



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลดลง (ร้อยละ)
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๗,๘๘๕	๓๑,๐๓๒	- ๑๐.๑๔
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๓๖๘	๑,๓๕๑	๑.๒๖
๓	ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) **	๑,๐๕๓	-	n/a
๔	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๘๖๒	๒,๐๑๖	- ๕๗.๒๔
๕	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๕๒๖	๒๕๒	๑๐๘.๗๓
๖	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒๑๖	๑,๒๙๔	- ๘๓.๓๐
รวมทั้งสิ้น		๓๑,๙๑๐ ครั้ง	๓๕,๙๔๕ ครั้ง	- ๑๑.๒๒
		๑๔,๔๔๙ เรื่อง	๑๙,๑๙๓ เรื่อง	- ๒๔.๗๑

** ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เริ่มเปิดให้บริการ เมื่อวันที่ ๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

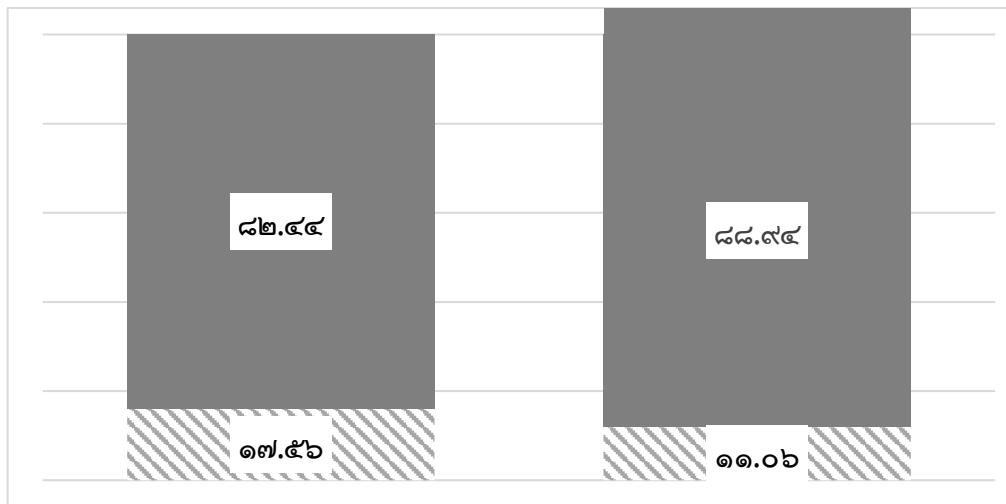
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๙๑๐ ครั้ง ซึ่งจำนวนเรื่องร้องทุกข์โดยรวมลดลง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๑ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด ยังคงเป็นช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รองลงมาได้แก่ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ และไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ตามลำดับ

ทั้งนี้ จะเห็นว่าเมื่อเปิดให้บริการช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ให้บริการทางออนไลน์ มีประชาชนนิยมใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากการเข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบ New Normal ดังนั้น จึงควรพัฒนาให้มีข้อมูลที่สามารถแนะนำประชาชนที่เกี่ยวข้องกับปัญหา/ความเดือดร้อนได้ในเบื้องต้น เพื่อลดปริมาณการยื่นเรื่องร้องทุกข์

สำหรับช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ มีจำนวนการติดต่อเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ปัจจัยส่วนหนึ่งมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เริ่มคลี่คลายลงกลับสู่ภาวะปกติ และประชาชนคลายความกังวล ประชาชนบางส่วนจึงเลือกที่จะเดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ เพื่อได้พบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง

อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมในช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่ามีจำนวนลดลง แสดงให้เห็นว่าเศรษฐกิจของประเทศปรับตัวดีขึ้น ประชาชนสามารถทำมาหากินมีอาชีพ และสร้างรายได้เพิ่มขึ้น ประชาชนลดการยื่นเรื่องร้องทุกข์ต่อภาครัฐ รวมทั้งในอีกทางหนึ่งคือ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขให้คลี่คลายตามสถานการณ์ และรัฐกำหนดมาตรการการแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น เช่น การผ่อนปรนมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 การสนับสนุนและกระตุ้นค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การแก้ไขปัญหาอัตราเงินเฟ้อ และการจ้างงานในภาคเอกชน รวมถึงมาตรการด้านหนี้สิน เป็นต้น

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา



ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๒

■ ดำเนินการจนได้ข้อยุติ

▨ รอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จากแผนภาพแสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๔,๔๔๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๑,๙๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๔ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๖

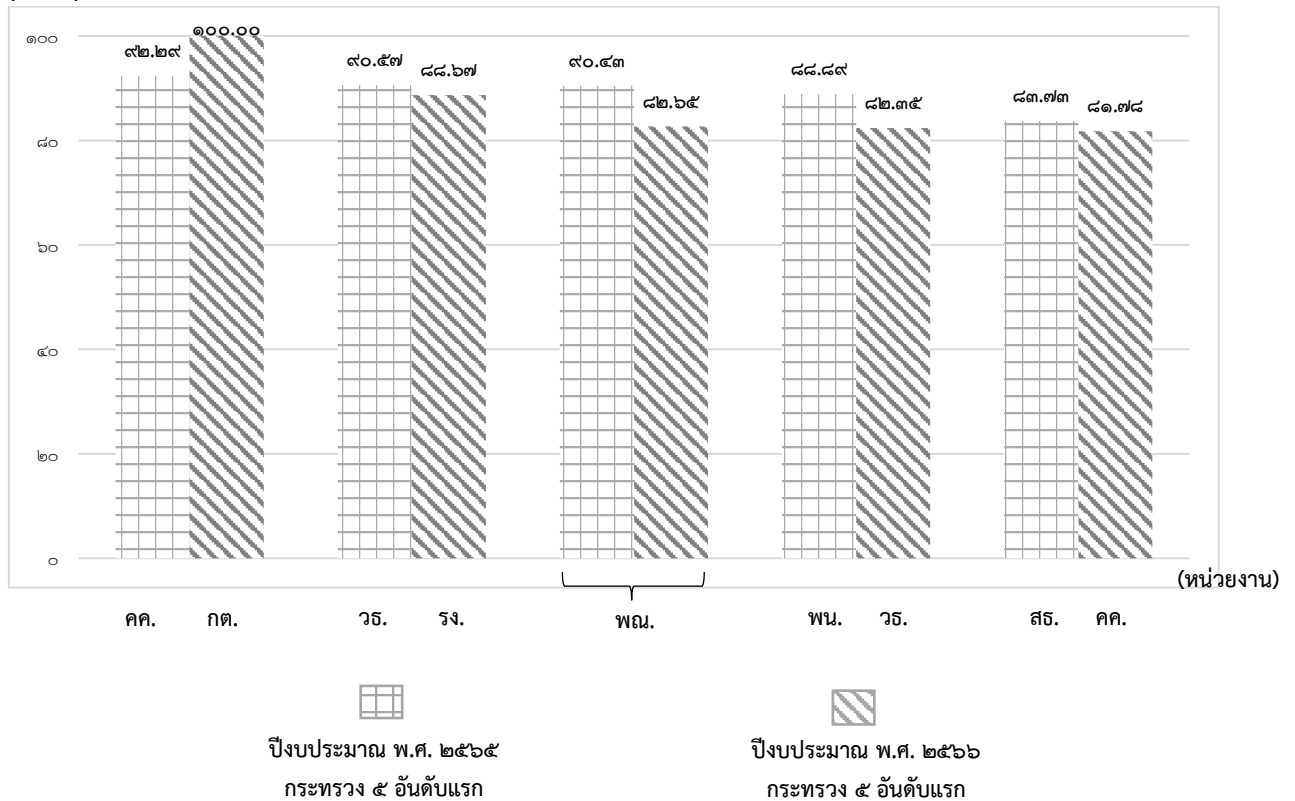
ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๑๑,๙๑๒ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานซึ่งหน่วยงานได้รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา (เรื่องที่หน่วยงานมีนโยบายดำเนินการอยู่แล้วหรือการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ)	๔,๖๒๖
รอการรับทราบ	เรื่องร้องทุกข์ที่ได้ประสานหน่วยงานเพื่อรับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา แต่หน่วยงานยังไม่ได้รับงานในระบบ	๒,๑๗๕
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ทั้งหมดตามความประสงค์ของผู้ร้อง	๓๐๙
ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องบางส่วน)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อบางส่วนหรือสามารถบรรเทาปัญหาได้ระดับหนึ่ง	๑,๑๐๙

ประเภทการยุติ	คำนิยาม	จำนวนเรื่อง
ยุติเรื่อง (ไม่ได้ตามคำร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ เช่น กรณีการขอเงินเผื่อได้ การขอเรื่องส่วนตัว ซึ่งพันวิสัยที่จะดำเนินการ เป็นต้น	๗๖
ยุติเรื่อง (รอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีหลักฐานยืนยันกรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม	๕๕
ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)	เรื่องร้องทุกข์ที่ข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่มีหลักฐานยืนยันกรณีร้องเรียนกล่าวโทษ ซึ่งได้ดำเนินการขอให้ผู้ร้องส่งข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติม แต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับภายในระยะเวลา ๙๐ วัน	๓๘
ยุติเรื่อง (ผู้ร้องขอถอนคำร้องทุกข์)	เรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งขอถอนคำร้องทุกข์	๖๐
ยุติเรื่อง (ยุบรวมเรื่อง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นประเด็นเดียวกัน แต่ผู้ร้องติดต่อเข้ามาหลายครั้ง	๒๒
ยุติเรื่อง (ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงตามที่แจ้ง)	เรื่องร้องทุกข์ที่เป็นการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบเหตุตามที่ผู้ร้องแจ้ง	๒๑
จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์	เรื่องร้องทุกข์ที่มีการวินิจฉัยให้จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์	๑
ระงับเรื่อง	เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ เรื่องที่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเพื่อขอยืนยันการร้องเรียน หรือเป็นเรื่องที่พันวิสัยที่ทางราชการจะดำเนินการได้	๓,๔๒๐

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

(ร้อยละ)



จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาค้นได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงแรงงาน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่า หน่วยงานยังคงรักษามาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ดี โดยบางหน่วยงานมีผลผลิตได้เพิ่มขึ้น และบางหน่วยงานมีผลผลิตลดลงเล็กน้อย

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์บริการประชาชนได้ให้บริการในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า มีประชาชนรายย่อยและกลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชนยื่นเรื่องราวร้องทุกข์เดินทางมายื่นเรื่องราวร้องทุกข์ รวม ๔๔๗ กรณี จำแนกได้ดังนี้

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
ประชาชนรายย่อย	๓๘๔ ราย	
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๖๓ กลุ่ม	เช่น ชมรมเครือข่ายผู้ค้าลอตเตอรี่รายย่อยจังหวัดเลย กลุ่มเครือข่ายสมาชิกกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร กลุ่มเครือข่ายเกษตรกรชาวสวนลำไย ๘ จังหวัดภาคเหนือ กลุ่มผู้ร่วมพัฒนาชาติไทย เครือข่ายวิสาหกิจชุมชนธนาคารต้นไม้ สมาคมชาวประมงจังหวัดปัตตานี สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และสมาคมองค์การบริหารส่วนจังหวัดแห่งประเทศไทย เป็นต้น

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เปรียบเทียบกับไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน 	 ๓๓.๔๙	๑,๖๕๘	๑,๕๗๐ (๙๔.๖๙)	ปัญหาเสียงรบกวนและสั่นสะเทือนยังคงเป็นประเด็นการร้องทุกข์ที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุด เช่น การเปิดเพลงเสียงดังของร้านอาหาร สถานบันเทิง การจับกลุ่มสังสรรค์ รวมถึงเสียงดังจากการจัดงานเทศกาลประจำปี เป็นต้น ซึ่งมีการร้องทุกข์เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ได้ลดความรุนแรงลง ส่งผลให้ประชาชนกลับมารวมกลุ่มสังสรรค์กันตามปกติ อีกทั้งในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม มีการจัดงานประจำปีในหลายเทศกาล จึงทำให้มีการร้องทุกข์กรณีเสียงดังรบกวนเพิ่มขึ้น
๒	ไฟฟ้า 	 - ๑๐.๐๑	๖๒๐	๕๒๐ (๘๓.๘๗)	ปัญหาไฟฟ้า เป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชนจึงมีการร้องทุกข์เข้ามามาก โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และขอขยายเขตไฟฟ้า รวมทั้งขอให้ลดค่าไฟฟ้าและขอผ่อนผันการค้างชำระค่าไฟฟ้า อย่างไรก็ตามจากสถานการณ์ราคาพลังงานที่สูงขึ้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ไฟฟ้าในหลายกรณี เช่น การให้ส่วนลดค่าไฟฟ้าสำหรับบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก การบรรเทาค่าใช้จ่ายค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น ส่งผลให้เรื่องร้องทุกข์ลดลง เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา
๓	โทรศัพท์ 	 - ๖.๘๐	๖๐๓	๕๓๙ (๘๙.๓๙)	การร้องทุกข์ประเด็นการให้บริการข้อมูลผ่านโทรศัพท์ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเรื่องการให้บริการผ่านโทรศัพท์ของหน่วยงานของรัฐ เช่น หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ ของกรมการขนส่งทางบก เป็นต้น โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับการรอสายนาน ต่อสายไปยังหน่วยงานย่อยภายในหลายครั้ง และคู่สายเต็ม

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๔	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน 	 ๓๙.๓๕	๕๑๗	๓๖๑ (๖๙.๘๒)	ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามีจาชีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และขอให้ตรวจสอบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่มีลักษณะหลอกลวง ซึ่งเป็นปัญหาที่ประชาชนยังคงได้รับผลกระทบอยู่ ถึงแม้ว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้มีการกำหนดมาตรการในการแก้ไขแล้วก็ตาม แต่กลุ่มมิจฉาชีพจะเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการอยู่เสมอ จึงยังเป็นปัญหาที่ต้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันบูรณาการแก้ไขให้ตรงจุดและเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง
๕	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 	 ๒๐๗.๔๐	๔๙๘	๔๓๘ (๘๗.๙๕)	ประเด็นเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีปริมาณเรื่องร้องทุกข์เพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากการเป็นช่วงของการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เช่น ปัญหาในการลงทะเบียน การตรวจสอบคัดกรอง การยืนยันตัวตน การขออุทธรณ์ผลการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ตกหล่น ขอให้เพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นต้น
๖	การเมือง 	 ๒๗.๖๒	๔๖๒	๔๕๓ (๙๘.๐๕)	ประเด็นการเมือง เป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจมากขึ้นเนื่องจากเป็นช่วงของการประกาศยุบสภาผู้แทนราษฎรเพื่อจัดให้มีการเลือกตั้งทั่วไป ซึ่งพรรคการเมืองเริ่มมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเตรียมการสำหรับการเลือกตั้ง ส่งผลให้มีการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นทางการเมืองเข้ามา มาก เช่น การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายการหาเสียงของพรรคการเมือง การติดตั้งป้ายหาเสียงของพรรคการเมือง และปัญหาการลงทะเบียนเลือกตั้งล่วงหน้า เป็นต้น
๗	น้ำประปา 	 - ๔.๙๖	๔๔๑	๓๙๔ (๘๙.๓๔)	ปัญหาน้ำประปา เป็นปัญหาด้านสาธารณูปโภคที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับกรณีน้ำประปาไม่ไหลและไหลอ่อนเป็นบริเวณกว้าง น้ำประปาไม่มีคุณภาพ น้ำประปารั่วซึม ท่อน้ำประปาชำรุดแตกร้าว และการขอขยายเขตการให้บริการน้ำประปา เป็นต้น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖			บทวิเคราะห์
		เพิ่ม/ลด	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๘	ถนน 	 - ๓.๖๑	๔๒๗	๓๓๕ (๗๘.๔๕)	ปัญหาถนน ส่วนใหญ่เป็นประเด็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมถนนชำรุด ถนนมีสภาพเป็นหลุมเป็นบ่อเนื่องจากมีอายุการใช้งานมาเป็นระยะเวลานาน ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยางแอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต เป็นต้น
๙	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ 	 - ๖.๓๖	๓๖๘	๓๑๗ (๘๖.๑๔)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ เป็นปัญหาด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือกรณีการถูกข่มขู่ คุกคาม ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกหมิ่นประมาท เป็นต้น
๑๐	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า 	 ๑๓๔.๐๐	๓๕๑	๓๐๕ (๘๖.๘๙)	ประเด็นเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นช่วงฤดูแล้งที่มักเกิดไฟไหม้ป่าอยู่เป็นประจำ การเผาไร่ เผานา เพื่อเตรียมทำเกษตรหรือเก็บเกี่ยวพืชผลของเกษตรกรทั้งในประเทศไทยและของประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลให้เกิดควันไฟและเขม่าจากการเผาไหม้เป็นบริเวณกว้าง ประกอบกับเป็นช่วงระยะเวลาที่สภาพอากาศไม่สามารถถ่ายเทได้อย่างสะดวก การสะสมของมลพิษในเขตเมืองจึงส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ของฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 เพิ่มขึ้น

จากสถิติเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เป็นประเด็นด้านสังคมและสวัสดิการ เช่น การแก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากการเปิดเพลง เล่นดนตรีสด และการจัดงานเทศกาลประจำปีต่าง ๆ ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ควันไฟจากการเผาไร่ ไฟไหม้ป่า เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีประเด็นด้านเศรษฐกิจ เช่น แจ่งเบาะแสการลักลอบปล่อยเงินกู้นอกระบบผ่านช่องทางออนไลน์ การคืนเงินภาษี เป็นต้น และประเด็นด้านกฎหมาย เช่น มีจฉาซีพหลอกลวงประชาชนทางโทรศัพท์กรณีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น อนึ่งประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน การเสนอกฎหมาย หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้วเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่าย ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป

๖. ปัญหา...

๖. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ พบว่า

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

๖.๒ ปัญหากรณีมีเจ้าหน้าที่พลกวางประชาชนทางโทรศัพท์ (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) และช่องทางออนไลน์เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่มีประชาชนยังร้องทุกข์เข้ามาจำนวนมาก ส่วนหนึ่งมาจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่ยังขาดแนวทางการรักษาความปลอดภัยข้อมูลของหน่วยงาน/องค์กรที่ครอบครองข้อมูล การซื้อขายข้อมูลส่วนบุคคล และการหลอกลวงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐและต้องการให้บังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อย่างเป็นรูปธรรม

๖.๓ ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของประชาชนตามนโยบายของรัฐ ยังเป็นประเด็นที่ประชาชนขอให้มีการตรวจสอบสิทธิเป็นจำนวนมาก รวมทั้งปัญหาเรื่องความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติที่ยังไม่ชัดเจน เช่น การลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการลงทะเบียนที่ซ้ำซ้อนกับหลายหน่วยงาน และยังคงเป็นช่องทางที่ให้มิจฉาชีพใช้หลอกลวงกลุ่มเปราะบางที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการลงทะเบียนได้โดยง่าย เป็นต้น

๖.๔ ปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยง่าย ต่อเนื่อง และประชาชนร้องเรียนมาเป็นจำนวนมาก หากแต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ ปัญหาที่ก่อให้เกิดมลภาวะทางเสียง เช่น การจัดกิจกรรมประจำปี การจัดงานเฉลิมฉลองตามเทศกาลส่งผลให้เกิดปัญหาเสียงดังรบกวน การเปิดเพลงเสียงดังของสถานประกอบการ และการรวมกลุ่มมั่วสุมดื่มสุรา เป็นต้น รวมถึงปัญหามลภาวะทางอากาศ เช่น การเผาไร่เพื่อการเกษตรในช่วงฤดูที่อากาศถ่ายเทไม่สะดวกส่งผลต่อการสะสมของฝุ่นละออง PM 2.5 เป็นต้น

๗. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน จึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

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

๗.๒ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการแก้ไขปัญหาที่กระทบกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนให้ทันทั่วถึง โดยดำเนินการเชิงรุกเพื่อสกัดกั้นการหลอกลวงของกลุ่มมิจฉาชีพที่จะมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการในการหลอกลวงอยู่ตลอดเวลา และเน้นการประชาสัมพันธ์ในเชิงปราบปรามและการป้องกัน

๗.๓ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของประชาชน บูรณาการฐานข้อมูล ที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกันและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาและภาระในการกรอกข้อมูลของประชาชน รวมทั้งขอให้ประชาสัมพันธ์วิธีการและขั้นตอนปฏิบัติให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องและลดปัญหาข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น

๗.๔ การแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดิมซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน เพื่อหาแนวทางในการป้องกันให้เบาบางลง หรือแก้ไขปัญหามาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก และกรณีของปัญหามลภาวะทางอากาศควรประชาสัมพันธ์แนวโน้มของ สถานการณ์และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ประชาชนเตรียมพร้อมในการป้องกันตนเอง

.....