



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/รับข้อคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

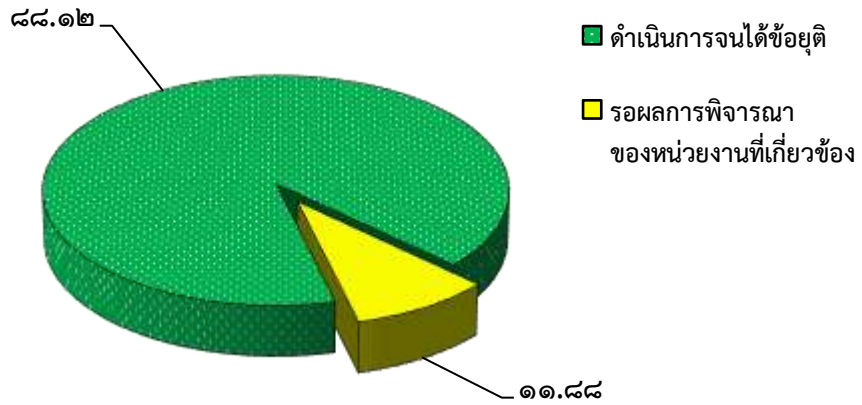
๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๒,๗๐๕	๓๐,๑๙๐	- ๗.๖๙
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๕๘	๑,๘๙๑	๒๑.๓๗
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๐๖๐	๑,๓๔๕	๒๖.๘๙
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๔๓๘	๕๖	- ๘๗.๒๑
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓๘๑	๖๐๙	๕๙.๘๔
๖	สายตรงไทยนิยม	๑๗	๐	n/a
๗	ศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด - 19 (ศบค.)	๑	๐	n/a
รวมทั้งสิ้น		๓๖,๑๖๐ ครั้ง ๒๑,๓๘๑ เรื่อง	๓๔,๐๙๑ ครั้ง ๑๗,๖๘๗ เรื่อง	- ๕.๗๒ - ๑๗.๒๘

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๔,๐๙๑ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ปริมาณเรื่องร้องทุกข์ลดลงในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๒ ทั้งนี้ ช่องทางที่ประชาชนนิยมใช้ในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ใน ๓ ลำดับแรก ได้แก่ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 เว็บไซต์ www.1111.go.th และตู้ ปณ. ๑๑๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๘๔ ๒๖.๘๙ และ ๒๑.๓๗ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ที่ประชาชนเลือกที่จะใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐแทนการเดินทางไปยังสถานที่ตั้ง รวมทั้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เปลี่ยนแปลงการให้บริการโดยยื่นเรื่องผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลักในช่วงสถานการณ์โควิด - 19 ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนเรื่องร้องทุกข์ผ่านจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ที่มีประชาชนเดินทางมายื่นเรื่องลดลงถึง ๘๗.๒๑ เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเห็นว่าเพื่อให้การยื่นเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ มีความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง โดยสามารถยื่นเรื่องได้จากทุกที่ ทุกเวลา ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ตลอดจนพัฒนากระบวนการในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

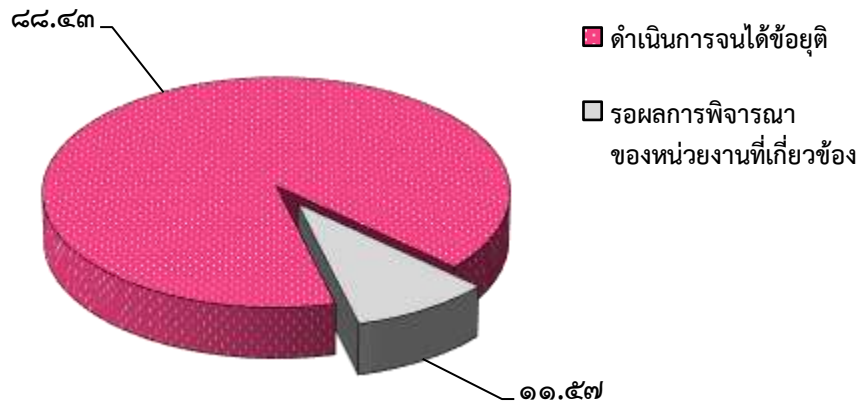
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๗,๖๘๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๒ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๐๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๘



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๓๘๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๙๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๓ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๔๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๗

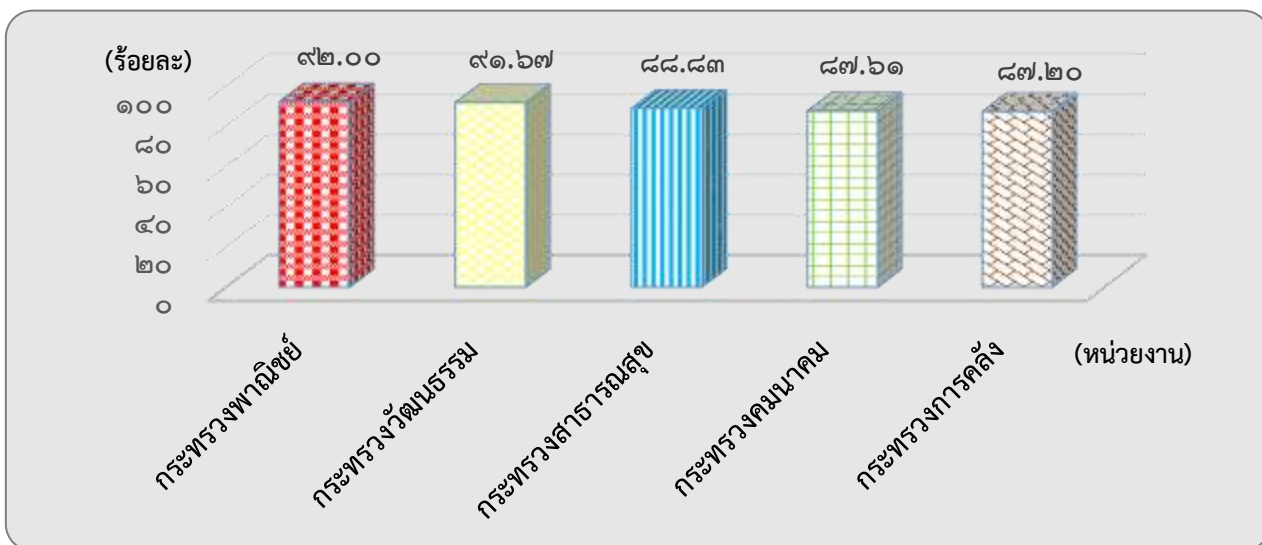


ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

บทวิเคราะห์ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

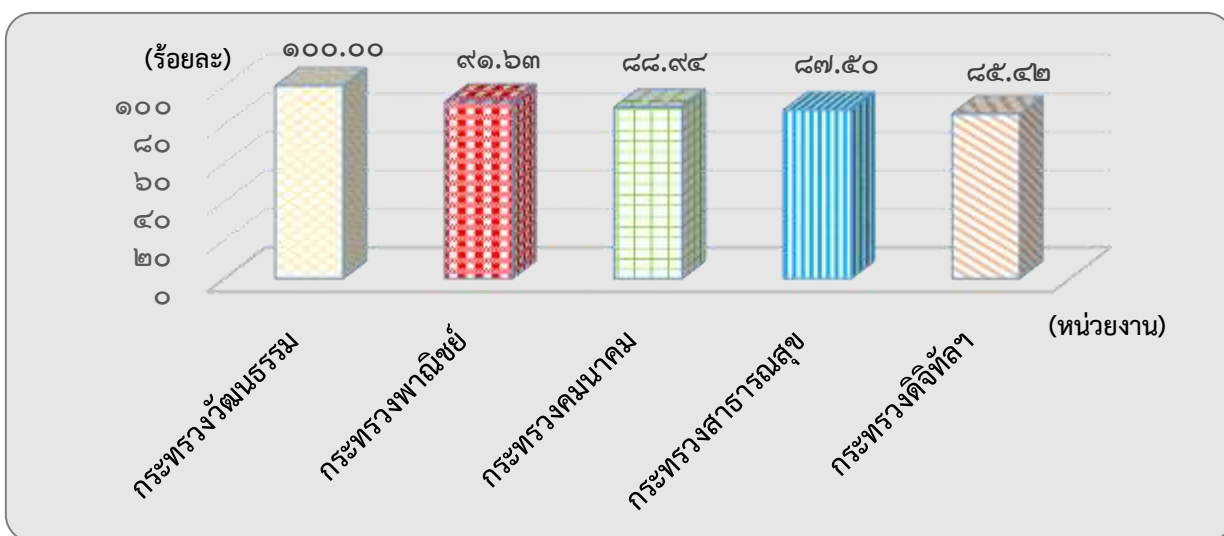
จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๕ จะพบว่าเรื่องร้องทุกข์ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ และ ๒๕๖๕ มีผลดำเนินการจนได้ข้อยุติใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ ๘๘.๔๓ และ ร้อยละ ๘๘.๑๒ ทั้งนี้เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ระหว่างรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ และการเมือง-การปกครองตามลำดับ ซึ่งจะได้มีการดำเนินการติดตามเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดต่อไป อนึ่งประเด็นปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือมีกระบวนการขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้ว เช่น การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นเรื่องที่ต้องมีระยะเวลาดำเนินการอาจยังไม่สามารถดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยง่ายหรือกรณีประชาชนร้องทุกข์เพราะได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่ต้องพึ่งพาการลงทุน การท่องเที่ยว การจ้างงาน และผลกระทบที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมีความเชื่อมโยงกับหลายปัจจัย อย่างไรก็ตาม ขณะนี้รัฐบาลได้มีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือประชาชนในหลากหลายมิติ เช่น นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ นโยบายเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวผ่านโครงการ Sandbox และ Test & Go และมาตรการในการช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดฯ เป็นต้น

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ



ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดังนี้

ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๕๑ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้ดำเนินการ	๑๗,๖๓๖ ราย ๑๑,๗๖๙ เรื่อง ๕,๘๖๗ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์โอไมครอน ซึ่งเป็นสายพันธุ์ใหม่ที่มีแนวโน้มในการติดต่อได้ง่ายและรวดเร็ว - ขอให้มีการเข้มงวดในการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลวันปีใหม่และกิจกรรมที่เป็นการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก เนื่องจากอาจเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๑	๑,๗๓๖	๑,๕๙๓ (๙๑.๗๖)	๑	๑,๗๔๓	๑,๕๐๗ (๘๖.๔๖)
๒	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้องกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน	๒	๙๒๑	๘๙๒ (๙๖.๘๕)	๒	๑,๗๓๓	๑,๖๙๔ (๙๗.๗๕)
๓	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทางหม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓	๗๓๔	๖๙๗ (๙๔.๙๖)	๖	๗๑๐	๖๗๐ (๙๔.๓๗)
๔	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการคนละครึ่งระยะที่ ๓ - เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดประเทศเพื่อรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ	๔	๖๘๘	๖๔๖ (๙๓.๘๙)	๓	๑,๒๙๐	๑,๑๘๖ (๙๑.๙๔)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๕	ค่าครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือในการพิจารณาสิทธิ ตามโครงการเยียวยานายจ้างและลูกจ้าง ในกิจการที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการ ของรัฐในพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ของผู้ประกันตนตามมาตรา ๓๓ มาตรา ๓๙ และมาตรา ๔๐ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการ ช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการอาชีพขั้บรยยนต์ รับจ้างสาธารณะ ที่มีอายุ ๖๕ ปีขึ้นไป ที่ได้รับ ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)	๕	๖๘๖	๖๔๑ (๙๓.๔๔)	๒๑	๒๔๔	๒๐๘ (๘๕.๒๔)
๖	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของ กรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลข โทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานเขตและ หน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๖	๖๗๓	๖๑๖ (๙๑.๕๓)	๘	๕๙๙	๕๖๘ (๙๔.๘๒)
๗	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาหน้าประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๗	๕๗๒	๕๓๒ (๙๓.๐๑)	๕	๗๗๕	๗๕๑ (๙๖.๙๐)
๘	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีเส้น แบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๘	๕๑๙	๔๗๖ (๙๑.๗๑)	๗	๖๓๕	๕๗๒ (๙๐.๐๘)

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ไตรมาสที่ ๑		
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
๙	อุทกภัย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำทะเลหนุนสูงในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร และพื้นที่จังหวัดที่อยู่ติดกับ แม่น้ำเจ้าพระยา - ขอให้ระบายน้ำออกจากพื้นที่น้ำท่วมขังซ้ำซาก - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไข ปัญหาน้ำท่วมในภาพรวม	๙	๕๑๔	๔๘๔ (๙๔.๑๖)	๑๕	๓๓๕	๓๒๘ (๙๗.๙๑)
๑๐	การเมือง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการชุมนุม ทางการเมือง - ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลและสมาชิก สภาองค์การบริหารส่วนตำบล - ขอให้กำลังไต่ถามรัฐมนตรีในการบริหารประเทศ	๑๐	๔๗๘	๔๖๑ (๙๖.๔๔)	๔	๑,๒๐๒	๑,๑๗๐ (๙๗.๓๔)

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ของไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า การรักษาพยาบาลยังคงเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุดเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยเรื่องส่วนใหญ่เป็นการขอให้มีการยกระดับมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) สายพันธุ์โอไมครอน การขอให้มีการเข้มงวดในการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์เทศกาลวันปีใหม่และการรวมตัวกันของผู้คนจำนวนมาก การขอให้จัดสรรและฉีดวัคซีนให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นต้น รองลงมาคือ เสี่ยงรบกวน/สิ้นสະเทือน เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และการมั่วสุมของกลุ่มวัยรุ่นแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน เป็นต้น และการขอให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และขอให้ขยายเขตไฟฟ้า ตามลำดับ

ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ยังคงทำให้ประเด็นเรื่องร้องทุกข์การรักษาพยาบาลเป็นประเด็นที่ประชาชนร้องทุกข์มากที่สุดคือ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ระลอกใหม่ สายพันธุ์โอไมครอน ที่พบการระบาดฯ ในหลายพื้นที่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ยังพบการลักลอบเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมายและการไม่ปฏิบัติตามประกาศของภาครัฐ

นอกจากนี้ ยังพบว่าประเด็นการร้องทุกข์เรื่องค่าครองชีพมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าเท่าตัวเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ส่งผลกระทบต่อเนื่องกับปัญหาค่าครองชีพ การใช้จ่ายในครัวเรือนของประชาชน และแม้ว่ารัฐจะได้กำหนดมาตรการให้ความช่วยเหลือประชาชนโดยผ่านโครงการเยียวยารูปแบบต่าง ๆ แล้วก็ตาม หากแต่ยังไม่เพียงพอและมั่นคงในระยะยาว ทั้งนี้อาจเนื่องจากยังไม่มีมาตรการด้านการส่งเสริมการลงทุนหรือการจ้างงาน

ที่ชัดเจน จึงทำให้เกิดปัญหาการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ประชาชนขาดสภาพคล่อง สถานประกอบการไม่สามารถดำเนินการได้ จึงมีประชาชนแสดงความคิดเห็นและขอความช่วยเหลือจากภาครัฐเป็นจำนวนมาก

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในช่วงตั้งแต่ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๖๒,๓๗๑ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๑,๙๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๓ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๔๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๗ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๕๘,๙๖๗ เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๕๔ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รองลงมาคือ ข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ และข้อมูลมาตรการการดูแลผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๐๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๔๖ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดแนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 รองลงมาคือ การกำหนดมาตรการการดูแลการเยียวยา ให้ความช่วยเหลือ และการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ตามลำดับ

๗. การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑

นายกรัฐมนตรีได้แถลงเปิดช่องทางการแจ้งข้อมูลและเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามข้อกำหนดออกความตามมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ในวันนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการประมวลผลข้อมูลการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดที่เป็นสาเหตุแห่งการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๔ รวมจำนวน ๑,๗๒๓ เรื่อง จำแนกเป็น

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	รอผล การพิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๐๒๖ (๕๙.๕๕)	๘๔๐ (๘๑.๘๗)	๑๘๖ (๑๘.๑๓)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความ ในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแรงงานข้ามเมืองผิด กฎหมาย	๖๙๗ (๔๐.๔๕)	๔๗๒ (๖๗.๗๒)	๒๒๕ (๓๒.๒๘)
รวม		๑,๗๒๓ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๑๒ (๗๖.๑๕)	๔๑๑ (๒๓.๘๕)

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในช่วงไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ยังคงเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ปัญหาด้านเศรษฐกิจและคุณภาพการให้บริการ เช่น ขอให้มีการยกระดับมาตรการและเข้มงวดในการจัดกิจกรรมที่อาจเกิดความเสียหายให้เกิดการแพร่กระจายของเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การขอความช่วยเหลือเงินเยียวยาและสิทธิตามมาตรการของรัฐ และการขอให้ปรับปรุงการบริการสายด่วน เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นเหตุมาจาก

๘.๑ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับโรคโควิด - 19 มีการปรับเปลี่ยนอยู่บ่อยครั้งทำให้การรับรู้ของประชาชนไม่ชัดเจน สับสน ความยากง่ายในการนำเสนอเนื้อหาข้อมูล รวมถึงความสามารถในการรับรู้ข่าวสารของประชาชนแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน

๘.๒ คุณภาพของการให้บริการของช่องทางสายด่วนพบว่าองค์ความรู้ของผู้ให้ข้อมูลมีความต่างกัน ยังขาดการให้ข้อมูลเชิงลึกอย่างเบ็ดเสร็จ ด้านการบริหารจัดการสายยังพบปริมาณการรอสาย การโอนสายต่อเป็นจำนวนมาก ต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาที่ถูกต้องสามารถให้คำแนะนำได้อย่างมืออาชีพ เพื่อให้ประชาชนมีความเชื่อถือ รวมทั้งต้องกระตุ้นให้ผู้รับสายมีจิตสาธารณะในการให้บริการและควรปรับปรุงเพิ่มคู่มือให้เพียงพอต่อความต้องการ

๘.๓ ขาดการแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจในลักษณะองค์รวม หน่วยงานต่างแก้ไขปัญหาไปตามอำนาจหน้าที่ของตนเอง ขาดการทำงานในเชิงบูรณาการที่ตรงจุดและครบวงจร ยังไม่ชัดเจน

๙. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๑) การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขอให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลจัดทำเนื้อหาข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมประชาชนทุกภาคส่วนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

๒) ขอให้ทุกหน่วยงานที่มีสายด่วนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการทั้งด้านองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้รับสาย การบริหารจัดการคู่สายที่ต้องเพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ควรต้องพัฒนาเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนที่หลากหลายโดยเฉพาะช่องทางออนไลน์เพื่อรองรับกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓) กรณีปัญหาด้านเศรษฐกิจและค่าครองชีพของประชาชน ควรมีการประชุมหารือหน่วยงานเจ้าภาพเพื่อกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจในแต่ละภาคส่วน (Sector) ให้มีความชัดเจน รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคการผลิตไปพร้อม ๆ กัน เช่น กำหนดรูปแบบการจำลองธุรกิจ (Business Model) ใหม่ ๆ กับภาคธุรกิจภายหลังสถานการณ์โควิด - 19 เป็นต้น

.....