



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ส่วนอำนวยการ โทร. ๐๓๖-๓๔๗-๔๙๙

ที่ ทส.๑๖๑๘.๑/ ๓๔๔๗ วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการส่วนทุกส่วน
ผู้อำนวยการศูนย์ป่าไม้ทุกศูนย์

สำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี) ขอส่งสำเนาหนังสือสำนักบริหารกลาง ที่ ทส ๑๖๐๑.๘/ว ๖๑๙๑ ลงวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มาเพื่อทราบและเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป รายละเอียดปรากฏดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

(นายจิระ ทรงพุดิ)

ผู้อำนวยการสำนักงานจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๕ (สระบุรี)



ศูนย์บริการประชาชน
 เลขที่ 16
 วันที่ - 7 พ.ย. 2565
 เวลา 15.57 น.

สจป.ที่ ๕ (สระบุรี)
 เลขที่รับ 13170
 วันที่ - ๗ พ.ย. ๒๕๖๕
 เวลา 13.58 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...สำนักงานบริหารกลาง ศูนย์บริการประชาชน โทร. ๐-๒๕๖๑-๙๒๙๒-๓ ต่อ ๕๐๕๓
 ที่ ทส.๑๖๐๑.๘/ว ๑๖๓๖ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕
 เรื่อง...สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ
 พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน อธิบดีกรมป่าไม้

ฝ่ายแผนงาน
 ติดตามและประเมินผล
 เลขที่รับ 385
 วันที่ - 7 พ.ย. 2565
 เวลา 19.29

ส่วนอำนาจการ
 เลขที่รับ ๕๕๒๙
 วันที่ - ๗ พ.ย. ๒๕๖๕
 เวลา ๑๕.๕๕

- รองอธิบดีกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้ตรวจราชการกรมป่าไม้ทุกท่าน
- ผู้อำนวยการสำนักทุกสำนัก
- ผู้อำนวยการกองการอนุญาต
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ ๑-๑๓
- ผู้อำนวยการสำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้สาขาทุกสาขา
- ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- ผู้อำนวยการกลุ่มนิติการ
- ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
- ผู้อำนวยการกลุ่มตรวจสอบภายใน
- ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

หน้าห้อง สจป.ที่ ๕ (สระบุรี)
 เลขที่รับ 5909
 วันที่ 9 พ.ย. 2565
 เวลา

สำนักบริหารกลางขอส่งสำเนาหนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 ที่ ทส.๐๒๒๐.๒/ว ๓๒๘๙ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ พร้อมสำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด
 ที่ ทส.๐๕๐๕/ว ๔๑๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 จากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อโปรดทราบ

(ลายเซ็น)

(นายพฤกษ์ ไชโย)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการปลูกป่า
 รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

- ส่วนอำนาจการ
- ส่วนจัดการที่ดินป่าไม้
- ควบคุมป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
- ส่วนส่งเสริมการปลูกป่า
- ส่วนโครงการพระราชดำริ ฯ
- ส่วนจัดการป่าชุมชน

น.ส.จรัสพร วงศ์เสนา
 เจ้าหน้าที่ธุรการ



ศูนย์บริการประชาชน
เลขรับ 3278
วันที่ ๑๗ ต.ค. ๒๕๖๕
เวลา.....

กรมป่าไม้
รับที่ 36686
วันที่ 12 ต.ค. 2565
เวลา 13.36

ที่ ทส ๐๒๒๐.๒/ว ๓ ๒๕๖๕

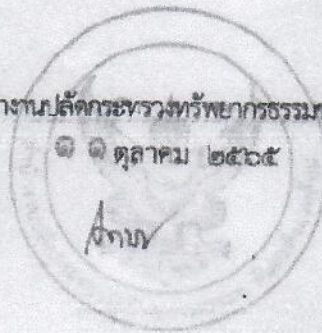
ถึง กรมทุกกรม ป.ม
สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
รัฐวิสาหกิจ ทุกแห่ง
องค์การมหาชน ทุกแห่ง
กอง/ศูนย์/สถาบัน/กลุ่ม ใน สป.ทส.

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขอส่งสำเนาหนังสือ
สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ส่วนที่ ๓๓๖/ว ๔๑๖ ลงวันที่ ๒๑ กันยายน ๒๕๖๕ เรื่อง สรุปผล
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
มาเพื่อโปรดทราบ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ตาม QR Code ที่ปรากฏท้ายหนังสือฉบับนี้

ส่ง สปก. (ศูนย์บริการประชาชน)

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

วิฑูรกิจ



(นายทฤกษ์ โสโน)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมการปลูกป่า
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง
๑๒ ต.ค. ๒๕๖๕
สำนักผู้ประสานงานคณะรัฐมนตรีและรัฐสภา ทส.

โทรศัพท์ ๐ ๒๒๖๕ ๖๒๗๕

โทรสาร ๐ ๒๒๖๕ ๖๑๑๐



ดาวน์โหลดเอกสาร

- ส่ง
- ส่งเอกสารกลับไป
 - ส่งฉบับประมวลร้องทุกข์
 - ฝ่ายบริการข้อมูล

[Signature]

(นายบัณฑิต วงศ์เสนาสุริภัง)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน

สำเนาถูกต้อง

[Signature]
(นายธนวรรณ์ พงษ์เกิด)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๗/๒๗๑



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๗๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
เรียน เลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒)/๑๑๗๕๒ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
๓. รายการ QR Code

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และความคิดเห็นจากประชาชน เสนอคณะกรรมการเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณาแนวทาง ในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้และสร้างจิตสำนึก ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นย้ำอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือร้อนรำคาญเรื่องเสียงดังรบกวน ตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ในปัจจุบัน

๒.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์บูรณา การฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

ทั้งนี้ ...

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

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

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผล การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อโปรดทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒.๓ เพื่อโปรดทราบกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการ เรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๓.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณา แนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้ และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๒.๓.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นย้ำอย่างต่อเนื่อง

๒.๓.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหที่เกิดจากเหตุเดือร้อนราคาญเรื่องเสียงดัง รบกวนตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ในปัจจุบัน

๒.๓.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑ โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนของไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

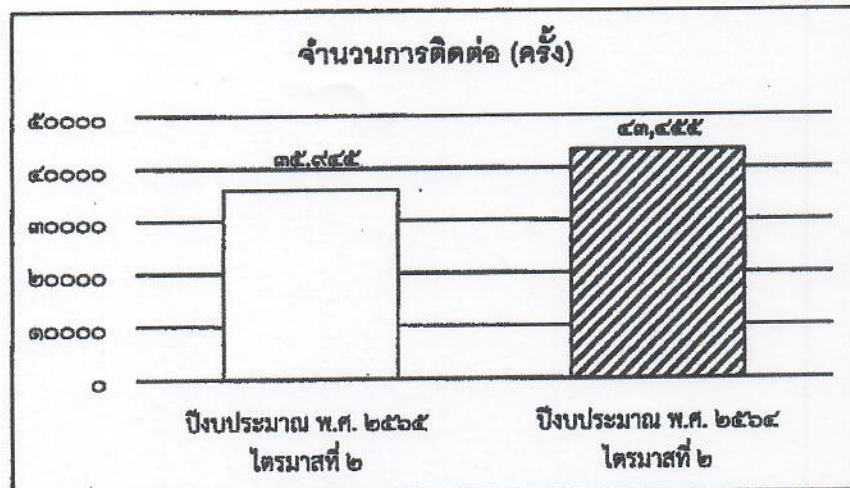
๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมจำนวน ๑๙,๑๙๓ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๗,๐๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๑๒๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๐

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

หน่วยงาน	ลำดับที่ ๑	ลำดับที่ ๒	ลำดับที่ ๓	ลำดับที่ ๔	ลำดับที่ ๕
๑. ส่วนราชการ	สำนักงาน ตำรวจแห่งชาติ ๑,๐๓๓ เรื่อง (๗๙.๘๙%)	กระทรวง สาธารณสุข ๗๔๙ เรื่อง (๑๙.๗๙%)	กระทรวงการคลัง ๕๗๑ เรื่อง (๑๕.๐๙%)	กระทรวงแรงงาน ๔๐๓ เรื่อง (๑๐.๖๕%)	กระทรวงคมนาคม ๓๕๐ เรื่อง (๙.๒๕%)
๒. รัฐวิสาหกิจ	สำนักงาน สลากกินแบ่ง รัฐบาล ๒๒๔ เรื่อง (๑๖.๓๙%)	การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ๑๐๘ เรื่อง (๗.๙๐%) องค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพ ๑๐๘ เรื่อง (๗.๙๐.%)	ธนาคารออมสิน ๘๙ เรื่อง (๖.๕๑%)	การไฟฟ้า นครหลวง ๘๘ เรื่อง (๖.๕๕%)	การประปา นครหลวง ๖๔ เรื่อง (๖.๖๘%)
๓. อปท. และจังหวัด	กรุงเทพมหานคร ๙๗๑ เรื่อง (๑๙.๙๗%)	จังหวัด สมุทรปราการ ๒๓๙ เรื่อง (๕.๘๖%)	จังหวัดนนทบุรี ๒๒๗ เรื่อง (๕.๖๗%)	จังหวัดชลบุรี ๒๐๙ เรื่อง (๕.๓๐%)	จังหวัดปทุมธานี ๑๘๙ เรื่อง (๓.๘๙%)

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นของไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติจำนวนเรื่องร้องทุกข์เปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔		
	จำนวน เรื่อง	จำนวน เรื่อง	จำนวน เรื่อง (เฉลี่ยต่อ วัน)	จำนวน เรื่อง	จำนวน เรื่อง	จำนวน เรื่อง (เฉลี่ยต่อ วัน)
การเสนอและตรากฎหมาย โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอคัดค้านการจัดตั้งศาลอิสลาม ในประเทศไทย - ขอให้มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการห้ามจุดพลุและดอกไม้ไฟในช่วง เทศกาลปีใหม่ - ขอให้เพิ่มบทลงโทษสำหรับผู้จุดพลุ และดอกไม้ไฟ	๑	๒,๓๙๗	๒,๓๙๐ (๙๙.๗๑)	๔๙	๑๑๗	๑๐๗ (๙๑.๔๕)
การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีความเข้มงวดในการปฏิบัติตาม มาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของ ของโรคโควิด - 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่วงเทศกาล เช่น วันมาฆบูชา วันวาเลนไทน์ และสถานที่ที่มีความเสี่ยง ในการรวมกลุ่มของบุคคลจำนวนมาก เช่น วัด โรงเรียน และสถานบันเทิง เป็นต้น - ขอให้กำหนดมาตรการในการเฝ้าระวังพื้นที่ เสี่ยงและบุคคลใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อโควิด - 19 - ขอให้ดำเนินการจัดสรรและฉีดวัคซีน ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	๒	๒,๑๒๒	๑,๙๕๗ (๙๒.๒๒)	๒	๒,๓๒๘	๒,๑๗๘ (๙๓.๕๖)
เสียงรบกวน/สิ้นเสียง โดยส่วนใหญ่ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะ ทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน และวัยรุ่นนักร้อง รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน	๓	๑,๒๔๒	๑,๑๙๔ (๙๖.๑๔)	๔	๑,๓๗๐	๑,๓๒๓ (๙๖.๕๗)

ประเด็นเรื่อง	ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕		
	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)
ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๔	๖๘๙	๖๔๖ (๙๓.๗๖)	๘	๖๙๘	๖๖๕ (๙๕.๒๓)
โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทาง โทรศัพท์ หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ ของกรมควบคุมโรค หมายเลขสายด่วน ๑๕๐๖ ของสำนักงานประกันสังคม ตลอดจนหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน ของสำนักงานเขตและหน่วยงานอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาค - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กค ๒ และกค ๐	๕	๖๔๗	๕๘๖ (๙๐.๕๗)	๗	๘๐๑	๗๕๔ (๙๔.๑๓)
น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น	๖	๔๖๔	๔๓๐ (๙๒.๖๗)	๖	๘๓๔	๗๙๒ (๙๔.๙๖)
ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาทวิถี ดีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทาง จราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้ง ป้ายสัญลักษณ์จราจร - ขอให้ปรับปรุงถนนลูกรังเป็นถนนลาดยาง แอสฟัลต์หรือถนนคอนกรีต	๗	๔๔๓	๓๙๕ (๘๙.๑๖)	๑๑	๔๗๙	๔๒๗ (๘๙.๑๔)

ประเด็นเรื่อง	ภาคที่ ๑			ภาคที่ ๒		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน (ค.ร.บ.)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน (ค.ร.บ.)
ประเด็นเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอความเป็นธรรมในการดำเนินคดี กรณีการเสียชีวิตของนางสาวภัทรธิดา พัชรวีระพงษ์ - ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับการถูกข่มขู่ คุกคามและทำร้ายร่างกาย	๘	๓๙.๓	๓๓๗ (๘๕.๗๕)	๑๘	๓๗.๑	๓๒๗ (๘๘.๑๔)
ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มมิจจาชีพโทรศัพท์ หลอกหลวงประชาชน (แก๊งคอลเซ็นเตอร์) - ขอให้ตรวจสอบ ระบุ บับ ตัดสาย กรณี เป็นสายโทรศัพท์จากต่างประเทศ ซึ่งคาดว่าจะเป็นการโทรศัพท์แอบอ้าง จากกลุ่มมิจจาชีพ	๙	๓๗.๑	๒๘๕ (๖๙.๕๔)	๒๑	๓๐.๙	๒๔๕ (๗๙.๒๙)
บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิด คบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้าตู้ สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงหน ได้ะสนุกเกอร์ การพนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๑๐	๓๖.๔	๓๔๘ (๙๕.๖๐)	๕	๙.๖๒	๙๑๕ (๙๕.๑๑)

๓.๒.๓ รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็น ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประชาชนสอบถามข้อมูลแจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ผลการ พิจารณา (คิดเป็นร้อยละ)
๑	การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น	๓๗,๗๙๑ (๙๑.๕๕)	๓๗,๗๙๑ (๑๐๐.๐๐)	-
๒	ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ	๓,๔๘๘ (๘.๔๕)	๓,๑๕๒ (๙๐.๐๘)	๓๕๖ (๙.๙๒)
รวมทั้งสิ้น		๔๑,๒๗๙ (๑๐๐.๐๐)	๔๐,๙๔๓ (๙๙.๑๖)	๓๕๖ (๐.๘๕)

(๑) การสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็น จำนวน ๓๗,๗๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๕ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องการสอบถาม	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ	๑๔,๐๖๙	๓๔.๐๘
๒	การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ	๑๓,๒๘๑	๓๒.๑๗
๓	การสอบถามข้อมูลมาตรการดูแลผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง	๕,๒๖๓	๑๒.๗๕
๔	การสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการระบาดของโรคโควิด - 19	๔,๕๐๐	๑๐.๙๐
๕	การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด - 19	๓๕๖	๐.๘๕
๖	อื่น ๆ	๓๓๒	๐.๘๑
รวมทั้งสิ้น		๓๗,๗๙๑	๙๑.๕๕

(๒) ขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๓,๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕ โดยประเด็นที่ประชาชนขอความช่วยเหลือมากที่สุด ๕ ลำดับ ได้แก่

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องขอความช่วยเหลือ	จำนวนเรื่อง	สัดส่วนร้อยละ
๑	การกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน ช่วยเหลือเยียวยา	๑,๓๕๐	๓.๒๕
๒	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการดูแล การเยียวยาให้ความช่วยเหลือ	๑,๑๐๓	๒.๖๗
๓	แจ้งเหตุการคัดกรองผู้เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงและพื้นที่เสี่ยง	๕๑๓	๑.๐๐
๔	ร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับการขอให้ปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน	๓๗๙	๐.๘๖
๕	แจ้งเหตุการไม่ปฏิบัติตามประกาศเรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว	๗๕	๐.๑๘
๖	อื่น ๆ	๑๗๘	๐.๔๓
รวมทั้งสิ้น		๓,๔๘๘	๘.๔๕

๓.๒.๔ การแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ ข้อมูลตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

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 คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ ๙/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบการกระทำผิดกรณีสถานที่เล่นการพนันเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ลงวันที่ ๑๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ในช่วงตั้งแต่วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ มีประชาชนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายและการร้องเรียน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๔๐ เรื่อง สามารถจำแนกได้ดังนี้

ลำดับ	ประเด็นเรื่อง	จำนวนเรื่อง (คิดเป็นร้อยละ)	คดีที่ ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	คดีที่ ถูกยกฟ้อง (คิดเป็นร้อยละ)
๑	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดกรณีบ่อนการพนัน	๑,๒๒๘ (๖๓.๓๐)	๘๔๐ (๖๘.๕๐)	๓๘๘ (๓๓.๖๐)
๒	แจ้งเบาะแสการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามความในมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และแจ้งเบาะแสแรงงานเข้าเมืองผิดกฎหมาย	๗๑๒ (๓๖.๗๐)	๕๑๗ (๗๒.๖๓)	๑๙๕ (๒๗.๓๗)
รวมทั้งสิ้น		๑,๙๔๐ (๑๐๐.๐๐)	๑,๓๕๗ (๖๙.๙๕)	๕๘๓ (๓๐.๐๕)

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ในฐานะเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้รวบรวมศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ พบว่าแม้ว่าจำนวนเรื่องร้องทุกข์ในช่วงไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จะลดลงเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ผลการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกลับลดลงและประเด็นส่วนใหญ่ที่ประชาชนร้องเรียนและเสนอข้อคิดเห็นเป็นจำนวนมากซึ่งเกิดจากสาเหตุ ดังนี้

๓.๓.๑ ประชาชนไม่ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เช่น กรณีการปรับเปลี่ยนมาตรการแก้ไขปัญหสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การจัดตั้งศาลอิสลาม และกลยุทธ์การหลอกลวงของแก๊งคอลเซ็นเตอร์ เป็นต้น

๓.๓.๒ หน่วยงานขาดการทำงานเชิงรุกในการบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อให้เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจับกุมแก๊งคอลเซ็นเตอร์ หรือการติดตามผลการปฏิบัติตามมาตรการในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบภายหลังที่มีการเปลี่ยนแปลงมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ

๓.๓.๓ หน่วยงานยังนำเสนอรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ขาดความน่าสนใจ และยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓.๓.๔ ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญและการถูกรบกวนจากเสียงของกลุ่มวัยรุ่น มีวุ่น รื้อร้านอาหารหรือจากสัตว์เลี้ยงเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยครั้ง แต่มีความเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงานและกฎหมายหลายฉบับ จึงทำให้การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาเป็นเพียงการระงับเหตุเป็นรายกรณีเท่านั้น แต่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะยาวหรือป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีก

๓.๓.๕ ประชาชนมีการติดตามเรื่องร้องทุกข์มาอย่างต่อเนื่อง และขอให้หน่วยงาน มีการแจ้งผลให้ทราบอย่างเป็นระยะ รวมทั้งต้องการทราบกรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหา และต้องการติดตามผลได้ด้วยตนเอง

๓.๔ ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ/การปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชนจึงขอเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาในประเด็นดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

๓.๔.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณา แนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้ และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๓.๔.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นย้ำอย่างต่อเนื่อง

๓.๔.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดัง รบกวนตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ในปัจจุบัน

๓.๔.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์ บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนด กรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องราวจ้างทุกข์ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องราวจ้างทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็น แจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจ ในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องราวจ้างทุกข์เป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางการเพื่อตอบสนอง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้า ในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรี เพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๔.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๔.๒ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ตามข้อ ๓.๔ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีรภัทร ประเสริฐดี)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๒ , ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๘

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๖๕

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sarabun@opm.go.th

เว็บไซต์วีดีทัศน์ <https://tinyurl.com/2msz88x5>



QR Code : เอกสารสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน
ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

สำเนาถูกต้อง
กมล
(นางกมลฉัตร อัมรินทร์)
๑๐๑๑.๑๒๕๖๕
๑๗ ก.ค. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๖๒

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๒) / ๑๑๓ / ๕๖ วันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อโปรดทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น

๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคเพื่อขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๒.๑ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ข้อบังคับ ตลอดจนพิจารณาแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับปัญหาหรือสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงสร้างการรับรู้และสร้างจิตสำนึกให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง

๒.๒ ขอให้ทุกหน่วยงานมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก นำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยตรงประเด็น เข้าใจง่าย และประชาสัมพันธ์เน้นย้ำอย่างต่อเนื่อง

๒.๓ ควรมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเหตุเดือดร้อนรำคาญเรื่องเสียงดังรบกวน ตั้งแต่การระงับเหตุ การบังคับใช้กฎหมาย และการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

๒.๔ ขอความร่วมมือให้หน่วยงานที่มีความพร้อมและมีระบบสารสนเทศเรื่องร้องทุกข์บูรณาการฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และให้หน่วยงานกำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบเป็นระยะ

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการและแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวม ในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นต่อไป

(นายวิษณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

ห้องปกท.ทส.
เลขรับ ๕๖๙๖
วันที่ ๒๓ มิ.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๕๖

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
รับที่ ๑๔๙๖๓
วันที่ ๒๑ มิ.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๐๙.๓๓ น.

สำนักงานรัฐมนตรี ทส.
รับที่ ๖๕๗๙
วันที่ ๙ มิ.ย. ๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๑๒



ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๒๕๖

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๙ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๓๘๕๕ ลงวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ตามที่ได้ยื่นย่นมติคณะรัฐมนตรี (๘ มีนาคม ๒๕๖๕) เกี่ยวกับสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มาเพื่อทราบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

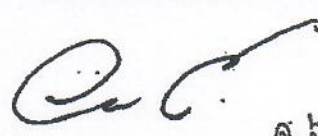
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ดังนี้

๑. สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น
 ๒. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ต่อไป
- ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

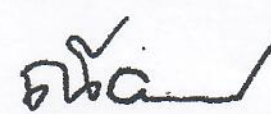
คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๕ รับทราบตามที่สำนักงานปลัด

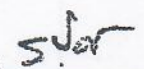
สำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ
ที่ ทล ๐๑๐๐/.....๑๙๖๐ 17 มิ.ย. 2565
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

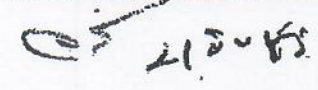
- ทราบ
- มอบ ปกท.ทส. ดำเนินการ


๑๖ มิ.ย. ๒๕๖๕
(นายวรารุณ ศิลปอาษา)
รมว.ทส.

ขอแสดงความนับถือ


(นางณัฐจรรย์ อนันตศิลป์)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

เรียน 
เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นายจตุพร บุรุษพัฒน์)
ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กองพัฒนายุทธศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๓๒๒ (อุษยาพร), ๑๕๒๒ (เฉลิมขวัญ)
โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban@soc.go.th