

## กระทู้ถามที่ ๑๐๗๗ ร.

สภาผู้แทนราษฎร

๓๐ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง ปัญหาการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน  
กราบเรียน ประธานสภาผู้แทนราษฎร

ข้าพเจ้าขอตั้งกระทู้ถาม ถาพนายกรัฐมนตรี ดังต่อไปนี้

ด้วยปัจจุบันหน่วยงานตำรวจเป็นหนึ่งในองค์กรที่ประชาชนต้องพึ่งพาเมื่อเกิดปัญหาหรือกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือ โดยเฉพาะในด้านการรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองความยุติธรรม และความสงบเรียบร้อยของประเทศ ด้วยเหตุนี้สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือและกลไกที่สามารถปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนถือเป็นกลไกหนึ่งที่ทำให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเสียหายสามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นต่อตำรวจได้อย่างสะดวกรวดเร็วเพื่อให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที แต่ในปัจจุบันกลับพบว่า ระบบการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่มีอยู่ในขณะนี้ มีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ช่องทางการร้องเรียนที่ไม่หลากหลาย ความล่าช้าในการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และการขาดการติดตามผลที่โปร่งใส จึงทำให้ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนและหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากตำรวจกลับไม่ได้รับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งไม่ได้รับการเยียวยาต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงทีแต่อย่างใด จึงขอเรียนถามว่า

๑. รัฐบาลได้มีการสนับสนุนหรือพัฒนาช่องทางร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันหรือสายด่วนให้ประชาชนสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและครอบคลุมหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๒. รัฐบาลมีแนวทางในการสร้างระบบที่ประชาชนสามารถติดตามสถานะของคำร้องเรียนได้โดยง่ายและโปร่งใส เพื่อป้องกันปัญหาความล่าช้าหรือการละเลยการดำเนินการ หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๓. รัฐบาลมีแผนพัฒนาช่องทางการร้องเรียนสำหรับประชาชนในพื้นที่ห่างไกลหรือกลุ่มที่ไม่มีความสามารถในการใช้งานระบบดิจิทัล หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

๔. รัฐบาลมีแผนการอบรมหรือพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้งานระบบร้องเรียนใหม่ ๆ ที่อาจถูกพัฒนาขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความทันสมัยหรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด ขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง  
ณัฐชา บุญไชยอินสวัสดิ์  
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคประชาชน  
กรุงเทพมหานคร

## คำตอบกระทู้ถามที่ ๑๐๗๗ ร.

ของ นายณัฐชา บุญไชยอินสวัสดิ์ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคประชาชน กรุงเทพมหานคร เรื่อง ปัญหาระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ข้าพเจ้า นางสาวแพทองธาร ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ขอตอบกระทู้ถามเรื่อง ปัญหาระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ของท่าน สมาชิกผู้มีความเกี่ยวข้องที่ได้รับรายงานจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

### คำตอบข้อที่ ๑

จากข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติโดยสำนักงานจเรตำรวจ รายงานว่า มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน จำนวน ๘ ช่องทาง ดังนี้

๑) มาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร หรือ ณ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานจเรตำรวจ ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

๒) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร หรือที่สำนักงานจเรตำรวจ เลขที่ ๗๐๑/๗๐๑ ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๓) ร้องเรียนผ่าน [www.1111.go.th](http://www.1111.go.th) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ศูนย์บริการประชาชนในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลรับเรื่องและส่งเรื่องผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๔) ร้องเรียนผ่าน ๑๕๕๕ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยรับเรื่องทางสายด่วน ๑๕๕๕ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และส่งต่อมาให้ สำนักงานจเรตำรวจ ดำเนินการ

๕) ร้องเรียนผ่านผู้บังคับบัญชาในระดับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ จเรตำรวจแห่งชาติ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และรองจเรตำรวจแห่งชาติ หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง หรือพบเห็นรับทราบการกระทำผิดด้วยตนเอง

๖) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงยุติธรรม สำนักราชเลขาธิการ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ หรือกระทรวง ทบวง กรมอื่น ๆ รับเรื่องและส่งให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติดำเนินการ

- ๓) ร้องเรียนผ่านระบบ JCOMS ผ่าน ๓ ช่องทาง ได้แก่
- (๑) ทางเว็บไซต์ JCOMS [www.jcoms.police.go.th](http://www.jcoms.police.go.th) โดยตรง
  - (๒) ทางเว็บไซต์สำนักงานจรตํารวจ [www.jaray.police.go.th](http://www.jaray.police.go.th)
  - (๓) สแกน QR CODE

๔) ร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน หรือโซเชียลมีเดีย หรือช่องทางอื่น ๆ

นอกจากนี้ จากข้อมูลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รายงานว่า รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและครอบคลุมมากขึ้น โดยมีช่องทางหลัก ดังนี้

๑) เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ ([www.1111.go.th](http://www.1111.go.th)) เป็นช่องทางหลักในการรับเรื่องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และการแสดงความคิดเห็นจากประชาชน โดยสามารถร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ได้โดยตรง โดยมีแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูลรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งแนบไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้องได้

๒) โฆษณาแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และไลน์สร้างสุข (@PSC 1111) เป็นแอปพลิเคชันบนมือถือที่พัฒนาโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนได้สะดวกยิ่งขึ้นผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชันได้ฟรี ทั้งระบบ iOS และ Android ทั้งนี้ แอปพลิเคชันดังกล่าวมีฟังก์ชันการแจ้งเรื่องร้องเรียนพร้อมภาพถ่ายและตำแหน่งที่เกิดเหตุ ทำให้การร้องเรียนมีความชัดเจนและรวดเร็ว

๓) สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมงเพื่อรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเหตุต่าง ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในบริการในรูปแบบ e-Service เมื่อประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางใดก็ตาม ข้อมูลจะถูกบันทึกและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ การเชื่อมโยงฐานข้อมูลนี้จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและลดความซ้ำซ้อนในการส่งต่อข้อมูล ทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันท่วงที โดยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องจะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับอย่างปลอดภัย ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดำเนินการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับหน่วยงานต่าง ๆ แล้วทั้งสิ้น ๒๐ หน่วยงาน และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ อยู่ระหว่างการเชื่อมโยงฐานข้อมูลอีก ๑๖ หน่วยงาน

### คำตอบข้อที่ ๒

จากข้อมูลของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รายงานว่า รัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการมีระบบการติดตามสถานะของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อความโปร่งใส ป้องกันปัญหาความล่าช้าหรือการละเลยการดำเนินการของหน่วยงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

จึงได้ดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีระบบติดตามสถานะเรื่อง (Tracking System) เมื่อประชาชนได้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทาง ๑๑๑๑ แล้ว จะได้รับแจ้งเลขที่คำร้องเรียน (Tracking Number) ผ่านทาง SMS หรือช่องทางออนไลน์ที่ได้ให้ไว้ เพื่อใช้ในการติดตามสถานะเรื่องผ่านระบบติดตามสถานะเรื่อง (Tracking System) เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑ (www.1111.go.th) โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และไลน์สร้างสุข (@PSC 1111) อย่างไรก็ตาม นอกจากระบบติดตามสถานะเรื่อง (Tracking System) ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลแล้ว ปัจจุบันยังมีหลายหน่วยงานภาครัฐได้พัฒนาระบบติดตามสถานะคำร้องเรียนบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันของตนเอง เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเองอย่างสะดวกและรวดเร็ว และเพื่อให้ระบบติดตามสถานะเรื่อง (Tracking System) เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการให้บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ผลักดันให้หน่วยงานปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยขอความร่วมมือให้กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชน และกรณีมีปัญหาจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ขอให้แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ

### คำตอบข้อที่ ๓

จากข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รายงานว่า แม้ภาครัฐจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบดิจิทัล หากแต่ไม่ได้ละเลยประชาชนในพื้นที่ห่างไกลหรือกลุ่มที่ไม่มีความสามารถในการใช้งานระบบดิจิทัล โดยยังมีช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนแบบออฟไลน์ให้บริการอยู่ ได้แก่

๑) มาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร หรือ ณ ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานจรตารวจ ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร

๒) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร หรือ ที่สำนักงานจรตารวจ เลขที่ ๗๐๑/๗๐๑ ถนนรามอินทรา แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

๓) ร้องเรียนผ่าน ๑๕๕๙ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยรับเรื่องทางสายด่วน ๑๕๕๙ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และส่งต่อมาให้ สำนักงานจรตารวจ ดำเนินการ

๔) จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ในกรุงเทพมหานครตั้งอยู่ที่อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) เพื่อให้ประชาชนสามารถเดินทางไปร้องเรียนได้โดยตรง โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวก สำหรับพื้นที่ต่างจังหวัดประชาชนสามารถเดินทางไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เพื่อร้องเรียนได้โดยตรง

๕) ตู้ ป.ณ. ๑๑๑๑ ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีผ่านตู้ไปรษณีย์ ได้โดยไม่ต้องติดตราไปรษณียากร (แสตมป์)

๖) โทรศัพท์สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ เป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อรัฐบาล โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้ขยายผลการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในระดับท้องถิ่นได้โดยตรง และการมีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีประสิทธิภาพในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการและร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยประชาชนไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังหน่วยงานส่วนกลางหรือจังหวัดเพื่อร้องเรียน แต่สามารถร้องเรียนผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ของตนเองได้ ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชน เข้าใจบริบทของปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ของตนเองเป็นอย่างดี ปัญหาจึงจะได้รับการช่วยเหลือแก้ไขได้อย่างตรงจุด

#### คำตอบข้อที่ ๔

จากข้อมูลโดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รายงานว่า การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุคดิจิทัล ซึ่งรวมถึงทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และการแก้ไขปัญหา การอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถใช้งานระบบร้องเรียนใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเสริมสร้างทักษะเหล่านี้ให้กับบุคลากรภาครัฐ

กรณีที่หน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนาระบบร้องเรียนใหม่ ๆ ขึ้นใช้งานจะมีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบดังกล่าว ทั้งในด้านการป้อนข้อมูล การจัดการเรื่องร้องเรียน และการติดตามผล ซึ่งเป็นการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน สำหรับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดให้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ทั้งของส่วนราชการและของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเข้าใช้งานของผู้ปฏิบัติงานรายใหม่ และซักซ้อมความเข้าใจการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการ จำนวน ๓๘๓ หน่วยงาน

ในส่วนข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ รายงานว่า เนื่องจากในแต่ละปีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้รับเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นจำนวนมาก แต่มีผู้แทนสำนักงานตำรวจซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์เข้ารับงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพียงรายเดียว สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เล็งเห็นถึงปัญหาการกระจุกตัวของเรื่องร้องทุกข์ ดังนั้น เพื่อลดปัญหาเรื่องร้องทุกข์รอการดำเนินการ ที่ผ่านมาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อนายกรัฐมนตรีในขณะนั้น เพื่อขอความ

เห็นชอบในการกระจายงานไปยังหน่วยงานระดับย่อยลงมา เช่น กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค เป็นต้น เพื่อช่วยลดภาระงานของผู้รับผิดชอบในระดับส่วนกลาง และทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็วและตรงจุดยิ่งขึ้น อีกทั้งการมีหน่วยงานรับผิดชอบในระดับพื้นที่ จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกมากขึ้น