)	๑๖๔ (๔๑.๐๐)
๓	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๕๔ (๔.๗๖)	๕๓ (๙๙.๖๓)	๑ (๒.๐๓)
รวมทั้งสิ้น		๑,๑๓๒ (๑๐๐.๐๐)	๗๘๓ (๖๙.๓๗)	๓๔๙ (๓๐.๖๓)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ยังคงมีประชาชนร้องทุกข์เกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการพบผู้ติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์เดลต้าที่กำลังแพร่ระบาดในปัจจุบัน ทำให้ภาครัฐได้ประกาศมาตรการฉุกเฉินเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ หากแต่ยอดผู้ติดเชื้อยังไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง จึงส่งผลให้ประชาชนร้องทุกข์/เสนอข้อคิดเห็น และขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับประเด็นการแพร่ระบาดเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เช่น

(๑) การขอให้...

- (๑) การขอให้ตรวจสอบความโปร่งใสในการนำเข้าและจัดหาวัคซีน
- (๒) การบริหารจัดการสถานที่สำหรับรองรับผู้ป่วย ความล่าช้าในการติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านสายด่วนของรัฐ เนื่องจากมีขั้นตอนการประสานงานที่ต้องใช้ระยะเวลานานและยุ่งยากซับซ้อน
- (๓) ข้อสงสัยเกี่ยวกับกรณีการรับ - ส่ง ผู้ป่วย การเก็บศพผู้เสียชีวิต ตลอดจนการฉาปนกิจผู้เสียชีวิต ว่าเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดที่ต้องเป็นผู้ดำเนินการ
- (๔) ประชาชนยังมองว่านโยบายหรือการประกาศใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของรัฐ ส่งผลให้ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ ตลอดจนประชาชนผู้ประกอบการอาชีพอิสระต้องแบกรับภาระในการประกอบการที่เพิ่มขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และเกิดความเสียหายด้านเศรษฐกิจในภาพรวมของประเทศ
ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น การปรับปรุงสายด่วนของภาครัฐให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะรองรับกับจำนวนประชาชนที่ใช้บริการจำนวนมากได้ การพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เปิดให้ลงทะเบียน รวมทั้งการลงทะเบียนฉีดวัคซีนและขอความช่วยเหลือให้สะดวกรวดเร็ว และการเพิ่มการสื่อสารข้อมูลที่ประชาชนควรรู้ให้มากขึ้น จะทำให้ประชาชนกลุ่มที่ประสบปัญหาที่มีความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ของรัฐบาลได้ดีขึ้น

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๓) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะบูรณาการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และการประสานขอความร่วมมือส่วนราชการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการในระยะต่อไป ดังนี้

๔.๒.๑ ขอให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเพิ่มการสร้างพันธมิตรในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตโควิด - 19 ร่วมกับภาคเอกชนและกลุ่มอาสาสมัครต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนในการให้ความช่วยเหลือประชาชนทั่วประเทศ

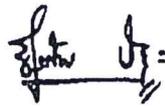
๔.๒.๒ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (ประชาชน) ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่องานบริการของภาครัฐอีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) ในการบริหารจัดการภาครัฐ

๔.๒.๓ ขอให้...

๔.๒.๓ ขอให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพิจารณาลดข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดและลดอัตราการเสียชีวิตให้ได้โดยเร็ว และสนับสนุนให้ใช้กลไกคณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดในการประสานแก้ไขสถานการณ์ในเชิงพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖, ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดิทัศน์ <https://bit.ly/3myouCB>



สำเนาถูกต้อง



(นางสาววิภา สุขผล)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ

๒๓/๑๒/๖๕