



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

**การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔**

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕,๐๐๗	๓๙,๑๑๒	๕๖.๔๐
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๓๔๔	๑,๕๙๔	๑๘.๖๐
๓	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๗๘	๒๘๘	- ๒๓.๘๑
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒๖๕	๑,๘๔๖	๕๙๖.๖๐
๕	สายตรงไทยนิยม	๘๘	๓๖	- ๕๙.๑๐
๖	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๗๕	๕๗๙	๖๗๒.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๒๗,๑๕๗ ครั้ง ๒๓,๔๕๑ เรื่อง	๔๓,๔๕๕ ครั้ง ๒๗,๒๘๔ เรื่อง	๖๐.๐๑ ๑๖.๓๔

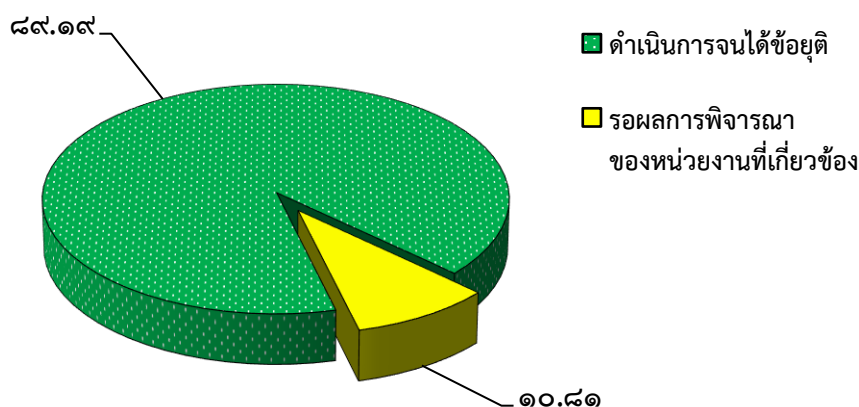
หมายเหตุ : ในช่วงที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (มีนาคม ๒๕๖๓ - ปัจจุบัน (ณ วันที่ ๓๑ มี.ค. ๖๔)) ช่องทางสายด่วน ๑๑๑๑ ได้รับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ จำนวนทั้งสิ้น ๖๙๘,๑๑๔ เรื่อง

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๔๓,๔๕๕ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า มีประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นในหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๑ โดยปัจจัยที่ส่งผลให้ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งเกิดจากประชาชนมีข้อสงสัยเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนโครงการตามมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้มากที่สุดยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ ๕๖.๔๐ รองลงมา ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) กับโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๓ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนเลือกใช้ช่องทางที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ตามวิถีชีวิตแบบ New Normal ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากในลำดับต้น ๆ ได้แก่ การให้บริการโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ไม่มีผู้รับสาย มีระยะเวลารอคอยสายนาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย เป็นต้น จึงจำเป็นที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการทั้งด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

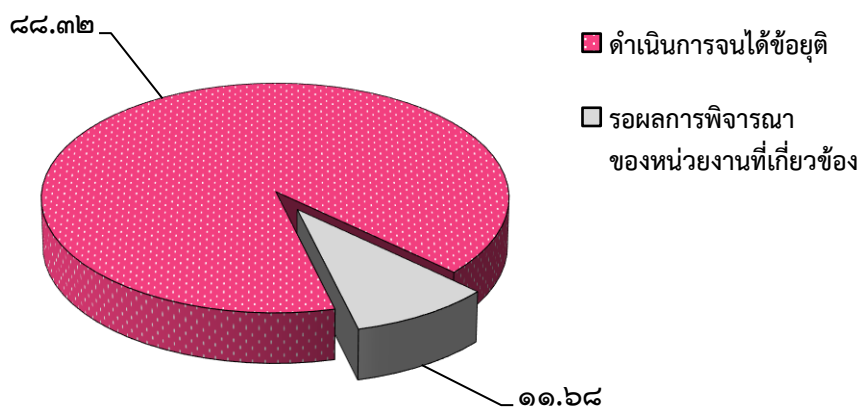
จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๗,๒๘๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๔,๓๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑๙ และรวมผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๕๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘๑

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๓,๔๕๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๐,๗๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๗๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๘

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

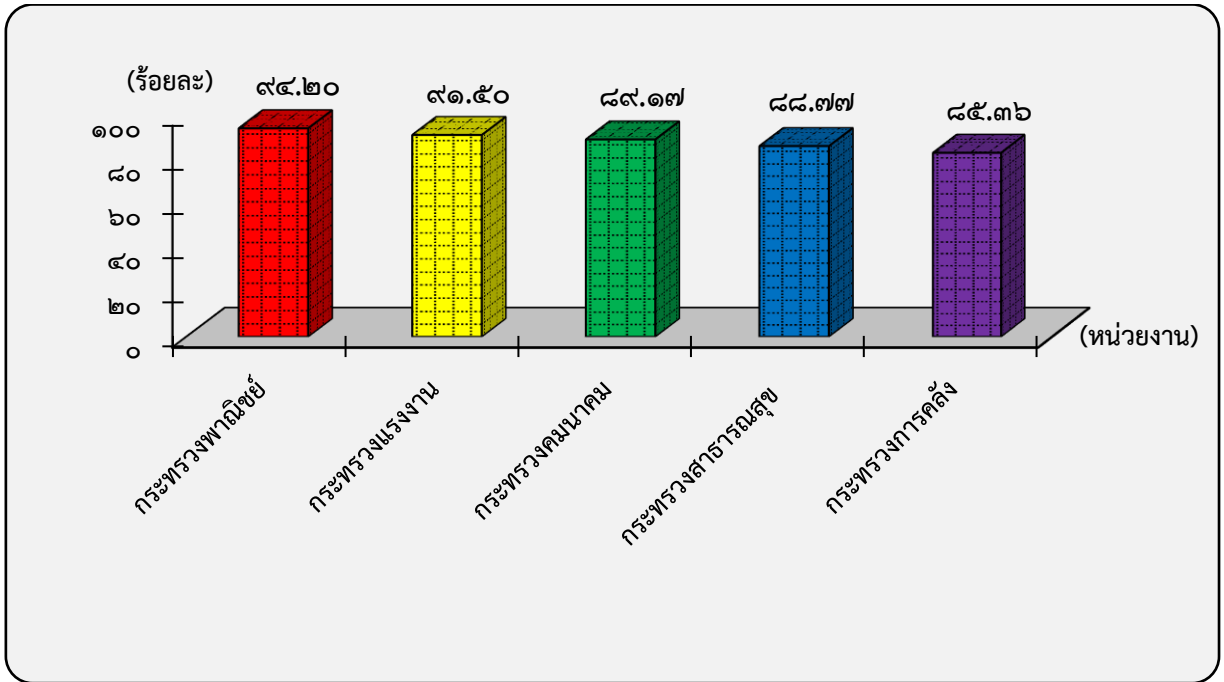


บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ พบว่าเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติที่ใกล้เคียงกัน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ (ค่าครองชีพ) การเมือง - การปกครอง (นโยบายของรัฐ) และสังคมและสวัสดิการ (การรักษาพยาบาล) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังคงได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) อย่างต่อเนื่อง และแม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายการให้ความช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบแล้วก็ตาม หากแต่มีประชาชนบางกลุ่มที่ยังไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยา ดังนั้น หน่วยงานผู้รับผิดชอบจึงควรพิจารณาคัดกรองประชาชนกลุ่มที่ตกหล่น โดยควรกำหนดมาตรการ หลักเกณฑ์หรือคุณสมบัติให้ครอบคลุมประชาชนกลุ่มดังกล่าวโดยเร่งด่วน นอกจากนี้รัฐต้องเร่งดำเนินการฉีดวัคซีนให้แก่ประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน นักท่องเที่ยว และนักลงทุน ทำให้ประเทศกลับเข้าสู่ภาวะการณปกติโดยเร็ว พื้นฟูระบบเศรษฐกิจ และสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการด้านเงินทุน แหล่งจำหน่าย กระตุ้นการจ้างงานและการส่งออกควบคู่ไปด้วย

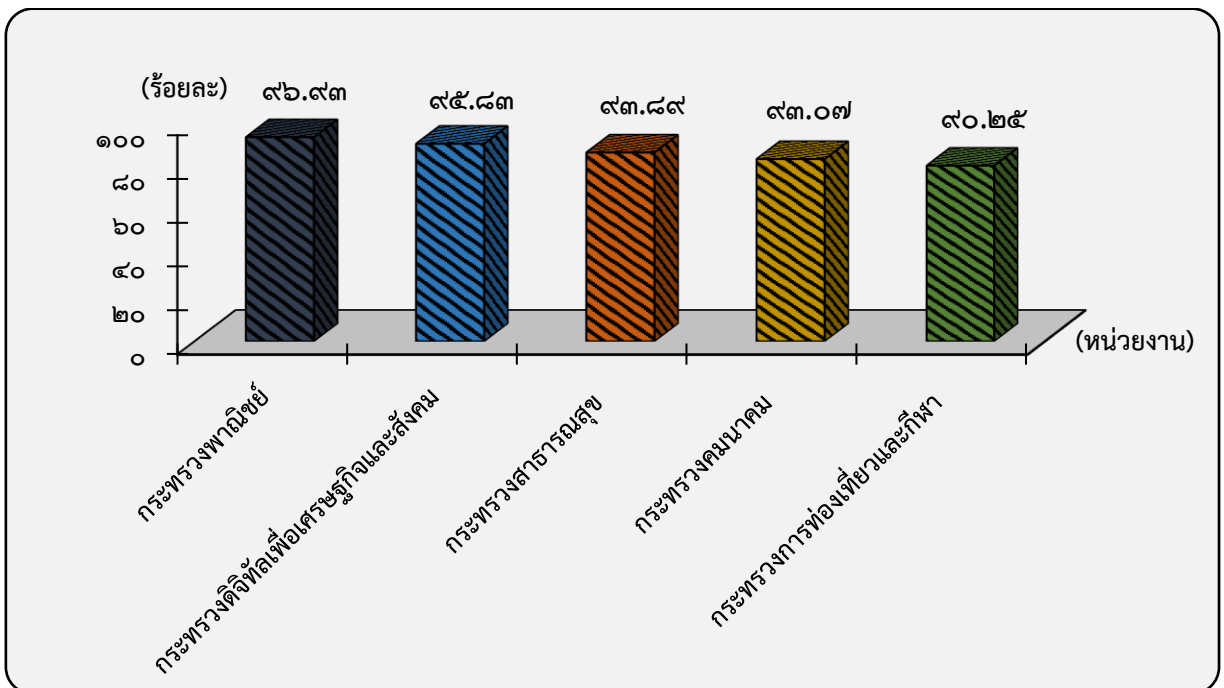
๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓



จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๘๕ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๒๗,๑๙๙ ราย ๑๙,๓๐๙ เรื่อง ๗,๘๙๐ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

หมายเหตุ : เนื่องจากในช่วงเดือน มกราคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๔ อยู่ในระหว่างการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยยังคงให้บริการในช่องทางาร้องทุกข์อื่น ๆ ตามปกติ

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ - ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ เราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ ของโครงการ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือ เยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๑	๓,๑๙๓	๓,๐๑๘ (๙๔.๕๒)	๑	๓,๓๙๘	๓,๑๙๘ (๙๔.๑๑)
๒	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน และเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งคาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรม/เทศกาลต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข	๒	๓,๐๓๗	๒,๗๑๒ (๘๙.๓๐)	๒	๒,๓๒๘	๒,๑๗๘ (๙๓.๕๖)
๓	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ ช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔๘	๘๙	๗๙ (๘๘.๗๖)	๓	๑,๙๐๗	๑,๕๙๗ (๘๓.๗๔)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
	- ขอให้ภาครัฐออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)						
๔	เสียงรบกวน/สิ้นเสียงเพื่อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องรวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๓	๑,๑๗๖	๑,๑๕๖ (๙๘.๓๐)	๔	๑,๓๗๐	๑,๓๒๓ (๙๖.๕๗)
๕	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โตะสุนัขเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๕	๗๒๖	๖๙๗ (๙๖.๐๑)	๕	๙๖๒	๙๑๕ (๙๕.๑๑)
๖	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหลไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น และค่อนข้างเค็ม	๑๐	๕๒๔	๔๘๙ (๙๓.๓๒)	๖	๘๓๔	๗๙๒ (๙๔.๙๖)
๗	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลขสายด่วน ๑๑๐๐ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๗	๖๐๑	๕๗๔ (๙๕.๕๑)	๗	๘๐๑	๗๕๔ (๙๔.๑๓)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๒		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๘	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖	๖๗๙	๖๓๔ (๙๓.๓๗)	๘	๖๙๘	๖๖๕ (๙๕.๒๗)
๙	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่ายและเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๑๒	๓๘๓	๓๗๑ (๙๖.๘๗)	๙	๕๘๘	๕๗๒ (๙๗.๒๘)
๑๐	ราคาสินค้า และบริการ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบการจำหน่ายสินค้าราคาแพง ของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาล - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการควบคุม ราคาอาหาร	๑๑	๕๐๘	๔๘๙ (๙๖.๒๖)	๑๐	๔๙๙	๔๖๐ (๙๒.๑๘)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/ เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณีการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้ตรวจสอบร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการเราชนะ โครงการคนละครึ่ง และโครงการอื่น ๆ เนื่องจากพบเห็นการกระทำผิดวัตถุประสงค์ของโครงการ และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นแรงงานต่างด้าวซึ่งคาดว่าอาจมีความเสี่ยงต่อการเกิดการแพร่ระบาดฯ และการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านค้า ร้านอาหาร ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ปฏิบัติตามมาตรการด้านสาธารณสุข เป็นต้น และค่าครองชีพ ซึ่งเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการช่วยเหลือเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และขอให้ภาครัฐออกมาตรการลดค่าน้ำประปาและไฟฟ้า เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เป็นต้น ตามลำดับ

ทั้งนี้ ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า มีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์และข้อคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้นมากอย่างมีนัยสำคัญ อันเป็นผลมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อในหลายภาคส่วน เช่น ธุรกิจโรงแรมและที่พักหลายแห่งขาดรายได้จากการท่องเที่ยวเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องและทยอยเลิกจ้างพนักงานหรือปิดกิจการลง ประกอบกับประชาชนในเขตพื้นที่การแพร่ระบาดฯ ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติทำให้ขาดรายได้ในการดำรงชีพ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม รัฐบาลได้เร่งออกมาตรการ/โครงการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนผู้ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เช่น โครงการเราชนะ โครงการ ม. ๓๓ เรารักกัน โครงการคนละครึ่ง เป็นต้น เพื่อบรรเทาปัญหาด้านเศรษฐกิจโดยเร็วต่อไป

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๑๕๐,๐๓๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๔๙,๗๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๘๒ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๘ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๑๔๗,๗๔๘ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙๘.๔๗ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ สอบถามเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ คุณสมบัติ และการลงทะเบียนในโครงการเราชนะ ขอให้แก้ไขปัญหารับแลกเงินสดในโครงการต่าง ๆ ของรัฐ การช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิในการตรวจรักษา และการฉีดวัคซีน เป็นต้น รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทาง และข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๒,๒๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการการดูแล การเยียวยา และให้ความช่วยเหลือ รองลงมาคือ แจ้งเหตุการคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด และแจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

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 และคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนัน เป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจตรวจสอบการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนให้คำแนะนำการดำเนินการแก่เจ้าหน้าที่ในการนำตัวผู้กระทำผิด ไม่ว่าจะป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลใดก็ตามที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาลงโทษ แล้วรายงานทางลับให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการตามความจำเป็นหรือถูกรอบ ๓๐ วัน

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย และการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวน ๖๕๕ เรื่อง สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๖๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๙ ซึ่งปัญหาการลักลอบเปิดบ่อนการพนันและเล่นการพนันเป็นปัญหาที่ประชาชนแจ้งเบาะแสมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การแจ้งเบาะแสรณีไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	รอผลการพิจารณา
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีการเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๔๕	๓๖	๙
๒	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๓๗๐	๒๘๖	๘๔
๓	แจ้งเบาะแสรณีการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉินฯ	๒๔๐	๑๔๑	๙๙
รวม		๖๕๕	๔๖๓	๑๙๒

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์ และเสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่า ในปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ซึ่งกระจายอยู่ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบกับมีคลัสเตอร์กลุ่มใหม่เพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่พบการติดเชื้อจากคนในครอบครัว สถานประกอบการ ตลาด ชุมชนแออัด เป็นต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในหลายภาคส่วน อาทิ ภาคธุรกิจ การลงทุน การท่องเที่ยว โรงแรม/ที่พัก เป็นต้น นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนแนวทางการฉีดวัคซีนสร้างความสับสนให้กับประชาชน เช่น การลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีจำนวนมาก การลงทะเบียนซ้ำซ้อนหลายครั้ง การกระจายวัคซีนที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดในพื้นที่ต่าง ๆ ข้อจำกัดในเรื่องของการนำเข้าวัคซีนทางเลือก รวมทั้งการบริหารจัดการเตียงและการนำผู้ติดเชื้อเข้าสู่ระบบการรักษาได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนไม่สามารถประสานงานหรือติดต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเข้าสู่โรงพยาบาลหรือสถานที่กักตัวได้ เป็นต้น ซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุให้ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับโครงการ/มาตรการช่วยเหลือเยียวยา และมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนแผนการปฏิบัติงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนได้อย่างทันที่ทันที่ และขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

หลายประเทศทั่วโลกต่างปรับตัวเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการปฏิบัติงานต่อไปได้ภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ประกอบกับในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของอายังคงอยู่ต่อเนื่องต่อไปในอีกระยะหนึ่งภาครัฐจึงจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนที่จะนำพาประเทศผ่านพ้นวิกฤติให้ได้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นตัวชี้วัดสำคัญประการหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของรัฐบาล สะท้อนถึงความเอาใจใส่ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนได้เป็นอย่างดี สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นผู้มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์และประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผลการดำเนินการและเสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้เห็นถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในมิติต่าง ๆ รวมทั้งข้อจำกัดของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑) สนับสนุนให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน เช่น การจัดเก็บข้อมูลการลงทะเบียนต่าง ๆ ของประชาชน เป็นฐานข้อมูลเดียว เพื่อลดภาระการกรอกข้อมูลในอนาคต ปรับปรุงแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้เหลือเพียงเท่าที่จำเป็น

๒) ปรับปรุงโทรศัพท์สายด่วนต่าง ๆ ที่มีจำนวนมากและยากต่อการจดจำของประชาชน โดยควรแบ่งเป็นด้าน เช่น ด้านการเงิน ด้านสุขภาพ ด้านการร้องทุกข์/แจ้งเหตุ เป็นต้น รวมทั้งควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์สายด่วนควบคู่ไปด้วย

๓) ควรเร่งรัดผลักดันการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในด้านอื่น ๆ คู่ขนานไปกับการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด - 19 โดยใช้กลไกการดำเนินการที่เหมาะสม เช่น จัดการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ผ่านระบบทางไกล (Video Conference) เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขโดยเร็ว

.....