

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/๒๕๖

สำเนา

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๕ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๘๒๑๖ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน
ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

กระทรวงการคลัง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงคมนาคม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงพลังงาน กระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงอุตสาหกรรม ได้เสนอความเห็นไปเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย ความละเอียดปรากฏตามบัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๗ ลงมติว่า

๑. รับทราบและเห็นชอบตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับความเห็นของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงยุติธรรมไปพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

๒. ในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในปีต่อไป ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาจากเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ทั้งนี้ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (KPIs) ของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

/๓. ให้กระทรวงมหาดไทย ...

๓. ให้กระทรวงมหาดไทยร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบการเปิดให้บริการและการตั้งสถานบริการต่าง ๆ รวมทั้งให้พิจารณากำหนดเขตท้องที่ (Zoning) เพื่อการอนุญาตให้ตั้งสถานบริการ ให้ถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
ทั้งนี้ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งให้รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง
กรม และกรุงเทพมหานครทราบด้วยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ธวัชชัย จันทน์ไพศาลสิน

(นายธวัชชัย จันทน์ไพศาลสิน)

ที่ปรึกษาประจำสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ต่อ ๑๗๒๓ (ธนพล), ๑๕๒๒ (ทรัพย์สิน)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖

www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th

บัญชีสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วย

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สำเนาหนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๒๐๓.๔/๑๗๓๕๔ ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖
๒. สำเนาหนังสือกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ด่วนที่สุด ที่ กก ๐๒๐๓/๓๖๔๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖
๓. สำเนาหนังสือกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ด่วนที่สุด ที่ อว (ปคร) ๐๒๑๓/๒๔๕๓๐ ลงวันที่ ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๖
๔. สำเนาหนังสือกระทรวงคมนาคม ด่วนที่สุด ที่ คค (ปคร) ๐๒๐๔/๓๕๕ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖
๕. สำเนาหนังสือกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด่วนที่สุด ที่ ดศ ๐๑๐๐.๔/๒๕๖๒๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๖
๖. สำเนาหนังสือกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด่วนที่สุด ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/๓๕๑๒ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖
๗. สำเนาหนังสือกระทรวงพลังงาน ด่วนที่สุด ที่ พน ๐๒๐๓/๑๗๗ ลงวันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๖
๘. สำเนาหนังสือกระทรวงยุติธรรม ด่วนที่สุด ที่ ยธ ๐๒๐๑๙/๑๒๖๗๘ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๙. สำเนาหนังสือกระทรวงแรงงาน ด่วนที่สุด ที่ รง ๐๒๐๑.๒/๓๙๕๖ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๖
๑๐. สำเนาหนังสือกระทรวงวัฒนธรรม ด่วนที่สุด ที่ วธ ๐๒๐๕.๑/๕๒๕๕ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๑๑. สำเนาหนังสือกระทรวงศึกษาธิการ ด่วนที่สุด ที่ ศธ ๐๒๐๑.๖/๓๓๑๓ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖
๑๒. สำเนาหนังสือกระทรวงสาธารณสุข ที่ สธ ๐๒๔๑/๓๙๔๕ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๖๖
๑๓. สำเนาหนังสือกระทรวงอุตสาหกรรม ด่วนที่สุด ที่ อก ๐๒๐๓/๖๕๘๒ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๖



ที่ นร ๐๑๐๕.๖/๘๒๑๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้งสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในปีงบประมาณ
พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อโปรดทราบ โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอ
คณะกรรมการการเลือกตั้งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะกรรมการการเลือกตั้ง พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓)
รวมทั้งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ คณะกรรมการการเลือกตั้งในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบ
แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมาย
ให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ
ด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งรับทราบ
ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะกรรมการการเลือกตั้งเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะกรรมการการเลือกตั้ง

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง
เพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

๓.สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะกรรมการการเลือกตั้ง
ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผล...

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

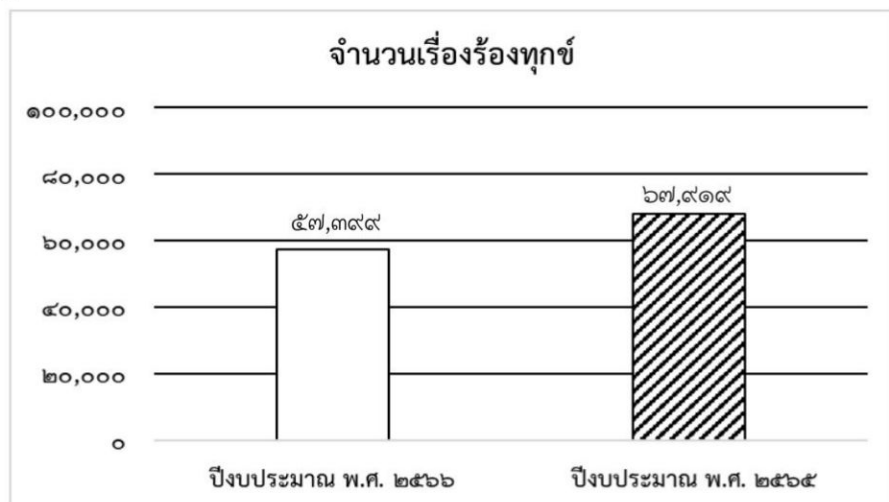
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ รวมจำนวน ๕๗,๓๙๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๑,๒๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๑ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๖,๑๙๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๙

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ๕,๑๙๘ เรื่อง (๒๙.๗๗%)	กระทรวงการคลัง ๑,๖๖๕ เรื่อง (๙.๕๔%)	กระทรวงคมนาคม ๑,๔๐๙ เรื่อง (๘.๐๗%)	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๑,๐๓๕ เรื่อง (๕.๙๓%)	กระทรวงสาธารณสุข ๙๕๔ เรื่อง (๕.๔๖%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ๗๗๗ เรื่อง (๑๖.๘๓%)	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ๗๐๐ เรื่อง (๑๕.๑๖%)	การไฟฟ้านครหลวง ๔๕๔ เรื่อง (๙.๘๓%)	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ๔๒๖ เรื่อง (๙.๒๒%)	การประปาส่วนภูมิภาค ๓๔๕ เรื่อง (๗.๔๗%)
๓. จังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	กรุงเทพมหานคร ๒,๙๑๑ เรื่อง (๑๘.๕๓%)	จังหวัดนนทบุรี ๘๑๘ เรื่อง (๕.๒๑%)	จังหวัดปทุมธานี ๗๒๑ เรื่อง (๔.๕๙%)	จังหวัดสมุทรปราการ ๖๙๙ เรื่อง (๔.๔๕%)	จังหวัดชลบุรี ๖๒๔ เรื่อง (๓.๙๗%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา มีจำนวนลดลง



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่อง...

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือน 	 ๒๒.๓๐	๕,๗๘๕	๕,๖๐๗ (๙๖.๙๒)	ปัญหาเรื่องเสียงรบกวนและสั่นสะเทือนยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุมาจากการแสดงดนตรีสด การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหารและสถานบันเทิง การรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เสียงดังจากการขับขี่รถจักรยานยนต์ที่ทำการดัดแปลงเครื่องยนต์ เสียงดังจากการก่อสร้าง การประกอบกิจการ เป็นต้น ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ่อยครั้งมีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเทศกาลที่มีเสียงดังจากการจัดงานและการรวมกลุ่มสังสรรค์
๒	ไฟฟ้า 	 ๑๐.๑๐	๓,๕๗๕	๓,๓๐๙ (๙๒.๕๖)	เป็นการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ขอย้ายเขตไฟฟ้า ขอตัดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เป็นต้น รวมถึงสถานการณ์ราคาพลังงานปรับตัวสูงขึ้นส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบ จึงขอความช่วยเหลือให้ลดอัตราค่าไฟฟ้า ขอให้ตรวจสอบการคิดอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงกว่าปกติ และขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า
๓	การเมือง 	 ๓๕.๑๙	๒,๓๕๕	๒,๓๒๘ (๙๘.๘๕)	ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการเมืองเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นช่วงที่มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและการจัดตั้งรัฐบาล เช่น การหาเสียงเลือกตั้ง การลงคะแนนเลือกนายกรัฐมนตรี การจัดตั้งรัฐบาล นโยบายของพรรคการเมือง เป็นต้น

๔ โทรศัพท์...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๔	โทรศัพท์ 	 - ๑๓.๕๕	๒,๒๗๑	๒,๐๘๓ (๙๑.๗๒)	ประเด็นเรื่องโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ เช่น การรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม เป็นต้น
๕	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๑๘.๙๗	๒,๐๐๗	๑,๕๔๕ (๗๖.๙๘)	ประเด็นทรัพย์สิน ส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามิจฉาชีพหลอกลวงประชาชนผ่านทางโทรศัพท์และทางออนไลน์ เช่น หลอกลวงให้โอนเงินซื้อสินค้า ให้ร่วมลงทุนทำธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา แสดงว่าปัญหาดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อประชาชนอยู่ แม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้กำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพมีการเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการที่ใช้หลอกลวงอยู่เสมอทำให้ยากต่อการปราบปราม
๖	น้ำประปา 	 - ๖.๙๔	๑,๗๑๖	๑,๖๓๗ (๙๕.๔๐)	ปัญหาน้ำประปาเป็นประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ และคุณภาพน้ำประปา เช่น ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน เป็นบริเวณกว้าง ขอบข่ายเขตการให้บริการท่อน้ำประปาแตกชำรุด น้ำประปาขุ่น และมีตะกอน เป็นต้น
๗	ถนน 	 - ๑๕.๖๑	๑,๖๒๒	๑,๔๐๙ (๘๖.๘๗)	ประเด็นเรื่องถนน ประชาชนขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ทรุดตัว ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลท์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น ซึ่งมีสาเหตุมาจากถนนมีอายุการใช้งานมานานเป็นหลุมเป็นบ่อและมีน้ำขัง เป็นต้น

๘ ประเด็นเกี่ยวกับ...

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 ๒.๒๑	๑,๔๓๒	๑,๒๙๔ (๙๐.๓๖)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๙	ยาเสพติด 	 ๑๕.๐๐	๑,๓๓๔	๑,๒๔๖ (๙๓.๔๐)	ประเด็นยาเสพติด เป็นการแจ้งเบาะแส แหล่งจำหน่ายและการเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้าและยาไอซ์ ประกอบกับรัฐบาล ได้มีนโยบาย แผนการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติด ทำให้ประชาชน เกิดความตื่นตัวและแจ้งเบาะแทยาเสพติด เข้ามาเป็นจำนวนมาก
๑๐	ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ 	 ๒,๕๖๔.๕๘	๑,๒๓๑	๘๐๓ (๖๕.๒๓)	ประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ส่วนใหญ่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ สภาพความเป็นอยู่ของสัตว์ที่เป็นทูต สันถัมภ์ระหว่างประเทศ เช่น ขอให้ นำช้างไทยกลับจากประเทศศรีลังกา ไม่ควรนำหมีแพนด้าจากประเทศจีนเข้ามา ในประเทศไทย เป็นต้น โดยเมื่อเกิดเป็น กระแสในสื่อสังคมออนไลน์ มีการรวมตัว แจ้งเรื่องดังกล่าวเพิ่มขึ้นจำนวนมาก อย่างต่อเนื่อง

๓.๓ ข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนในฐานะเป็น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชน ที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

๓.๓.๑ ประชาชนเลือกใช้ช่องทางออนไลน์ในการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ซึ่งเป็นช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มากที่สุด ทั้งนี้ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการแก้ไขปัญหาและการได้รับแจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งจากการ...

ซึ่งจากการประมวลผลข้อมูลพบว่าการแก้ไขปัญหาจากบางหน่วยงานมีความล่าช้า ไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานไม่แจ้งผลความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ส่งผลให้ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ไปยังหลายหน่วยงาน

๓.๓.๒ ปัจจุบันหน่วยงานส่วนใหญ่ต่างมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ใช้เป็นการเฉพาะของแต่ละหน่วยงาน ส่งผลให้ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์มีความซ้ำซ้อน กระจัดกระจาย มีรูปแบบการรายงานผลที่แตกต่างกัน ขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ส่งผลให้การประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และการใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์แนวทาง/ทางเลือก เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารยังไม่มีประสิทธิภาพและไม่สะท้อนภาพรวมของประเทศอย่างแท้จริง

๓.๓.๓ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประเด็นปัญหาที่มีประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นจำนวนมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเสียงดังรบกวน มีจำนวน ๕,๗๘๕ เรื่อง โดยส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ เช่น เสียงดังจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการ การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน การใช้ที่อยู่อาศัยเป็นอู่ซ่อมเครื่องยนต์ เสียงสุนัขเห่าหอน เสียงร้องของสัตว์ การมั่วสุมดื่มสุรา การแข่งรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งเป็นมลพิษทางเสียงที่สำคัญที่ไม่เพียงก่อให้เกิดความหงุดหงิดรำคาญ แต่ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต การเรียนรู้ และการทำงานของประชาชนด้วย และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เมื่อประชาชนได้แจ้งเรื่องเสียงดังจากสถานบันเทิง ร้านอาหาร สถานประกอบการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ไม่สามารถไปตรวจสอบที่เกิดเหตุได้ในทันที หรือเมื่อไปถึงสถานที่เกิดเหตุเจ้าหน้าที่ใช้วิธีการไกล่เกลี่ยมากกว่าการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ปัญหายังคงเกิดขึ้นซ้ำบ่อยครั้ง นอกจากนี้ปัญหามีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือในการตรวจวัดระดับความดังของเสียง บุคลากรที่ไม่เพียงพอ รวมทั้งมีบทลงโทษผู้กระทำผิดไม่รุนแรงทำให้ผู้ประกอบการขาดความตระหนักถึงผลกระทบของการอยู่ร่วมกันในสังคม ประกอบกับรัฐบาลได้มีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการของสถานบันเทิงใน ๔ พื้นที่ท่องเที่ยวนำร่อง ถึงเวลา ๐๔.๐๐ น. ได้แก่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดชลบุรี จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดภูเก็ต ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวมีการร้องทุกข์เกี่ยวกับปัญหาเสียงดังรบกวนจากการประกอบกิจการของสถานบันเทิงเป็นจำนวนมาก การขยายระยะเวลาการเปิดให้บริการจึงอาจส่งผลให้มีการร้องทุกข์ในปัญหาดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นด้วย

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวแม้ว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชน แต่การเกิดขึ้นบ่อยครั้งได้สร้างความเดือดร้อนรำคาญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน ที่ได้สะท้อนผ่านการแจ้งเรื่องที่มีเป็นจำนวนมาก และเพื่อให้ปัญหาได้รับการช่วยเหลือ/แก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

๓.๔.๑ กรณีการแก้ไขปัญหาของประชาชนมีความล่าช้า จึงควรกำหนดให้หน่วยงานระดับกระทรวงเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ให้ครบถ้วนภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ และกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประกาศเป็นข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้ประชาชนทราบ

๓.๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นเรื่องสำคัญและมีผลกระทบกับประชาชนในวงกว้าง ควรมีการดำเนินการเป็นเฉพาะเรื่อง และใช้กลไกของคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน หรือเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนที่ได้รับผลกระทบมาร่วมแก้ไขปัญหาแยกเป็นรายประเด็น

๓.๔.๓ กรณีเสียงดัง...

๓.๔.๓ กรณีเสียงดังรบกวนจากสถานบันเทิง เห็นควรมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณากำหนดรูปแบบ/แนวทาง/กระบวนการ/ขั้นตอนในการระงับเหตุ หรือการแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนของสถานบันเทิงใน ๔ พื้นที่ท่องเที่ยวนำร่อง และขอความร่วมมือให้ รายงานสรุปผลการดำเนินการให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบทุกไตรมาส เพื่อจะได้นำกราบเรียน นายกรัฐมนตรีต่อไป

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจ ในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนอง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อโปรดทราบและพิจารณา ดังนี้

๔.๑ รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ พิจารณามอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อเสนอแนะ แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน ตามข้อ ๓.๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๑ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@opm.go.th

เว็บลิงก์ QR Code : <https://tinyurl.com/2tcnw5y7>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖