



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักบริหารกลาง ฝ่ายบริหารทั่วไป โทร. ๐ ๒๐๑๖ ๘๘๘๘ ต่อ ๒๑๑๘

ที่ กษ ๐๔๐๑/ว ๑๒๙๒

วันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง เอกสารแจ้งเวียน

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์ และ ผู้อำนวยการกอง

ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ - ๑๐

ผู้เชี่ยวชาญส่วนกลาง และ ผู้เชี่ยวชาญสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ ๑ - ๑๐

หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกจังหวัด

ผู้อำนวยการกลุ่มและหัวหน้าฝ่ายในสังกัดสำนักบริหารกลาง

สำนักบริหารกลาง ขอส่งสำเนา ☒ หนังสือ ☐ ประกาศ ☐ ระเบียบ ☐ คำสั่ง
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๗๐๘๘ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓
เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อ



โปรดทราบ



โปรดทราบและถือปฏิบัติ



โปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง



โปรดทราบและแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

(นางสาวสิริวรรณ คุณาสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ

คำพิเคราะห์
เลขที่ ๖๕๕๕
วันที่ ๒๗ ส.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๐.๑๗ น.

รับที่ ๓๖๐๓
วันที่ ๒๗ ส.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๖.๓๓ น.

๓๑๙๙
๖๖
๑๐.๔๖

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง โทร. ๐ ๒๒๘๑ ๕๕๕๕ ต่อ ๒๕๑

ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/ว ๗๐๘๘

วันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เสนอ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

เพื่อทราบและดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป โดยสามารถดาวน์โหลด

เอกสารได้ที่

๑. <https://bit.ly/32kb7Kk>

๒. หรือ QR Code



รตส.อัญมณี
วันที่ ๑๖ ส.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๕.๕๓ น.

ใบเสนอ

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เรียน อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ด้วยสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กองกลาง ได้ส่งหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ กษ ๐๒๐๑.๐๖/๗๐๘๘ ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๓ เรื่อง สรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์/เสนอความเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ)

กลุ่มประสานราชการ พิจารณาแล้วเห็นควรแจ้งเวียนทุกหน่วยงานในสังกัด กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทราบ และดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

- ทราบ

- เห็นชอบตามเสนอ

ศิริวงศ์

(นางศิริวงศ์ ชันเชื้อ)

ผู้อำนวยการกลุ่มประสานราชการ

อ. ๒๗ ส.ค. ๒๕๖๓

๒๗ ส.ค. ๒๕๖๓

(นางสาวอัญมณี ธีรสุทธิ)

รองอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

๒๗ ส.ค. ๒๕๖๓

๒๗ ส.ค. ๒๕๖๓

(นางสาวสิริวรรณ กุหาสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๙๖



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ ๒๕๐๖๓
วันที่ ๒๐ ส.ค. ๒๕๖๓
เวลา ๑๐.๓๕ น.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๓ ลงวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ด่วนมาก ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/๕๖๐๕ ลงวันที่ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓

ตามที่ได้ยืนยันมติคณะรัฐมนตรี (๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓) เกี่ยวกับสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มาเพื่อทราบความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอคณะรัฐมนตรี ดังนี้

๑. รับทราบสรุปลผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. ให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมาภิบาลในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๔. ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤตหรือภัยพิบัติได้

๕. ให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ รับทราบและเห็นชอบทั้ง ๕ ข้อตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ



(นายธีระพงษ์ วงศ์วิลาส)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

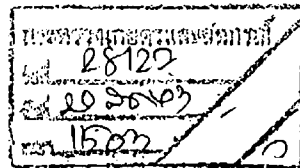
โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๔ (กานต์พิชชา), ๑๕๓๓ (กัลยา)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๔๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ



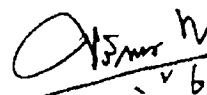
ส่วนราชการ...สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐-๒๒๘๐-๘๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๔,๑๔๓๓

ที่ นร ๐๕๐๕/ว.๓๙๖ วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง...สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เสนอ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

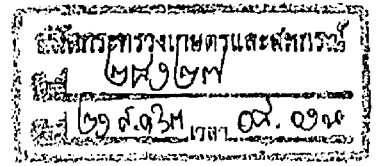
เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัด กษ. ทราบต่อไป
ทั้งนี้ ได้นำเรียนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
(ร้อยเอก ธรรมนัส พรหมเผ่า) รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นางสาวมนัญญา ไทยเศรษฐ์)
และรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายประภัตร โพธสุธน) ทราบแล้ว


v 6๐5.๐.๖๓

(นายศรีัญญ หุศลาก)
หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี



ด่วนที่สุด บันทึกข้อความ



ส่วนราชการ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๔, ๑๕๓๓

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๓๙๖

วันที่ ๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด้วยสำนักงานรัฐมนตรีขอให้แจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัด กษ. ทราบ กรณีคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓ รับทราบและเห็นชอบสรุปผลการดำเนินการ เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอ โดยให้ ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับ ดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำ หน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของ ผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่ และให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการ พัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพ จะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผน การปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ได้อย่างทันทั่วถึง ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤตหรือภัยพิบัติได้ และให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจ ของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และ ประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

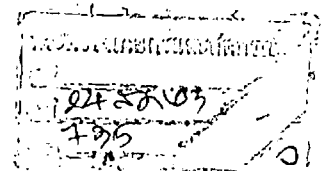
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ทั้งนี้ เห็นสมควรแจ้งหน่วยงานในสังกัด และองค์การมหาชน ทราบและดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๒๒๒

(นางสาวขวัญเรือน มงคลสวัสดิ์)

ผู้อำนวยการกองกลาง

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์



- ทราบ

- ดำเนินการตามเสนอ

นายอนันต์ สุวรรณรัตน์
ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ด่วนมาก

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ ๕๒๐๕



สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๕

กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๕๐๔/๑๗๘๘๓ ลงวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๘

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือสำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) ที่ นร ๐๔๐๓ (กร ๓)/๗๗๑๒
ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๖๓
๒. สำเนาสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑
และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็น

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอเสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นจากประชาชน มาเพื่อคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑
และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์
และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลา
ที่เหมาะสม

๓. การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตาม
การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน
ระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการ
เรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการ
แบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๔. หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง
รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผน
การปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤติ
หรือภัยพิบัติได้

๕. เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ
และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่
ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลาง
เพื่อขอความช่วยเหลือ

โดยเรื่องนี้...

โดยเรื่องนี้เข้าข่ายที่จะต้องนำเสนอคณะรัฐมนตรีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการเสนอเรื่องและการประชุมคณะรัฐมนตรี พ.ศ. ๒๕๔๘ มาตรา ๔ (๑๓) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีมีมติให้เสนอคณะรัฐมนตรี รวมทั้งสอดคล้อง/เป็นการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติในด้าน (๖) การบริหารราชการแผ่นดิน การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ทั้งนี้ รองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) กำกับการบริหารราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เห็นชอบให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีด้วยแล้ว

ทั้งนี้ เรื่องดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุมเมื่อวันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ ที่ได้มีมติรับทราบแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชนและมอบหมายให้ทุกกระทรวงดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการติดตามผลการดำเนินการและสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน

๑.๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล นำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเป็นรายเดือน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เสนอคณะรัฐมนตรีเป็นรายไตรมาสอย่างต่อเนื่อง

๑.๓ ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรีในคราวประชุม เมื่อวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒ ที่ได้มีมติให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง รวม ๑๗ หน่วยงาน และมอบนโยบายการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้กับ CCEO เมื่อวันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒ ณ ตึกสันติไมตรี ทำเนียบรัฐบาล

๒. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องเสนอคณะรัฐมนตรี

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

๒.๒ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒.๓ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒.๔ การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๒.๕ หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ทันที่ ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติได้

๒.๖ เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือของประชาชนก่อนที่จะปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

๓. สาระสำคัญ ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้จัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น (ตามมติคณะรัฐมนตรี ในข้อ ๑.๑) โดยจำแนกตามประเด็นสำคัญ สรุปแต่ละไตรมาสได้ ดังนี้

๓.๑ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๑.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๐๑๘ ครั้ง รวมจำนวน ๑๗,๑๗๒ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ เสียงรบกวน/สันสะท้อน รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ (โครงการชิมช้อปใช้) ไฟฟ้า ป้อนการพนัน และน้ำประปา ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๕๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐

๓.๑.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๓) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๒ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๒.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงไตรมาสเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๑

ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนดำรงชีวิตที่เป็นปกติสุข และหากมีกรณีที่มีปัญหา ความเดือดร้อน หน่วยงานของรัฐได้เข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหในพื้นที่ได้อย่างทันท่วงทีส่งผลให้ประชาชน ไม่จำเป็นต้องแจ้งเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑

๓.๒.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน พบว่ายังคงเป็นปัญหาลำดับหนึ่งที่ประชาชน ร้องทุกข์อย่างต่อเนื่องและไม่มีแนวโน้มที่จะลดลง ส่วนใหญ่เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุคมนาคม รวมถึงกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๓๗๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๓๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๒)

๒) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ปัญหา ในประเด็นดังกล่าวลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงร้อยละ ๒๘.๘๘ ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับเปลี่ยน หลักเกณฑ์การลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์มือถือทำให้เสียสิทธิในการเข้าร่วมโครงการฯ และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ เงื่อนไขของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ขอให้เร่งจ่ายเงินช่วยเหลือ โครงการสนับสนุนต้นทุนการผลิตให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๒/๒๕๖๓ และขอให้เร่งจ่ายเงิน ชดเชยตามโครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนปาล์มน้ำมัน ปี ๒๕๖๒/๒๕๖๓ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๒๗๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๕)

๓) ไฟฟ้า ยังคงเป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่อง ทั้งหมด ๗๒๕ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๓)

๔) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว โกงเงิน โต๊ะสนุกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๔๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๕)

๕) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ ซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๓๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๔)

๖) ยาเสพติด ปัญหายาเสพติดประชาชนร้องเรียนลดลงกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงร้อยละ ๔๑.๗๔ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญและกวัดขันจับกุมอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด แต่ก็ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการต่อไป โดยส่วนใหญ่เป็นการ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๓๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๙)

๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข และขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาคีรัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๓๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๐๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๓)

๘) กลิ่น เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การพนสารเคมี การเผาขยะ การเลี้ยงสัตว์ การสูบบุหรี่ และการปล่อยน้ำเสียลงท่อระบายน้ำ และการทิ้งขยะ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๒๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๓)

๙) จัดระเบียบการจราจร เป็นการขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัด ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหการจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการกิตติขบวนการจราจร และขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงตรวจพื้นที่เพื่อกวัดขันวินัยจราจร (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๒๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๓)

๑๐) ถนน ปัญหาเรื่องถนน ส่วนใหญ่เป็นการขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกลับรถ บาดวิถี ดีเส้นแบ่งช่องการจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์จราจร ซึ่งพบว่าการร้องเรียนในประเด็นดังกล่าวลดลงถึง ๙๗.๕๒ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำหรับการร้องเรียนปัญหาเรื่องถนนของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องทั้งหมด ๔๑๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๗๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๕๓

๓.๓ สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๓.๓.๑ สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของประชาชน ที่ยื่นเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รวมทั้งสิ้น ๒๗,๑๕๗ ครั้ง รวมจำนวน ๒๓,๔๕๑ เรื่อง โดยประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เสี่ยงรบกวน/สิ้นสะท้อน คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า และบ่อนการพนัน ตามลำดับ ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒๐,๗๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๒ และรวมผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๗๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๘

๓.๓.๒ หน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ดังนี้

๑) ส่วนราชการ ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

๒) รัฐวิสาหกิจ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค และธนาคารออมสิน ตามลำดับ

๓) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๓.๔ การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

๓.๔.๑ สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ในช่วงเวลาเดียวกัน พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ลดลงในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๔๔ ยกเว้นช่องทางสายตรงไทยนิยมที่มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

๓.๔.๒ ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ดังนี้

๑) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นร้านอาหาร ร้านเสริมความงาม สถานประกอบการ และสถานศึกษาเปิดให้บริการฝ่าฝืน มติสั่งปิดสถานประกอบการตามมาตรา ๓๕ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพิ่มเติม เป็นระยะเวลา ๒๒ วัน ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้มาตรการควบคุมการเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาต่างจังหวัดของประชาชนในช่วงการปิดประเทศ (LockDown) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้ให้มีมาตรการช่วยเหลือ เยียวยากลุ่มผู้ประกอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการงดการออกผลรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล ทำให้ขาดรายได้จากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล และขอความช่วยเหลือกรณีไม่สามารถลงทะเบียนตามมาตรการขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าได้สำเร็จ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๑๙๓ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓,๐๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๒)

๒) การรักษาพยาบาล เป็นการแจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นบุคคลต้องสงสัย ติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ขอให้ให้มีมาตรการระงับการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในประเทศกลุ่มเสี่ยงที่จะเดินทางเข้ามายังประเทศไทยและควรมีการปิดประเทศห้ามบุคคลเข้า-ออก รวมทั้งดำเนินการปิดสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๓,๐๓๗ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๒,๗๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๓๐)

๓) เสี่ยงรบกวน/สิ้นสະເຫຼີອນ เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยุรบกวน รบกวนกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑,๑๗๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๑๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๓๐)

๔) ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหามลพิษขนาดเล็ก PM 2.5 เกินค่ามาตรฐาน โดยการทำฝนเทียมเพื่อลดปริมาณฝุ่นละอองในอากาศ การติดตั้งเครื่องฟอกอากาศ ตามจุดให้บริการสาธารณะต่าง ๆ และการจัดระเบียบการสัญจรของรถบรรทุก รถยนต์ส่วนบุคคล เพื่อลดการเกิดฝุ่นละอองในอากาศ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน และขอให้แก้ไขปัญหาคันไฟ เขม่า และฝุ่นละอองจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร และการเผาขยะ การเผาอ้อย การเผาใบไม้แห้ง และหญ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๕๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๗๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๘๗)

๕) บ่อนการพนัน ...

๕) บ่อนการพนัน เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไฟ ไฮโล ตู๋ม้า ตู๋สล็อต บาการ่า ถั่ว โก๋ชน โต๊ะสับปะนิกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หว่ยจับยี่กี และสลาकिनรวบ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๗๒๖ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๙๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๑)

๖) ไฟฟ้า เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า และขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๗๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๖๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๗)

๗) โทรศัพท์ เป็นการขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ กรมสรรพากรหมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ กรมการขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ และขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๖๐๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๑)

๘) อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง เป็นการขอให้ความช่วยเหลือจัดสรรหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ขอให้มีการควบคุมราคาจำหน่ายหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เนื่องจากมีการปรับเพิ่มราคาการจำหน่ายสูงขึ้นเกินกว่าราคาที่กำหนด และขอความช่วยเหลือให้เข้ามาทำการพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๔๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๒)

๙) กลิ่น เป็นการขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การพ่นสารเคมี การเผาขยะ การเลี้ยงสัตว์ การสูบบุหรี่ และการปล่อยน้ำเสียลงท่อระบายน้ำ และการทิ้งขยะ (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๓๑ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๕๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๖)

๑๐) น้ำประปา เป็นการขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา และขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา (จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๕๒๔ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๘๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๒)

๓.๔.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประมวลผลการรับเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ ในช่วงระหว่างวันที่ ๕ มีนาคม - ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๓ พบว่า มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) รวมทั้งสิ้น ๔๑๖,๕๐๔ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๔๑๒,๙๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๑๔ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน ๓,๕๗๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๖ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๔๐๗,๐๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๓ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านต่าง ๆ รองลงมาคือ การสอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อ

การสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ COVID - 19 การแสดงความคิดเห็นการกำหนดแนวทางและมาตรการการป้องกัน/ช่วยเหลือ/เยียวยา และการสอบถามข้อมูลสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๙,๔๔๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๗ โดยประเด็นที่ประชาชนร้องขอความช่วยเหลือมากที่สุด ได้แก่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - กำหนดมาตรการการดูแล/การเยียวยา/ให้ความช่วยเหลือ ส่วนการแจ้งเหตุ ได้แก่ การคัดกรองผู้ที่เดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยง/พื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด การไม่ปฏิบัติตามประกาศ เรื่องสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราว การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ

ทั้งนี้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้นำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อคิดเห็นจากประชาชน กราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญที่นำไปสู่การกำหนดนโยบายหรือมาตรการช่วยเหลือประชาชนจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) อย่างต่อเนื่องด้วยแล้ว

๔. ข้อเสนอของส่วนราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้นำเสนอเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของรัฐบาลในหลายขั้นตอน และหลายระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอข้อมูล ความคิดเห็นแจ้งเหตุ และแจ้งเบาะแส ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐด้วย จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อมูลดังกล่าว และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรับผิดชอบด้านการประมวลผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และสรุปรายงานผลความคืบหน้าในการดำเนินการเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบ ทุก ๓ เดือน (ตามข้อ ๑.๑) จึงเห็นควรเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๔.๒ เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

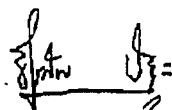
๔.๓ การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๔.๔ ให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ทันที่ ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติได้

๔.๕ เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการ และการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลาง เพื่อขอความช่วยเหลือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายอิทธิพร ประยูรสิทธิ)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๗๖

โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสานงาน : นางกุลธิดา มาแจ้ง

นางจุฬามาศ ศิริชัยสุทธิกร

รับรองสำเนาถูกต้อง
นางสาว อาริษา
นางสาว อาริษา
นางสาว อาริษา
นางสาว อาริษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานรองนายกรัฐมนตรี (นายวิษณุ เครืองาม) โทร. ๐ ๒๒๘๘ ๔๑๕๗

ที่ นร ๐๔๐๓ (กร.๓) / พ/๗๑๒ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒
ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้เสนอเรื่องสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น มาเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณา ดังนี้

๑. เพื่อทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๑ และไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พร้อมผลการวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

๒. เพื่อขอให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญกับการแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยึดด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓. การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๔. หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างทัน่วงที ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติได้

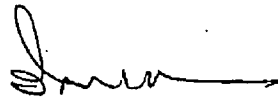
๕. เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์เป็นเรื่องที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ประกอบกับเป็นเรื่องที่คณะรัฐมนตรีได้เคยมีมติให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวทางดำเนินการเพื่อตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของประชาชน อนึ่ง โดยที่การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

มีความเกี่ยวข้อง...

มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ ดังนั้น หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ให้ความสำคัญในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์มากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อส่วนราชการและรัฐบาลโดยรวมในขั้นนี้ จึงเห็นควรให้นำเรื่องดังกล่าวเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดนำกราบเรียนนายกรัฐมนตรีเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีรับทราบและพิจารณาต่อไป



(นายวิชณุ เครืองาม)
รองนายกรัฐมนตรี

รายงานสรุปผลฯ

ไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



รายงานสรุปผลฯ

ไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



ความที่สุด

ที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๐๓



สำนักงานรัฐมนตรี
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
เลขรับ..... ๑๕๐
วันที่..... ๑๖ มี.ค. ๒๕๖๒
เวลา..... ๐๙.๕๕

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑๓ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงบประมาณปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕๐๖/๑๕๒๐ ลงวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เสนอสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไปเพื่อดำเนินการ ความละเอียดปรากฏตามสำเนาหนังสือที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓ ว่า

๑. รับทราบสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน ไตรมาสที่ ๓ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในภาพรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ และมอบหมายให้ทุกส่วนราชการให้ความสำคัญแก่การแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีผลเป็นที่ยุติด้วยความเป็นธรรมภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒. ให้ส่วนราชการใช้กลไกของผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Office: CCEO) ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานความร่วมมือ ติดตามและประเมินผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ให้หน่วยงานที่มีระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ให้ความร่วมมือในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และอำเภอที่รับเรื่องและแก้ไขปัญหาโดยตรงในพื้นที่ เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ อันจะส่งผลให้การประมวลผลปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนสะท้อนภาพรวมของประเทศ รวมถึงการนำข้อมูลไปประเมินสถานการณ์หรือคาดการณ์ล่วงหน้า เพื่อกำหนดเป็นนโยบาย มาตรการ และแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพได้

จึงเรียนยืนยันมา

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีระพงษ์ วงศ์ศิระวิลาส)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

กองพัฒนาศาสตร์และติดตามนโยบายพิเศษ

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๙๐๐๐ ต่อ ๑๗๒๒ (ประธาน) ๑๕๓๒ (โฆษณ)

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๑๕๔๖ www.soc.go.th

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ spt55@soc.go.th

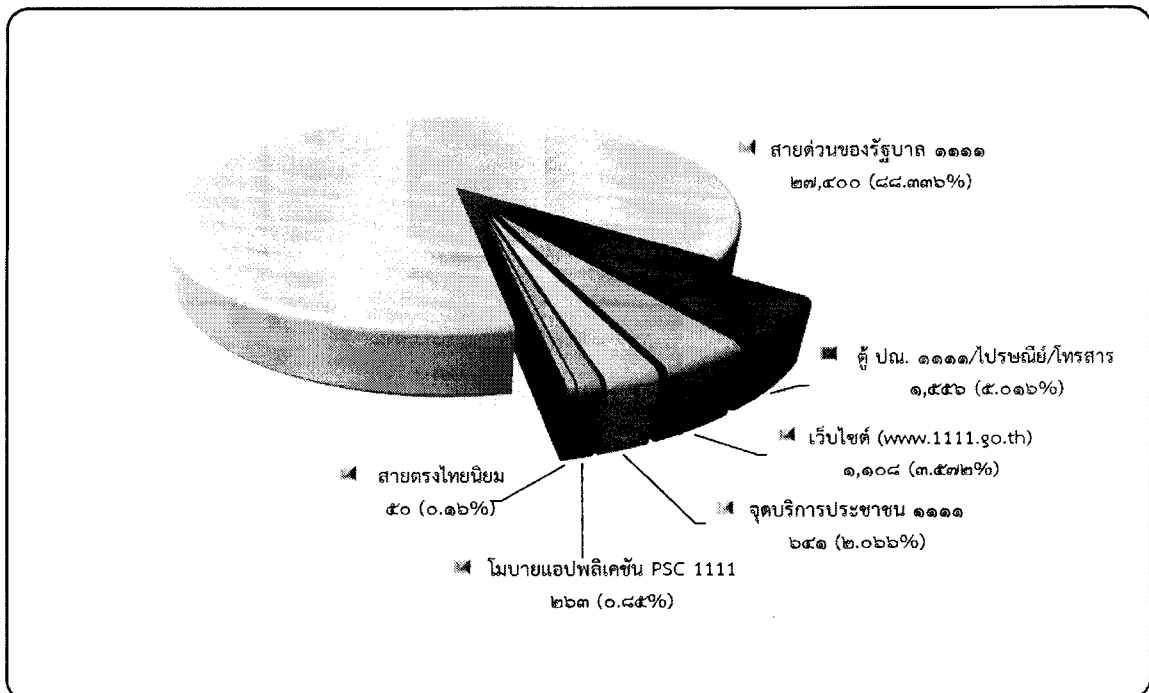


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

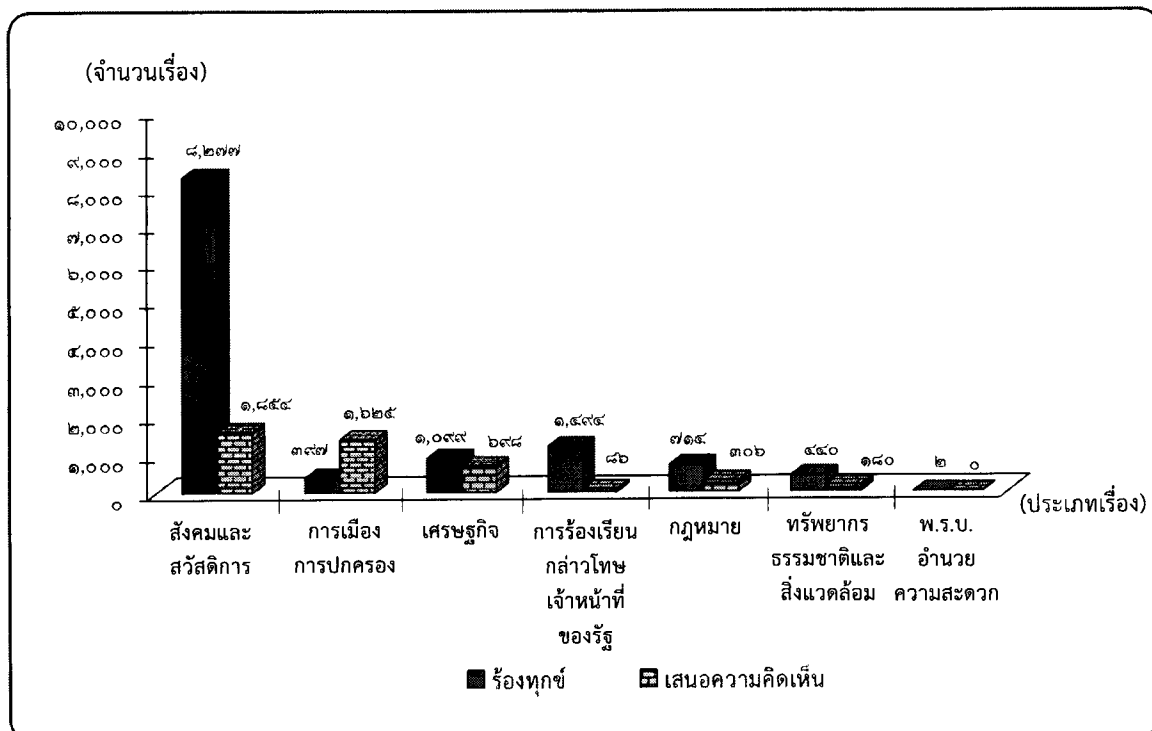
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๗,๔๐๐	๘๘.๓๓
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๑,๕๕๖	๕.๐๒
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๑๐๘	๓.๕๗
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๖๔๑	๒.๐๗
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๒๖๓	๐.๘๕
๖	สายตรงไทยนิยม	๕๐	๐.๑๖
รวมทั้งสิ้น		๓๑,๐๑๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๐๑๘ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และสายตรงไทยนิยม ตามลำดับ

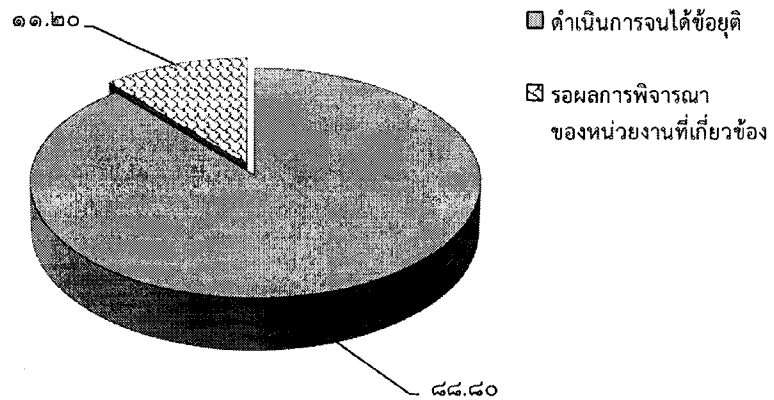
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๐,๑๓๑	๘,๒๗๗	๑,๘๕๔
๒	การเมือง-การปกครอง	๒,๐๒๒	๓๙๗	๑,๖๒๕
๓	เศรษฐกิจ	๑,๗๙๗	๑,๐๙๙	๖๙๘
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๕๘๐	๑,๕๙๔	๘๖
๕	กฎหมาย	๑,๐๒๐	๗๑๔	๓๐๖
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๒๐	๔๔๐	๑๘๐
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๒	๒	๐
รวมทั้งสิ้น		๑๗,๑๗๒	๑๒,๔๒๓	๔,๗๔๙
ร้อยละ		๑๐๐	๗๒.๓๔	๒๗.๖๖

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ขอใช้ช่องทาง ๑๑๑๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องนี้ขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๓,๑๗๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑,๕๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐ และรวมผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒,๖๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัยชุมชนกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ดั่งเสียงดังรบกวนและสุนัขจรจัด	๑,๓๗๓	๑,๓๔๓	๓๐
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	- ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์การลงทะเบียนมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวกและรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียรไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์สมาร์ทโฟน ทำให้เสียสิทธิในการเข้าร่วมโครงการฯ และควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไขของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน - ขอให้เร่งจ่ายเงินช่วยเหลือโครงการสนับสนุนต้นทุนการผลิตให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๒/๒๕๖๓ - ขอให้เร่งจ่ายเงินชดเชยตามโครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนปาล์มน้ำมัน ปี ๒๕๖๒/๒๕๖๓	๑,๒๗๓	๑,๑๙๖	๗๗

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๓	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๗๒๕	๖๘๙	๓๖
๔	บ่อนการพนัน	แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนัน ประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตู้สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสนักเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล มวยจับยี้ก และสลากกินรวบ	๕๔๗	๕๓๘	๙
๕	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๔๓๙	๔๑๙	๒๐
๖	ยาเสพติด	แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพ ยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๔๓๔	๔๒๗	๗
๗	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของสำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ หมายเลขสายด่วน ๑๙๑ และ หมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวง สาธารณสุข - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อ ประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๔๓๑	๔๐๗	๒๔
๘	กลืน	ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถาน ประกอบการ การพ่นสารเคมี การเผาขยะ การเลี้ยงสัตว์ การสูบบุหรี่ และการปล่อยน้ำเสีย ลงท่อระบายน้ำ และการทิ้งขยะ	๔๒๙	๔๑๓	๑๖
๙	จัดระเบียบการจราจร	- ขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัด - ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญหการ จอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสาร ปรับอากาศร่วมบริการกีดขวางการจราจร - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจลงตรวจพื้นที่ เพื่อกวาดขันวินัยจราจร	๔๒๒	๔๒๐	๒
๑๐	ถนน	- ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลปพฤกษ์ บาทวิถี ดีไซน์ แบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง และติดตั้งป้าย สัญลักษณ์จราจร	๔๑๒	๓๗๓	๓๙

จากตารางข้างต้นประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ เสียบบกวน/สิ้นสละเทือน รองลงมาคือ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ ไฟฟ้า บ่อนการพนัน และน้ำประปา ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๒,๗๖๓	๕๐.๕๙	๒,๑๑๙	๗๖.๖๙	๑,๙๑๔	๖๙.๒๗	๘๕๙	๓๐.๗๓
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๕๓๙	๙.๘๗	๔๙๐	๙๐.๙๑	๔๖๕	๘๖.๒๗	๗๔	๑๓.๗๓
๑.๒	กระทรวงคมนาคม	๓๘๗	๗.๐๙	๓๔๗	๘๙.๖๖	๓๓๗	๘๗.๐๘	๕๐	๑๒.๙๒
๑.๓	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๖๖ เรื่อง)	๒๘๕	๕.๒๒	๑๖๙	๕๙.๓๐	๑๔๕	๕๐.๘๘	๑๔๐	๔๙.๑๒
๑.๔	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๒๕๐	๔.๕๘	๑๖๕	๖๖.๐๐	๑๒๔	๔๙.๖๐	๑๒๖	๕๐.๔๐
๑.๕	กระทรวงสาธารณสุข	๒๒๓	๔.๐๘	๑๙๑	๘๕.๖๕	๑๘๒	๘๑.๖๑	๔๑	๑๘.๓๙
๑.๖	กระทรวงแรงงาน	๒๐๔	๓.๗๓	๑๕๒	๗๔.๕๑	๑๓๖	๖๖.๖๗	๖๘	๓๓.๓๓
๑.๗	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๙๔	๓.๕๕	๑๔๖	๗๕.๒๖	๑๓๒	๖๘.๐๔	๖๒	๓๓.๙๖
๑.๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๒๗	๒.๓๒	๘๕	๖๖.๙๓	๗๒	๕๖.๖๙	๕๕	๔๓.๓๑
๑.๙	กระทรวงยุติธรรม	๙๗	๑.๗๘	๕๓	๕๔.๖๔	๔๓	๔๔.๓๓	๕๔	๕๕.๖๗
๑.๑๐	สำนักนายกรัฐมนตรี	๙๐	๑.๖๕	๕๕	๖๑.๑๑	๔๖	๕๑.๑๑	๔๔	๔๘.๘๙
๑.๑๑	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘๒	๑.๕๐๑	๔๔	๕๓.๖๖	๓๘	๔๖.๓๔	๔๔	๕๓.๖๖
๑.๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๖๔	๑.๑๗	๕๙	๙๒.๑๙	๕๑	๗๙.๖๙	๑๓	๒๐.๓๑
๑.๑๓	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๔๙	๐.๙๐	๓๒	๖๕.๓๑	๓๑	๖๓.๒๗	๑๘	๓๖.๗๓
๑.๑๔	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๙	๐.๙๐	๔๔	๘๙.๘๐	๔๔	๘๙.๘๐	๕	๑๐.๒๐
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๓๙	๐.๗๑	๓๒	๘๒.๐๕	๒๕	๖๔.๑๐	๑๔	๓๕.๙๐
๑.๑๖	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๔	๐.๔๔	๑๕	๖๒.๕๐	๙	๓๗.๕๐	๑๕	๖๒.๕๐
๑.๑๗	กระทรวงพลังงาน	๒๔	๐.๔๔	๑๗	๗๐.๘๓	๑๓	๕๔.๑๗	๑๑	๔๕.๘๓
๑.๑๘	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๕	๐.๒๗๕	๑๑	๗๓.๓๓	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓
๑.๑๙	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๑๓	๐.๒๓๗	๙	๖๙.๒๓	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๖๖
๑.๒๐	กระทรวงการต่างประเทศ	๘	๐.๑๔๗	๓	๓๗.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๔๗๖	๒๗.๐๒	๑,๓๐๐	๘๘.๐๘	๑,๒๗๕	๘๖.๓๘	๒๐๑	๑๓.๖๒
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๒๕๖	๒๓.๐๐	๑,๑๒๗	๘๙.๗๓	๑,๑๒๓	๘๙.๔๑	๑๓๓	๑๐.๕๙
๒.๒	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๔๖	๐.๘๔๒	๓๙	๘๔.๗๘	๓๐	๖๕.๒๒	๑๖	๓๔.๗๘
๒.๓	สำนักงานพระพุทธศาสนา แห่งชาติ	๓๖	๐.๖๕๙	๒๖	๗๒.๒๒	๒๔	๖๖.๖๗	๑๒	๓๓.๓๓
๒.๔	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๓๓	๐.๖๐๔	๓๑	๙๓.๙๔	๒๖	๗๘.๗๙	๗	๒๑.๒๑
๒.๕	สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร	๒๐	๐.๓๗	๒๐	๑๐๐.๐๐	๑๙	๙๕.๐๐	๑	๕.๐๐
๒.๖	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย	๑๗	๐.๓๑๑	๘	๔๗.๐๖	๖	๓๕.๒๙	๑๑	๖๔.๗๑
๒.๗	สำนักงานอัยการสูงสุด	๑๐	๐.๑๘๓	๘	๘๐.๐๐	๘	๘๐.๐๐	๒	๒๐.๐๐
๒.๘	สำนักงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมืองแห่งชาติ	๘	๐.๑๔๗	๕	๖๒.๕๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๒.๙	สำนักงานศาลยุติธรรม	๗	๐.๑๓	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
๒.๑๐	สำนักงานการบินพลเรือน แห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๗๒	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๑	สภาพนายความ ในพระบรมราชูปถัมภ์	๔	๐.๐๗๒	๓	๗๕.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตในภาครัฐ	๓	๐.๐๕๔	๑	๓๓.๓๓	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๓	สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน	๓	๐.๐๕๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๔	กองอำนวยการรักษาความ มั่นคงภายในราชอาณาจักร	๓	๐.๐๕๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐
๒.๑๕	สภาเกษตรกรไทย	๓	๐.๐๕๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๖	สำนักงานคณะกรรมการ การเลือกตั้ง	๓	๐.๐๕๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๗	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ	๓	๐.๐๕๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๘	สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน	๒	๐.๐๓๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๙	สำนักพระราชวัง	๒	๐.๐๓๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๐	สำนักเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงาน เลขาธิการสภานิติบัญญัติ แห่งชาติ	๒	๐.๐๓๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๒.๒๑ สำนักงาน...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์	๒	๐.๐๓๖	๑	๕๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๒.๒๒	บริษัท ระบบขนส่งมวลชน กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๓๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการ นโยบายเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออก	๑	๐.๐๑๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานกองทุนฟื้นฟู และพัฒนาเกษตรกร	๑	๐.๐๑๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน	๑	๐.๐๑๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๖	กองงานในพระองค์ สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	๑	๐.๐๑๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	สำนักงานคณะกรรมการ กลางอิสลามแห่งประเทศไทย	๑	๐.๐๑๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๘	สำนักงานการตรวจเงิน แผ่นดิน	๑	๐.๐๑๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๙	สำนักงานคณะกรรมการ สิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑	๐.๐๑๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๒๒๓	๒๒.๓๙	๑,๑๕๐	๙๔.๐๓	๙๑๗	๗๔.๙๘	๓๐๖	๒๕.๐๒
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๒๘๓	๕.๑๘๑	๒๗๐	๙๕.๔๑	๒๒๑	๗๘.๐๙	๖๒	๒๑.๙๑
๓.๑.๑	การประปาส่วนภูมิภาค	๑๐๑	๑.๘๕	๙๙	๙๘.๐๒	๘๐	๗๙.๒๑	๒๑	๒๐.๗๙
๓.๑.๒	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๙๑	๑.๖๗	๘๒	๙๐.๑๑	๖๐	๖๕.๙๓	๓๑	๓๔.๐๗
๓.๑.๓	การไฟฟ้านครหลวง	๕๖	๑.๐๒	๕๖	๑๐๐.๐๐	๕๑	๙๑.๐๗	๕	๘.๙๓
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๓๕	๐.๖๔	๓๓	๙๔.๒๙	๓๐	๘๕.๗๑	๕	๑๔.๒๙
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๒๖๙	๔.๙๓	๒๕๗	๙๕.๕๔	๑๑๘	๔๓.๘๗	๑๕๑	๕๖.๑๓
๓.๒.๑	ธนาคารออมสิน	๗๗	๑.๔๑	๗๕	๙๗.๔๐	๒๘	๓๖.๓๖	๔๙	๖๓.๖๔
๓.๒.๒	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๗๔	๑.๓๖	๗๔	๑๐๐.๐๐	๓๖	๔๘.๖๕	๓๘	๕๑.๓๕
๓.๒.๓	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๕๒	๐.๙๕๒	๔๗	๙๐.๓๘	๙	๑๗.๓๑	๔๓	๘๒.๖๙
๓.๒.๔	สำนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล	๓๑	๐.๕๖๘	๓๑	๑๐๐.๐๐	๒๗	๘๗.๑๐	๔	๑๒.๙๐
๓.๒.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๑๓	๐.๒๓๗	๑๓	๑๐๐.๐๐	๘	๖๑.๕๔	๕	๓๘.๔๖
๓.๒.๖	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๘	๐.๑๔๗	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐	๕	๖๒.๕๐

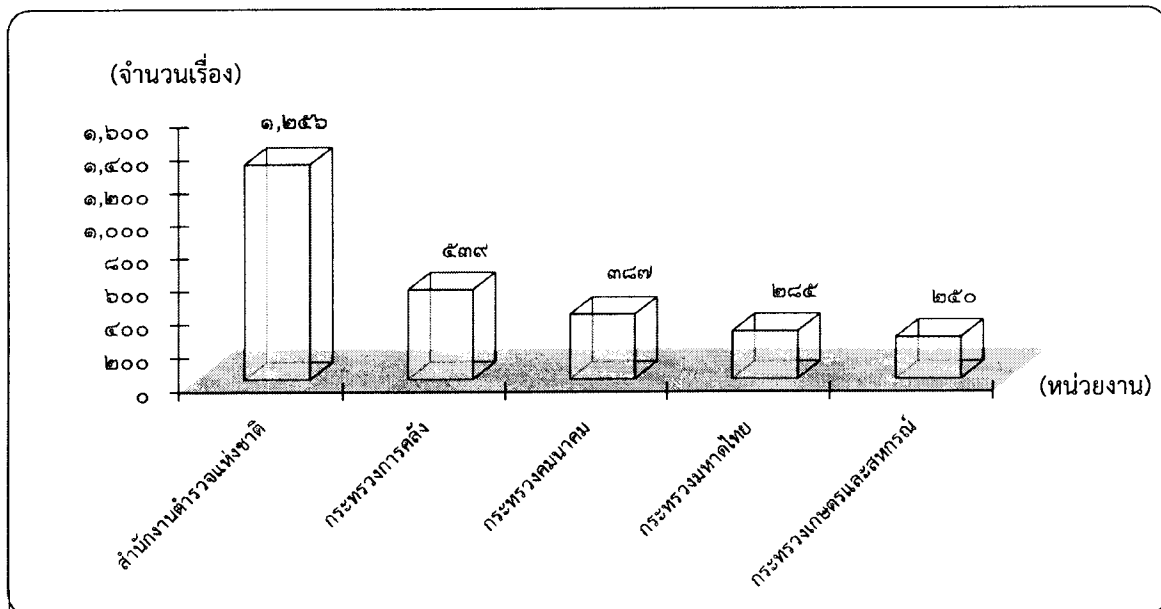
๓.๒.๗ ธนาคาร...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๒.๗	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๗	๐.๑๓	๗	๑๐๐.๐๐	๓	๔๒.๘๖	๔	๕๗.๑๔
๓.๒.๘	กองทุนการออมแห่งชาติ	๓	๐.๐๕๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๒.๙	กองทุนบำเหน็จบำนาญ ข้าราชการ	๓	๐.๐๕๔	๓	๑๐๐.๐๐	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๒.๑๐	บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๑	๐.๐๑๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๒๔๕	๔.๔๙	๒๒๖	๙๒.๒๔	๒๒๒	๙๐.๖๑	๒๓	๙.๓๙
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๑๓๗	๒.๕๑๐	๑๓๓	๙๗.๐๘	๑๓๑	๙๕.๖๒	๖	๔.๓๘
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๔๗	๐.๘๖๑	๓๙	๘๒.๙๘	๓๙	๘๒.๙๘	๘	๑๗.๐๒
๓.๓.๓	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๘	๐.๓๓	๑๘	๑๐๐.๐๐	๑๘	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๔	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๑๗	๐.๓๑๑	๑๖	๙๔.๑๒	๑๔	๘๒.๓๕	๓	๑๗.๖๕
๓.๓.๕	การรถไฟฯ ขนส่งมวลชน แห่งประเทศไทย	๑๓	๐.๒๓๗	๑๒	๙๒.๓๑	๑๒	๙๒.๓๑	๑	๗.๖๙
๓.๓.๖	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๑๐	๐.๑๘๓	๖	๖๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
๓.๓.๗	การทำเรือแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๓๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๓.๘	บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด	๑	๐.๐๑๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๘๙	๓.๔๖	๑๘๙	๑๐๐.๐๐	๑๘๘	๙๙.๔๗	๑	๐.๕๓
๓.๔.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๑๘๙	๓.๔๖	๑๘๙	๑๐๐.๐๐	๑๘๘	๙๙.๔๗	๑	๐.๕๓
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๑๑๑	๒.๐๓	๙๙	๘๙.๑๙	๘๓	๗๔.๗๗	๒๘	๒๕.๒๓
๓.๕.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๖๓	๑.๑๕	๖๑	๙๖.๘๓	๔๖	๗๓.๐๒	๑๗	๒๖.๙๘
๓.๕.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๔๘	๐.๘๘	๓๘	๗๙.๑๗	๓๗	๗๗.๐๘	๑๑	๒๒.๙๒
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงแรงงาน	๕๖	๑.๐๒	๕๒	๙๒.๘๖	๓๙	๖๙.๖๔	๑๗	๓๐.๓๖
๓.๖.๑	สำนักงานประกันสังคม	๕๖	๑.๐๒	๕๒	๙๒.๘๖	๓๙	๖๙.๖๔	๑๗	๓๐.๓๖
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ พัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๒	๐.๔๐๓	๒๐	๙๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๘๑
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๒	๐.๔๐๓	๒๐	๙๐.๙๑	๑๓	๕๙.๐๙	๙	๔๐.๘๑

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๑๖	๐.๒๙๓	๑๔	๘๗.๕๐	๑๐	๖๒.๕๐	๖	๓๗.๕๐
๓.๘.๑	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๑๕	๐.๒๗๕	๑๓	๘๖.๖๗	๙	๖๐.๐๐	๖	๔๐.๐๐
๓.๘.๒	สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน แห่งชาติ	๑	๐.๐๑๘	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	๑๓	๐.๒๓๗	๑๓	๑๐๐.๐๐	๑๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๑๑	๐.๒๐๑	๑๑	๑๐๐.๐๐	๑๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๙.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๓๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๗	๐.๑๓	๕	๗๑.๔๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๑๐.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๗	๐.๑๓	๕	๗๑.๔๓	๕	๗๑.๔๓	๒	๒๘.๕๗
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๔	๐.๐๗๒	๑	๒๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐
๓.๑๑.๑	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๓๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๑.๒	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๓๖	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายก รัฐมนตรี	๓	๐.๐๕๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๒.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๑	๐.๐๑๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๒.๒	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๒	๐.๐๓๖	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๓	๐.๐๕๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๓.๑	องค์การส่งเสริมการค้า ระหว่างประเทศในพระบรม ราชูปถัมภ์	๓	๐.๐๕๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับ กระทรวงศึกษาธิการ	๒	๐.๐๓๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๑	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๑	๐.๐๑๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๔.๒	สถาบันส่งเสริมการสอน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	๑	๐.๐๑๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๕,๔๖๒	๑๐๐.๐๐	๔,๕๖๙	๘๓.๖๕	๔,๑๐๖	๗๕.๑๗	๑,๓๕๖	๒๔.๘๓

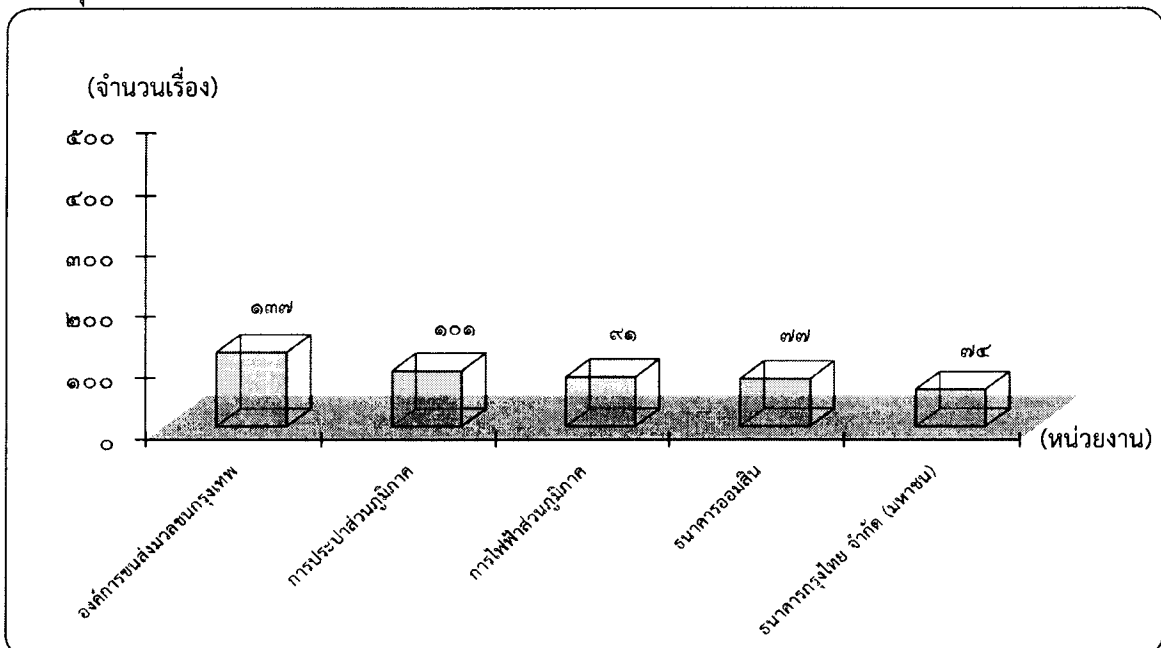
แผนภาพ...

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๔๖๒ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รองลงมาคือ กระทรวงการคลัง กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย และกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รองลงมาคือ การประปาส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ

๖. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
เขตตรวจราชการส่วนกลาง		๘๕๑	๑๕.๓๒	๘๓๓	๙๗.๘๘	๗๕๓	๘๘.๔๘	๙๘	๑๑.๕๒
๑	กรุงเทพมหานคร	๘๕๑	๑๕.๓๒	๘๓๓	๙๗.๘๘	๗๕๓	๘๘.๔๘	๙๘	๑๑.๕๒
เขตตรวจราชการที่ ๑		๗๘๕	๑๔.๑๓	๗๕๑	๙๕.๓๙	๖๘๖	๘๗.๓๙	๙๙	๑๒.๖๑
๒	จังหวัดนนทบุรี	๓๐๘	๕.๕๔	๒๗๖	๘๙.๖๑	๒๗๓	๘๘.๖๔	๓๕	๑๑.๓๖
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๖๐	๔.๖๘	๒๕๖	๙๘.๔๖	๒๓๑	๘๘.๘๕	๒๙	๑๑.๑๕
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๕๑	๒.๗๒	๑๔๘	๙๘.๐๑	๑๓๐	๘๖.๐๙	๒๑	๑๓.๙๑
๕	จังหวัดสระบุรี	๖๖	๑.๑๙	๖๑	๙๒.๔๒	๕๒	๗๘.๗๙	๑๔	๒๑.๒๑
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๒๑	๒.๑๘	๙๓	๗๖.๘๖	๘๙	๗๓.๕๕	๓๒	๒๖.๔๕
๖	จังหวัดลพบุรี	๕๗	๑.๐๓	๔๑	๗๑.๙๓	๓๙	๖๘.๔๒	๑๘	๓๑.๕๘
๗	จังหวัดชัยนาท	๒๕	๐.๔๕	๒๑	๘๔.๐๐	๒๐	๘๐.๐๐	๕	๒๐.๐๐
๘	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๐	๐.๓๖	๑๖	๘๐.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
๙	จังหวัดอ่างทอง	๑๙	๐.๓๔	๑๕	๗๘.๙๕	๑๕	๗๘.๙๕	๔	๒๑.๐๕
เขตตรวจราชการที่ ๓		๔๒๕	๗.๖๕	๓๕๕	๘๓.๕๓	๓๔๔	๘๐.๙๔	๘๑	๑๙.๐๖
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๖๓	๔.๗๓	๒๒๗	๘๖.๓๑	๒๒๖	๘๕.๙๓	๓๗	๑๔.๐๗
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๗๒	๑.๓๐	๕๕	๗๖.๓๙	๕๓	๗๓.๖๑	๑๙	๒๖.๓๙
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๔	๐.๖๑	๓๑	๙๑.๑๘	๒๗	๗๙.๔๑	๗	๒๐.๕๙
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๓๒	๐.๕๘	๒๕	๗๘.๑๓	๒๓	๗๑.๘๘	๙	๒๘.๑๓
๑๔	จังหวัดนครนายก	๒๔	๐.๔๓	๑๗	๗๐.๘๓	๑๕	๖๒.๕๐	๙	๓๗.๕๐
เขตตรวจราชการที่ ๔		๓๖๑	๖.๕๐	๓๑๖	๘๗.๕๓	๒๖๔	๗๓.๑๓	๙๗	๒๖.๘๗
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๓๔	๒.๔๑	๑๑๙	๘๘.๘๑	๑๐๙	๘๑.๓๔	๒๕	๑๘.๖๖
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๘๑	๑.๔๖	๖๙	๘๕.๑๙	๕๙	๗๒.๘๔	๒๒	๒๗.๑๖
๑๗	จังหวัดราชบุรี	๘๑	๑.๔๖	๗๓	๙๐.๑๒	๕๑	๖๒.๙๖	๓๐	๓๗.๐๔
๑๘	จังหวัดสุพรรณบุรี	๖๕	๑.๑๗	๕๕	๘๔.๖๒	๔๕	๖๙.๒๓	๒๐	๓๐.๗๗
เขตตรวจราชการที่ ๕		๒๔๓	๔.๓๗	๒๑๐	๘๖.๔๒	๒๐๐	๘๒.๓๐	๔๓	๑๗.๗๐
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๑๐๙	๑.๙๖	๙๕	๘๗.๑๖	๙๔	๘๖.๒๔	๑๕	๑๓.๗๖
๒๐	จังหวัดเพชรบุรี	๕๔	๐.๙๗	๔๗	๘๗.๐๔	๔๓	๗๙.๖๓	๑๑	๒๐.๓๗
๒๑	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๕๓	๐.๙๕	๔๖	๘๖.๗๙	๔๒	๗๙.๒๕	๑๑	๒๐.๗๕
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๗	๐.๔๙	๒๒	๘๑.๔๘	๒๑	๗๗.๗๘	๖	๒๒.๒๒
เขตตรวจราชการที่ ๖		๓๐๖	๕.๕๑	๒๑๖	๗๐.๕๙	๑๗๓	๕๖.๕๔	๑๓๓	๔๓.๔๖
๒๓	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๑๑๙	๒.๑๔	๙๔	๗๘.๙๙	๖๕	๕๔.๖๒	๕๔	๔๕.๓๘
๒๔	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๑๑๘	๒.๑๒	๖๖	๕๕.๙๓	๕๙	๕๐.๐๐	๕๙	๕๐.๐๐
๒๕	จังหวัดชุมพร	๔๒	๐.๗๖	๓๔	๘๐.๙๕	๓๐	๗๑.๔๓	๑๒	๒๘.๕๗
๒๖	จังหวัดพัทลุง	๒๗	๐.๔๙	๒๒	๘๑.๔๘	๑๙	๗๐.๓๗	๘	๒๙.๖๓
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๙๔	๓.๔๙	๑๔๑	๗๒.๖๘	๑๒๔	๖๓.๙๒	๗๐	๓๖.๐๘
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๖๓	๑.๑๓	๔๔	๖๙.๘๔	๔๔	๖๙.๘๔	๑๙	๓๐.๑๖
๒๘	จังหวัดกระบี่	๕๑	๐.๙๒	๔๐	๗๘.๔๓	๒๘	๕๔.๙๐	๒๓	๔๕.๑๐

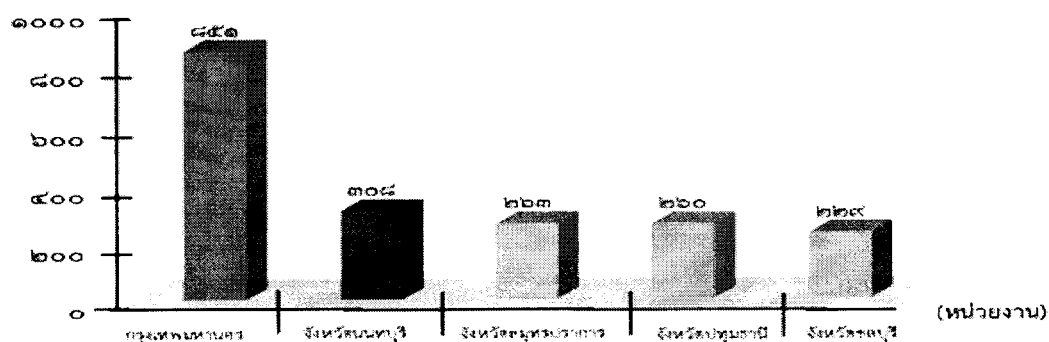
๒๙ จังหวัด...

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒๙	จังหวัดตรัง	๔๑	๐.๗๔	๒๗	๖๕.๘๕	๒๓	๕๖.๑๐	๑๘	๔๓.๙๐
๓๐	จังหวัดระนอง	๒๑	๐.๓๘	๑๔	๖๖.๖๗	๑๓	๖๑.๙๐	๘	๓๘.๑๐
๓๑	จังหวัดพังงา	๑๘	๐.๓๒	๑๖	๘๘.๘๙	๑๖	๘๘.๘๙	๒	๑๑.๑๑
เขตตรวจราชการที่ ๘		๒๑๕	๓.๘๗	๑๔๕	๖๗.๔๔	๑๑๐	๕๑.๑๖	๑๐๕	๔๘.๘๔
๓๒	จังหวัดสงขลา	๑๓๐	๒.๓๔	๙๔	๗๒.๓๑	๗๕	๕๗.๖๙	๕๕	๔๒.๓๑
๓๓	จังหวัดนราธิวาส	๒๓	๐.๔๑	๑๓	๕๖.๕๒	๗	๓๐.๔๓	๑๖	๖๙.๕๗
๓๔	จังหวัดปัตตานี	๒๒	๐.๔๐	๑๒	๕๔.๕๕	๗	๓๑.๘๒	๑๕	๖๘.๑๘
๓๕	จังหวัดสตูล	๒๒	๐.๔๐	๑๙	๘๖.๓๖	๑๕	๖๘.๑๘	๗	๓๑.๘๒
๓๖	จังหวัดยะลา	๑๘	๐.๓๒	๗	๓๘.๘๙	๖	๓๓.๓๓	๑๒	๖๖.๖๗
เขตตรวจราชการที่ ๙		๓๓๙	๖.๑๐	๒๘๘	๘๔.๙๖	๒๖๘	๗๙.๐๖	๗๑	๒๐.๙๔
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๒๒๙	๔.๑๒	๒๐๐	๘๗.๓๔	๑๘๘	๘๒.๑๐	๔๑	๑๗.๙๐
๓๘	จังหวัดระยอง	๕๘	๑.๐๔	๕๔	๙๓.๑๐	๔๘	๘๒.๗๖	๑๐	๑๗.๒๔
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๔๔	๐.๗๙	๓๐	๖๘.๑๘	๒๘	๖๓.๖๔	๑๖	๓๖.๓๖
๔๐	จังหวัดตราด	๘	๐.๑๔	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐	๔	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๖๕	๒.๙๗	๑๑๗	๗๐.๙๑	๙๙	๖๐.๐๐	๖๖	๔๐.๐๐
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๘๐	๑.๔๔	๕๘	๗๒.๕๐	๔๘	๖๐.๐๐	๓๒	๔๐.๐๐
๔๒	จังหวัดเลย	๓๒	๐.๕๘	๒๐	๖๒.๕๐	๑๙	๕๙.๓๘	๑๓	๔๐.๖๓
๔๓	จังหวัดหนองคาย	๒๔	๐.๔๓	๑๙	๗๙.๑๗	๑๓	๕๔.๑๗	๑๑	๔๕.๘๓
๔๔	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๗	๐.๓๑	๑๓	๗๖.๔๗	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓
๔๕	จังหวัดบึงกาฬ	๑๒	๐.๒๒	๗	๕๘.๓๓	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๗๔	๑.๓๓	๔๙	๖๖.๒๒	๔๓	๕๘.๑๑	๓๑	๔๑.๘๙
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๔๓	๐.๗๗	๒๕	๕๘.๑๔	๒๓	๕๓.๔๙	๒๐	๔๖.๕๑
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๑๗	๐.๓๑	๑๕	๘๘.๒๔	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
๔๘	จังหวัดนครพนม	๑๔	๐.๒๕	๙	๖๔.๒๙	๘	๕๗.๑๔	๖	๔๒.๘๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๒๕๘	๔.๖๔	๒๐๑	๗๗.๙๑	๑๖๖	๖๔.๓๔	๙๒	๓๕.๖๖
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๙๙	๑.๗๘	๘๑	๘๑.๘๒	๗๓	๗๓.๗๔	๒๖	๒๖.๒๖
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๕๖	๑.๐๑	๕๐	๘๙.๒๙	๒๖	๔๖.๔๓	๓๐	๕๓.๕๗
๕๑	จังหวัดมหาสารคาม	๕๔	๐.๙๗	๔๓	๗๙.๖๓	๔๑	๗๕.๙๓	๑๓	๒๔.๐๗
๕๒	จังหวัดกาฬสินธุ์	๔๙	๐.๘๘	๒๗	๕๕.๑๐	๒๖	๕๓.๐๖	๒๓	๔๖.๙๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๒๓๔	๔.๒๑	๑๓๓	๕๖.๘๔	๑๑๐	๔๗.๐๑	๑๒๔	๕๒.๙๙
๕๓	จังหวัดศรีสะเกษ	๙๐	๑.๖๒	๕๐	๕๕.๕๖	๓๕	๓๘.๘๙	๕๕	๖๑.๑๑
๕๔	จังหวัดอุบลราชธานี	๘๗	๑.๕๗	๔๓	๔๙.๔๓	๔๐	๔๕.๙๘	๔๗	๕๔.๐๒
๕๕	จังหวัดยโสธร	๔๐	๐.๗๒	๒๖	๖๕.๐๐	๒๑	๕๒.๕๐	๑๙	๔๗.๕๐
๕๖	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๗	๐.๓๑	๑๔	๘๒.๓๕	๑๔	๘๒.๓๕	๓	๑๗.๖๕
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๓๕๖	๖.๔๑	๒๔๑	๖๗.๗๐	๒๐๕	๕๗.๕๘	๑๕๑	๔๒.๔๒
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๔๑	๒.๕๔	๙๘	๖๙.๕๐	๙๖	๖๘.๐๙	๔๕	๓๑.๙๑
๕๘	จังหวัดสุรินทร์	๘๔	๑.๕๑	๖๕	๗๗.๓๘	๔๒	๕๐.๐๐	๔๒	๕๐.๐๐

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๕๙	จังหวัดบุรีรัมย์	๘๑	๑.๔๖	๕๒	๖๔.๒๐	๔๑	๕๐.๖๒	๔๐	๔๙.๓๘
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๕๐	๐.๙๐	๒๖	๕๒.๐๐	๒๖	๕๒.๐๐	๒๔	๔๘.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๑๔๔	๒.๕๙	๑๑๓	๗๘.๔๗	๙๕	๖๕.๙๗	๔๙	๓๔.๐๓
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๙๖	๑.๗๓	๗๖	๗๙.๑๗	๖๕	๖๗.๗๑	๓๑	๓๒.๒๙
๖๒	จังหวัดลำปาง	๒๓	๐.๔๑	๑๙	๘๒.๖๑	๑๔	๖๐.๘๗	๙	๓๙.๑๓
๖๓	จังหวัดลำพูน	๒๑	๐.๓๘	๑๖	๗๖.๑๙	๑๔	๖๖.๖๗	๗	๓๓.๓๓
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๔	๐.๐๗	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๙๑	๑.๖๔	๗๖	๘๓.๕๒	๖๐	๖๕.๙๓	๓๑	๓๔.๐๗
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๔๙	๐.๘๘	๔๑	๘๓.๖๗	๓๓	๖๗.๓๕	๑๖	๓๒.๖๕
๖๖	จังหวัดแพร่	๑๗	๐.๓๑	๑๒	๗๐.๕๙	๑๒	๗๐.๕๙	๕	๒๙.๔๑
๖๗	จังหวัดพะเยา	๑๓	๐.๒๓	๑๑	๘๔.๖๒	๙	๖๙.๒๓	๔	๓๐.๗๗
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๒	๐.๒๒	๑๒	๑๐๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๒๐๐	๓.๖๑	๑๖๘	๘๔.๐๐	๑๓๕	๖๗.๕๐	๖๕	๓๒.๕๐
๖๙	จังหวัดเพชรบูรณ์	๖๒	๑.๑๒	๖๐	๙๖.๗๗	๔๗	๗๕.๘๑	๑๕	๒๔.๑๙
๗๐	จังหวัดพิษณุโลก	๕๕	๐.๙๙	๔๒	๗๖.๓๖	๓๐	๕๔.๕๕	๒๕	๔๕.๔๕
๗๑	จังหวัดสุโขทัย	๓๒	๐.๕๘	๒๓	๗๑.๘๘	๑๙	๕๙.๓๘	๑๓	๔๐.๖๒
๗๒	จังหวัดตาก	๒๗	๐.๔๙	๒๓	๘๕.๑๙	๒๑	๗๗.๗๘	๖	๒๒.๒๒
๗๓	จังหวัดอุตรดิตถ์	๒๔	๐.๔๓	๒๐	๘๓.๓๓	๑๘	๗๕.๐๐	๖	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๙๓	๓.๔๘	๑๓๐	๖๗.๓๖	๑๐๓	๕๓.๓๗	๙๐	๔๖.๖๓
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๘๗	๑.๕๗	๕๒	๕๙.๗๗	๔๓	๔๙.๔๓	๔๔	๕๐.๕๗
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๔๒	๐.๗๖	๓๕	๘๓.๓๓	๒๕	๕๙.๕๒	๑๗	๔๐.๔๘
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๓๖	๐.๖๕	๒๗	๗๕.๐๐	๒๒	๖๑.๑๑	๑๔	๓๘.๘๙
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๒๘	๐.๕๐	๑๖	๕๗.๑๔	๑๓	๔๖.๔๓	๑๕	๕๓.๕๗
รวมทั้งสิ้น		๕,๕๕๕	๑๐๐.๐๐	๔,๕๖๖	๘๒.๒๐	๔,๐๒๗	๗๒.๔๙	๑,๕๒๘	๒๗.๕๑

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)

(จำนวนเรื่อง)



จากตาราง...

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๕๕๕ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน บาดแผล ลูกระนาดชะลอความเร็ว สะพานลอยคนข้าม ทางม้าลาย การตีเส้นแบ่งช่องทางจราจร สัญญาณไฟจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง - ขอให้แก้ไขปัญหการจราจร และการวางสิ่งกีดขวางการสัญจรบนบาทวิถีและถนน
		เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการเลี้ยงสัตว์
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ ควันบุรี บ้านเรือน ร้านอาหาร การปล่อยน้ำเสียลงท่อระบายน้ำ และมูลสุนัข
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร และสถานบันเทิง
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน และร้านอาหาร
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล และตุ้ม
		คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหคว้นไฟ ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร และการเผาขยะ/หญ้า
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการเลี้ยงสัตว์
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทตุ้ม ไฮโล และไฟ
		ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างริมทางและไฟฟ้าส่องสว่างป้ายหยุดรถประจำทาง
๔	จังหวัดปทุมธานี	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการเลี้ยงสัตว์
		จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหการสัญจรของรถบรรทุกดินทราย และขบวนวัสดุก่อสร้าง - ขอให้แก้ไขปัญหการจราจรติดขัด และการจอดรถกีดขวางการจราจร - ขอให้แก้ไขปัญหการเปิดช่องทางจุดกลับรถไม่เหมาะสม
		กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร และการเผาขยะ/ถ่าน

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๕	จังหวัดชลบุรี	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ เครื่องขยายเสียง ร้านอาหาร สถานบันเทิง และบ้านเรือน
		ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้างถนน สัญญาณไฟจราจร และไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง
		บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้สล็อต และตู้ม้า
		กลิ้น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การปล่อยน้ำเสียลงสู่ลำคลอง การเผาขยะ และการเลี้ยงสัตว์

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

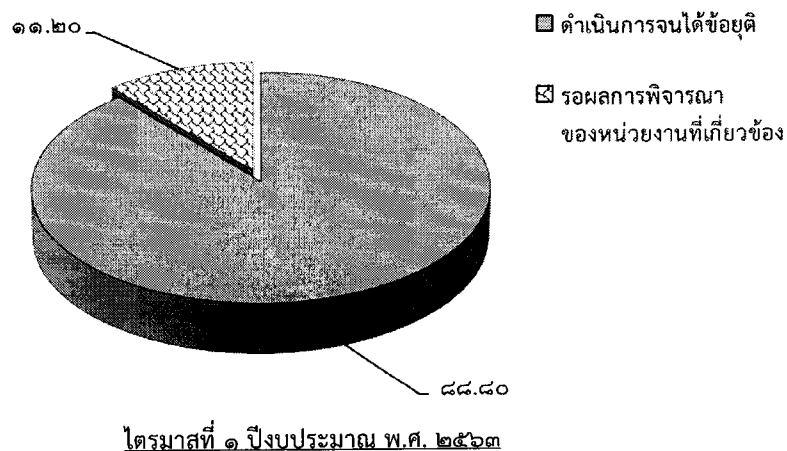
**การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓**

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกัน
ของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๑	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๕,๐๗๒	๒๗,๔๐๐	- ๒๑.๘๘
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๓,๑๓๒	๑,๕๕๖	- ๕๐.๓๒
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๖๓๒	๑,๑๐๘	- ๓๒.๑๑
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๑,๐๗๙	๖๔๑	- ๔๐.๕๙
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๔๐๘	๒๖๓	- ๓๕.๕๔
๖	สายตรงไทยนิยม	๑๖๐	๕๐	- ๖๘.๗๕
๗	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๑๐๒	-	N/A
รวมทั้งสิ้น		๔๑,๕๘๕	๓๑,๐๑๘	- ๒๕.๔๑

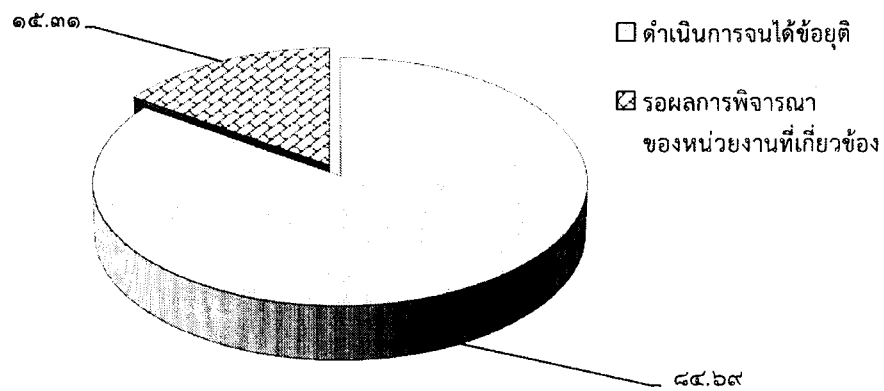
ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๓๑,๐๑๘ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๑

๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกัน
ของปีงบประมาณที่ผ่านมา



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๑๗,๑๗๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๕,๒๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑,๙๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๒๐

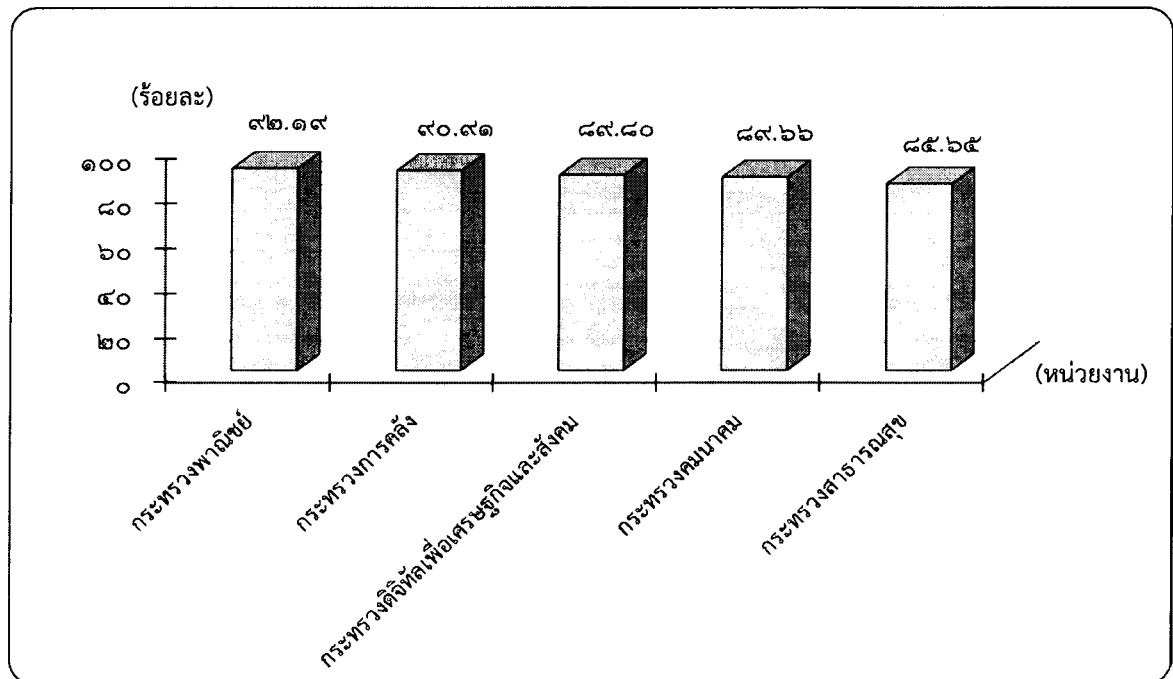
ไตรมาสที่ ๑...



ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๒,๖๒๙ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๙,๑๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๙ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓,๔๖๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๑

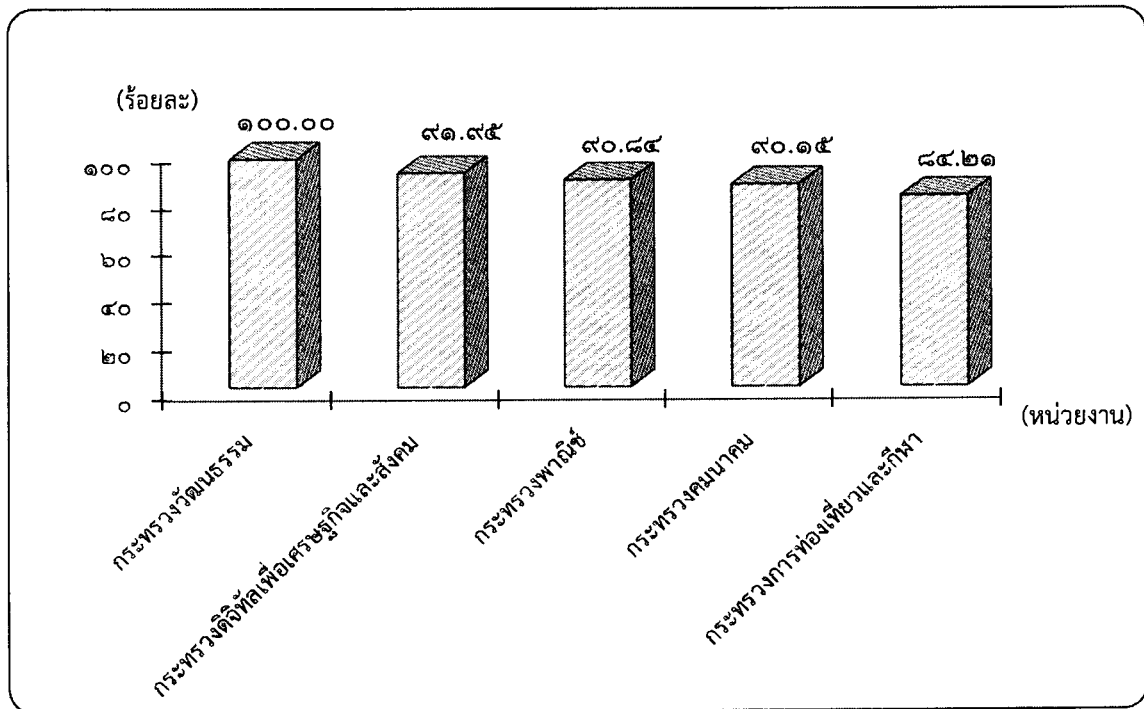
๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงคมนาคม และกระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ

ไตรมาสที่ ๑ ...



ไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ดังนี้

๔.๑ ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๖๓ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ	๕๗๗ ราย ๓๕๒ เรื่อง ๒๒๕ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๔.๒ สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๒๒๕
๒	กระทรวงมหาดไทย	๗๕
๓	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๔๖
๔	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔๔
๕	กระทรวงการคลัง	๓๙
๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๓๔
๗	กระทรวงยุติธรรม	๒๙
๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๓
๙	กระทรวงสาธารณสุข	๑๑
๑๐	กระทรวงอุตสาหกรรม	๙
๑๑	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๘
๑๒	กรมบังคับคดี	๘
๑๓	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๘
๑๔	กระทรวงคมนาคม	๖
๑๕	กระทรวงกลาโหม	๔
๑๖	กระทรวงแรงงาน	๔
๑๗	กระทรวงพลังงาน	๔
๑๘	กระทรวงพาณิชย์	๒
๑๙	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๒
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒
รวม		๕๗๗

จากสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ส่วนใหญ่เป็นกรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษที่ต้องดำเนินการในทางลับด้วยความระมัดระวังเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น) กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ผลการใช้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการประสานงานและได้รับคำปรึกษาแนะนำจากหน่วยงานโดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ยังมีข้อจำกัดบางประการที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการได้ กล่าวคือ บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนมาปฏิบัติงานทุกวันทำให้การดำเนินงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างสำนักงาน

ปลัดสำนัก...

ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ บางรายไม่นำเข้าข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทันทีหลังการให้บริการแล้วเสร็จ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไม่สอดคล้องกับจำนวนเรื่องที่รับในแต่ละวัน และไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจหลังการให้บริการได้โดยทันที รวมทั้งผู้ที่มาปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกรอบอำนาจหน้าที่ ข้อกฎหมาย และระเบียบในความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองเพียงพอที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการที่มาขอรับคำแนะนำปรึกษาได้

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัย รวมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๑๙๙	๓	๐ (๐.๐๐)	๑	๑,๓๗๓	๑,๓๔๓ (๙๗.๘๒)	๔๕,๖๖๖.๖๗
๒	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ การลงทะเบียนมาตรการส่งเสริม การท่องเที่ยวในประเทศ “ชิมช้อปใช้” ให้มีความง่าย สะดวก และรวดเร็ว เช่น ขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้าง ยุ่งยากซับซ้อน เว็บไซต์ไม่เสถียร ไม่รองรับกับจำนวนผู้ใช้งาน ประชาชนบางส่วนไม่มีโทรศัพท์ สมาร์ทโฟนทำให้เสียสิทธิในการ เข้าร่วมโครงการฯ และควร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเงื่อนไข ของโครงการฯ ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ให้ประชาชน - ขอให้เร่งจ่ายเงินช่วยเหลือโครงการ สนับสนุนต้นทุนการผลิตให้เกษตรกร ผู้ปลูกข้าวนาปี ปีการผลิต ๒๕๖๒/ ๒๕๖๓	๒	๑,๗๙๐	๑,๕๗๓ (๘๗.๘๘)	๒	๑,๒๗๓	๑,๑๙๖ (๙๓.๙๕)	- ๒๘.๘๘

- ขอให้เร่ง...

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	- ขอให้เร่งจ่ายเงินชดเชยตามโครงการ ประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนปาล์ม น้ำมัน ปี ๒๕๖๒/๒๕๖๓							
๓	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้า ขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๓	๙๙๒	๙๑๙ (๙๒.๖๔)	๓	๗๒๕	๖๘๙ (๙๕.๐๓)	- ๒๖.๙๒
๔	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตุ้มมา ตุ้มลื้อด บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โตะ สติกเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล ห่วยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๔	๘๒๐	๗๙๙ (๙๗.๔๔)	๔	๕๔๗	๕๓๘ (๙๘.๓๕)	- ๓๓.๒๙
๕	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มี คุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการ น้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๘	๖๑๑	๕๘๐ (๙๔.๙๓)	๕	๔๓๙	๔๑๙ (๙๕.๔๔)	- ๒๘.๑๕
๖	ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ แจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติด ประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา และใบกระท่อม	๗	๗๔๕	๗๑๙ (๙๖.๕๑)	๖	๔๓๔	๔๒๗ (๙๘.๓๙)	- ๔๑.๗๔
๗	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของสำนักงานขนส่ง จังหวัด สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง	๙	๕๒๑	๕๐๕ (๙๖.๙๓)	๗	๔๓๑	๔๐๗ (๙๔.๔๓)	- ๑๗.๒๗

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๑			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๑			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หมายเลข สายด่วน ๑๙๑ และหมายเลขสายด่วน ๑๓๒๓ ของกระทรวงสาธารณสุข - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐							
๘	กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวน จากสถานประกอบการ การพ่น สารเคมี การเผาขยะ การเลี้ยงสัตว์ การสูบบุหรี่ และการปล่อยน้ำเสีย ลงท่อระบายน้ำ และการทิ้งขยะ	*	-	-	๘	๔๒๙	๔๑๓ (๙๖.๒๗)	N/A
๙	จัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดระเบียบและแก้ไขปัญห การจอดรถยนต์ส่วนบุคคล รถจักรยานยนต์ รถยนต์รับจ้าง สาธารณะ (แท็กซี่) รถตู้โดยสาร ปรับอากาศร่วมบริการกีดขวาง การจราจร - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจ ลงตรวจพื้นที่เพื่อกวาดขันวินัยจราจร	*	-	-	๙	๔๒๒	๔๒๐ (๙๙.๕๓)	N/A
๑๐	ถนน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซม/ก่อสร้าง ถนน พื้นผิวถนน สะพานกัลบรถ บาทวิถี ติดเส้นแบ่งช่องจราจร ขยายช่องทางจราจร ไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ จราจร	๕	๗๘๕	๖๘๙ (๘๗.๗๗)	๑๐	๔๑๒	๓๗๓ (๙๐.๕๓)	- ๔๗.๕๒

*หมายเหตุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์
โดยเพิ่มประเภทเรื่องกลิ่นกับการจัดระเบียบการจราจรในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในไตรมาสที่ ๑ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า เสียงรบกวน/ สั่นสะเทือนเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด และแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากปัญหามลพิษทางเสียงเป็นเรื่องใกล้ตัวเกิดขึ้นได้โดยง่ายและส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน โดยส่วนใหญ่เกิดจากสถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน บุคคล โรงงาน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าประเด็นปัญหาเหล่านี้ ส่วนใหญ่เป็นกรณีที่ภาครัฐสามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาได้โดยไม่ยุ่งยาก โดยมีหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการ รวมทั้งมีระเบียบ กฎเกณฑ์ ในเรื่องนั้น ๆ อยู่แล้ว หากแต่ยังคงมีประชาชนจำนวนมากมายื่นเรื่องร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือจากสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งหลายกรณีมีสาเหตุจากไม่ได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ หรือเมื่อมีการแจ้งเหตุแล้วผู้ที่รับผิดชอบไม่เข้ามาเร่งรับเหตุในทันที รวมทั้งบางปัญหามีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หากแต่ไม่มีเจ้าภาพหลักในการดำเนินการ ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ทำให้การจัดการปัญหาไม่เกิด ประสิทธิภาพเท่าที่ควรและปัญหายังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ประชาชนส่วนใหญ่อาจยังไม่ทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการและแนวทางการให้ความช่วยเหลือ รวมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการ ประชาชนของส่วนราชการที่รับผิดชอบโดยตรง รวมถึงไม่ทราบแนวทางการจัดการเมื่อพบเจอปัญหา จึงได้มายื่น เรื่องร้องทุกข์ต่อส่วนกลาง ในกรณีเช่นนี้จึงเห็นควรประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งจัดให้มี ชุดเฉพาะกิจในการเข้าระงับเหตุหรือตรวจสอบพื้นที่เมื่อได้รับแจ้งจากประชาชน เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรค

๑. เรื่องร้องทุกข์บางกรณีขาดหน่วยงานหลักในการดำเนินการ และยังขาดการบูรณาการการทำงาน ร่วมกัน ทำให้การจัดการปัญหาไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร

๒. ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางการให้ความ ช่วยเหลือ รวมถึงอำนาจหน้าที่ในการให้บริการประชาชนของส่วนราชการที่รับผิดชอบ

๓. การให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ยังมีข้อจำกัด บางประการที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการกล่าวคือ บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่มีการผลัดเปลี่ยนมาปฏิบัติงาน ทุกวัน ทำให้การดำเนินงานบางส่วนไม่เกิดความต่อเนื่อง เช่น การประสานงานระหว่างสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีและหน่วยงานอื่น ๆ เป็นต้น ประกอบกับ

ปัจจัยความสำเร็จ

๑. การดำเนินการแก้ปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ควรใช้กลไกของคณะกรรมการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของมวลชน และคณะกรรมการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของมวลชนระดับกระทรวง การกำกับดูแลและเร่งรัดติดตามผลการแก้ไขปัญหาของผู้ว่าการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer: CCEO) รวมถึงการตรวจราชการแบบบูรณาการ ของผู้ตรวจราชการประจำกระทรวง การประสานงานผ่านเครือข่ายในพื้นที่

๒. เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการและการให้ความ ช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ควรมีแนวทางการให้ความ ช่วยเหลือของประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ

๓. การให้บริการ...

๓. การให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล หน่วยงานการมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกรอบอำนาจหน้าที่ ข้อกฎหมาย และระเบียบในความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองเพียงพอที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการที่มาขอรับคำแนะนำปรึกษาได้

๔. ผู้บริหารระดับนโยบายของส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ และแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ รวมถึงจัดทำงบประมาณรองรับในการพัฒนาระบบของตนเอง เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบกลางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลได้

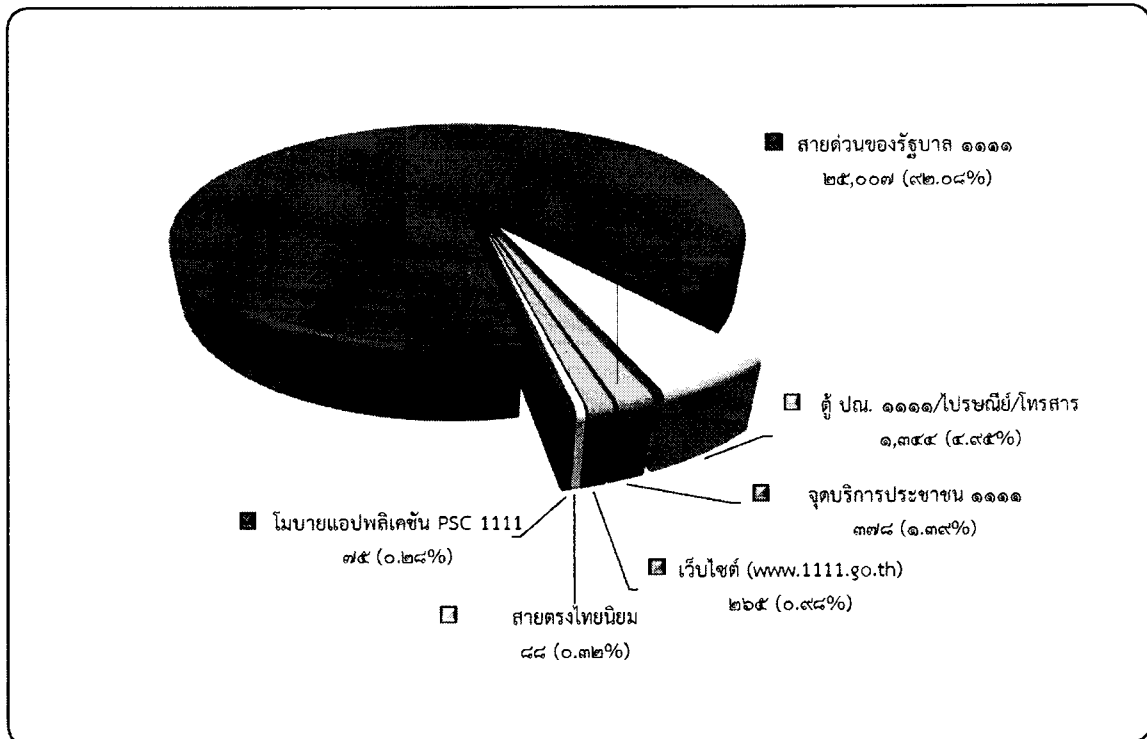


สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

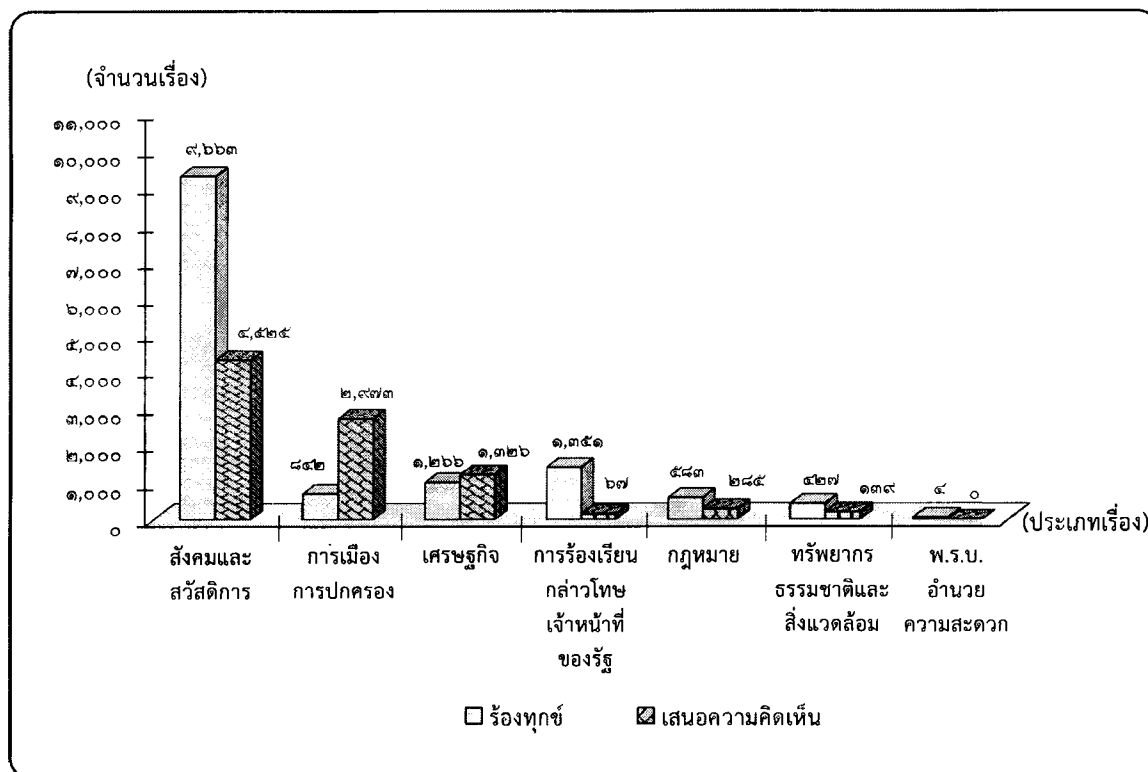
๑. สถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ ๑๑๑๑



ลำดับที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๒๕,๐๐๗	๙๒.๐๘
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์โทรสาร	๑,๓๔๔	๔.๙๕
๓	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๓๗๘	๑.๓๙
๔	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๒๖๕	๐.๙๘
๕	สายตรงไทยนิยม	๘๘	๐.๓๒
๖	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๗๕	๐.๒๘
รวมทั้งสิ้น		๒๗,๑๕๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางแสดงสถิติการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๗,๑๕๗ ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์โทรสาร ช่องทางจุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) สายตรงไทยนิยม และโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 และ ตามลำดับ

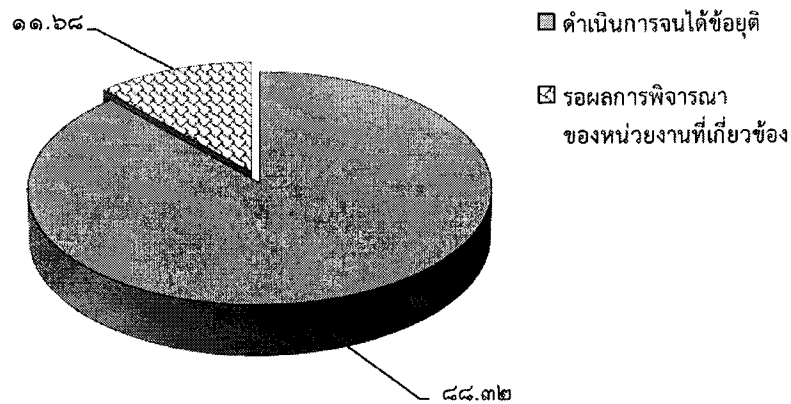
๒. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เรียงตามลำดับประเภทเรื่องหลักที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด



ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่อง	ร้องทุกข์	เสนอความคิดเห็น
๑	สังคมและสวัสดิการ	๑๔,๑๘๘	๙,๖๖๓	๔,๕๒๕
๒	การเมือง-การปกครอง	๓,๘๑๕	๘๔๒	๒,๙๗๓
๓	เศรษฐกิจ	๒,๕๙๒	๑,๒๖๖	๑,๓๒๖
๔	การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	๑,๔๑๘	๑,๓๕๑	๖๗
๕	กฎหมาย	๘๖๘	๕๘๓	๒๘๕
๖	ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕๖๖	๔๒๗	๑๓๙
๗	พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก	๔	๔	๐
รวมทั้งสิ้น		๒๓,๔๕๑	๑๔,๑๓๖	๙,๓๑๕
ร้อยละ		๑๐๐	๖๐.๒๘	๓๙.๗๒

หมายเหตุ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้ขอใช้ช่องทาง ๑๑๑๑ ในการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการภาครัฐตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยได้กำหนดประเภทเรื่องนี้ขึ้นใหม่ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

๓. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น



จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/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

๔. ประเภทเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็นมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก

ลำดับที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
๑	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ	- แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นร้านอาหาร ร้านเสริมความงาม สถานประกอบการ และสถานศึกษาเปิดให้บริการ ฝ่าฝืนมติสั่งปิดสถานประกอบการตามมาตรา ๓๕ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพิ่มเติม เป็นระยะเวลา ๒๒ วัน ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) - ขอให้มาตรการควบคุมการเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาต่างจังหวัดของประชาชนในช่วงการปิดประเทศ (LockDown) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) - ขอให้มีการช่วยเหลือเยียวยา กลุ่มผู้ประกอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการงดการออกผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ทำให้ขาดรายได้จากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล	๓,๑๙๓	๓,๐๑๘	๑๗๕

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
		- ขอความช่วยเหลือ กรณีไม่สามารถ ลงทะเบียนตามมาตรการขอคืนค่าประกัน การใช้ไฟฟ้าได้สำเร็จ			
๒	การรักษาพยาบาล	- แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นบุคคลต้องสงสัย ติดเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการมาตรการระงับการเดินทาง ของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในประเทศกลุ่มเสี่ยง ที่จะเดินทางเข้ามายังประเทศไทยและควรมี การปิดประเทศห้ามบุคคลเข้า-ออก รวมทั้ง ดำเนินการปิดสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๓,๐๓๗	๒,๗๑๒	๓๒๕
๓	เสียงรบกวน/สั่นสะเทือน	- ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียง จากสถานบันเทิง สถานประกอบการ ร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัยชุมชนกลุ่ม แข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๑,๑๗๖	๑,๑๕๖	๒๐
๔	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า	- ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษขนาดเล็ก PM 2.5 เกินค่ามาตรฐาน โดยการทำฝนเทียมเพื่อลดปริมาณ ฝุ่นละอองในอากาศ การติดตั้งเครื่องฟอกอากาศ ตามจุดให้บริการสาธารณะต่าง ๆ และการจัด ระเบียบการสัญจรของรถบรรทุก รถยนต์ ส่วนบุคคล เพื่อลดการเกิดฝุ่นละอองในอากาศ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน - ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษ ควันไฟ เขม่า และฝุ่นละออง จากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร และการเผาขยะ การเผาอ้อย การเผาใบไม้แห้ง และหญ้า	๗๕๒	๗๓๖	๑๖
๕	บ่อนการพนัน	- แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการ พนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู๋มา ตู๋สล็อต บาคาร่า ถั่ว ไก่ชน โต๊ะสุนัขเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล มวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๗๒๖	๖๙๗	๒๙
๖	ไฟฟ้า	- ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้าขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๖๗๙	๖๓๔	๔๕

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่อง	ประเภทเรื่อง (โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้)	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
๗	โทรศัพท์	- ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒ กรมสรรพากร หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ กรมการขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐	๖๐๑	๕๗๔	๒๗
๘	อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง	- ขอให้ความช่วยเหลือจัดสรรหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน - ขอให้มีการควบคุมราคาจำหน่ายหน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ เนื่องจากมีการปรับเพิ่มราคาการจำหน่ายสูงขึ้นเกินกว่าราคาที่กำหนด - ขอความช่วยเหลือให้เข้ามาทำการพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๕๙๔	๕๖๘	๒๖
๙	กลิ่น	ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ การพนันสารเคมี การเผาขยะ การเลี้ยงสัตว์ การสูบบุหรี่ และการปล่อยน้ำเสียลงต่อระบายน้ำ และการทิ้งขยะ	๕๓๑	๕๐๙	๒๒
๑๐	น้ำประปา	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา	๕๒๔	๔๘๙	๓๕

จากตารางข้างต้น ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในประเภทเรื่องต่าง ๆ มากที่สุด ได้แก่ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เสียรบกวน/สิ้นเสทือน ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า และบ่อนการพนัน ตามลำดับ

๕. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการของหน่วยงาน (ไม่รวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัด) เรียงตามลำดับหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๑	กระทรวง	๕,๔๕๖	๖๖.๖๖	๔,๗๔๙	๘๗.๐๔	๔,๕๕๓	๘๓.๔๕	๙๐๓	๑๖.๕๕
๑.๑	กระทรวงการคลัง	๑,๓๖๒	๑๖.๖๔	๑,๒๐๓	๘๘.๓๓	๑,๑๓๙	๘๓.๖๓	๒๒๓	๑๖.๓๗
๑.๒	กระทรวงสาธารณสุข	๑,๐๖๓	๑๒.๙๙	๙๙๘	๙๓.๘๙	๙๕๕	๘๙.๘๔	๑๐๘	๑๐.๑๖
๑.๓	กระทรวงพาณิชย์	๗๔๘	๙.๑๔	๗๒๕	๙๖.๙๓	๗๒๒	๙๖.๕๒	๒๖	๓.๔๘
๑.๔	กระทรวงคมนาคม	๔๐๔	๔.๙๔	๓๗๖	๙๓.๐๗	๓๗๑	๙๑.๘๓	๓๓	๘.๑๗
๑.๕	สำนักงานกฤษฎีกา	๓๓๔	๔.๐๘	๒๒๑	๖๖.๑๗	๒๑๑	๖๓.๑๗	๑๒๓	๓๖.๘๓
๑.๖	กระทรวงมหาดไทย (หมายเหตุ : เฉพาะในส่วน ของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น มีจำนวน ๒๗ เรื่อง)	๓๑๔	๓.๘๔	๒๕๐	๗๙.๖๒	๒๔๓	๗๗.๓๙	๗๑	๒๒.๖๑
๑.๗	กระทรวงแรงงาน	๓๐๙	๓.๗๘	๒๗๔	๘๘.๖๗	๒๖๓	๘๕.๑๑	๔๖	๑๔.๘๙
๑.๘	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๔๕	๑.๗๗	๑๐๖	๗๓.๑๐	๑๐๒	๗๐.๓๔	๔๓	๒๙.๖๖
๑.๙	กระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๑๔๒	๑.๗๓	๙๙	๖๙.๗๒	๗๑	๕๐.๐๐	๒๘	๑๙.๐๐
๑.๑๐	กระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๑๒๖	๑.๕๔	๘๗	๖๙.๐๕	๘๑	๖๔.๒๙	๔๕	๓๕.๗๑
๑.๑๑	กระทรวงยุติธรรม	๘๖	๑.๐๕	๕๘	๖๗.๔๔	๕๓	๖๑.๖๓	๓๓	๓๘.๓๗
๑.๑๒	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๘๒	๑.๐๐	๖๔	๗๘.๐๕	๖๓	๗๖.๘๓	๑๙	๒๓.๑๗
๑.๑๓	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๗๕	๐.๙๒	๖๓	๘๔.๐๐	๖๐	๘๐.๐๐	๑๕	๒๐.๐๐
๑.๑๔	กระทรวงการต่างประเทศ	๕๗	๐.๗๐	๔๖	๘๐.๗๐	๔๕	๗๘.๙๕	๑๒	๒๑.๐๕
๑.๑๕	กระทรวงกลาโหม	๕๕	๐.๖๗	๔๓	๗๘.๑๘	๔๑	๗๔.๕๕	๑๔	๒๕.๔๕
๑.๑๖	กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๔๘	๐.๕๙	๔๖	๙๕.๘๓	๔๖	๙๕.๘๓	๒	๔.๑๗
๑.๑๗	กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา	๔๑	๐.๕๐	๓๗	๙๐.๒๔	๓๖	๘๗.๘๐	๕	๑๒.๒๐
๑.๑๘	กระทรวงพลังงาน	๒๕	๐.๓๐	๒๒	๘๘.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๔	๑๖.๐๐
๑.๑๙	กระทรวงอุตสาหกรรม	๒๔	๐.๒๙	๑๗	๗๐.๘๓	๑๖	๖๖.๖๗	๘	๓๓.๓๓
๑.๒๐	กระทรวงวัฒนธรรม	๑๖	๐.๑๙	๑๔	๘๗.๕๐	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐
๒	หน่วยงานอื่น	๑,๓๔๒	๑๖.๓๙	๑,๒๓๙	๙๒.๓๒	๑,๒๓๓	๙๑.๘๘	๑๐๙	๘.๑๒
๒.๑	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๑,๐๘๑	๑๓.๒๐	๑,๐๒๐	๙๔.๓๖	๑,๐๑๖	๙๓.๙๙	๖๕	๖.๐๑
๒.๒	ธนาคารแห่งประเทศไทย	๑๐๐	๑.๒๒	๙๕	๙๕.๐๐	๙๕	๙๕.๐๐	๕	๕.๐๐
๒.๓	สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ	๓๖	๐.๔๔	๓๐	๘๓.๓๓	๓๐	๘๓.๓๓	๖	๑๖.๖๗

๒.๔ สำนักงาน...

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๔	สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ	๓๑	๐.๔๐	๒๒	๗๐.๙๗	๒๒	๗๐.๙๗	๙	๒๙.๐๓
๒.๕	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	๒๙	๐.๓๕	๒๑	๗๒.๔๑	๒๑	๗๒.๔๑	๘	๒๗.๕๙
๒.๖	สำนักงานอัยการสูงสุด	๘	๐.๑๐	๖	๗๕.๐๐	๕	๖๒.๕๐	๓	๓๗.๕๐
๒.๗	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	๕	๐.๐๖	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๘	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน	๕	๐.๐๖	๔	๘๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐
๒.๙	สำนักงานศาลยุติธรรม	๕	๐.๐๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๐	สำนักพระราชวัง	๕	๐.๐๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๑	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	๕	๐.๐๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๑๒	สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	๔	๐.๐๕	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๒.๑๓	สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๔	สภาอากาศไทย	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๕	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓	๒	๖๖.๖๗
๒.๑๖	กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๗	สภาพนาถความในพระบรมราชูปถัมภ์	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๘	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๒.๑๙	สถาบันคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๒.๒๐	บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๑	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๒	สำนักงานกองทุนฟื้นฟูและพัฒนาเกษตรกร	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๒.๒๓	สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๔	สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๕	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐

๒.๒๖ ธนาคาร...

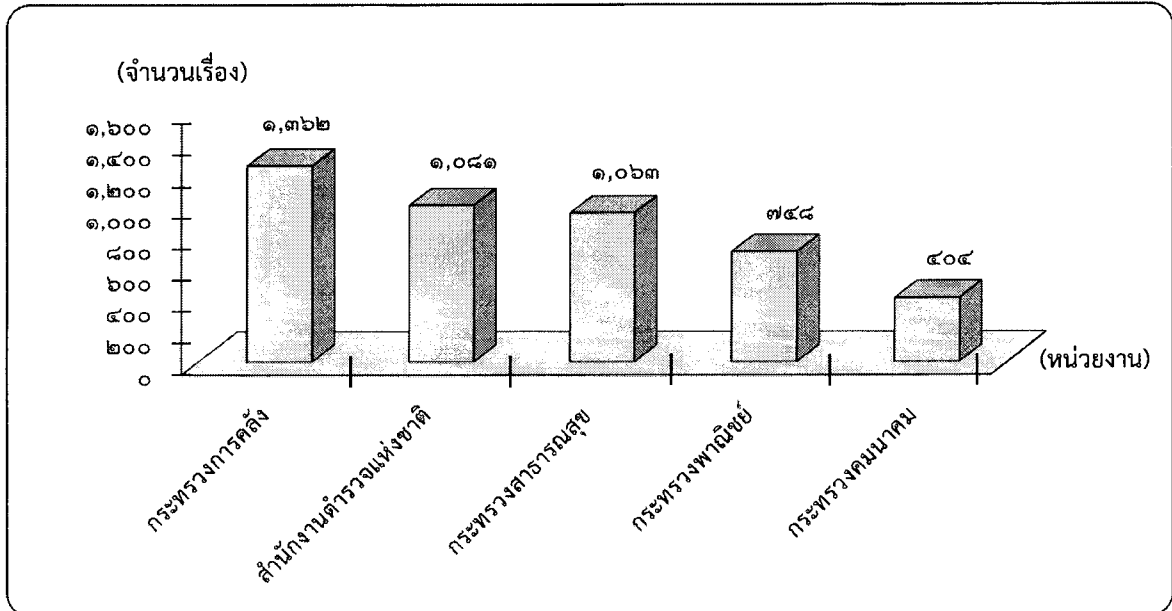
ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๒.๒๖	ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.๒๗	ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง	๑,๓๘๗	๑๖.๙๕	๑,๒๒๓	๘๘.๑๘	๑,๑๐๒	๗๙.๔๕	๒๘๕	๒๐.๕๕
๓.๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงมหาดไทย	๓๘๔	๕.๗๐	๓๕๖	๙๒.๗๑	๓๑๙	๘๓.๐๗	๖๕	๑๖.๙๓
๓.๑.๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑๓๒	๑.๖๑	๑๑๕	๘๗.๑๒	๑๐๓	๗๘.๐๓	๒๙	๒๑.๙๗
๓.๑.๒	การไฟฟ้านครหลวง	๑๑๕	๑.๔๑	๑๑๑	๙๖.๕๒	๑๐๓	๘๙.๕๗	๑๒	๑๐.๔๓
๓.๑.๓	การประปาส่วนภูมิภาค	๙๓	๑.๑๔	๙๐	๙๖.๗๗	๘๐	๘๖.๐๒	๑๓	๑๓.๙๘
๓.๑.๔	การประปานครหลวง	๔๔	๐.๕๔	๔๐	๙๐.๙๑	๓๓	๗๕.๐๐	๑๑	๒๕.๐๐
๓.๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการคลัง	๒๘๑	๓.๕๓	๒๑๒	๗๕.๔๔	๑๕๘	๕๖.๒๓	๑๒๓	๔๓.๗๗
๓.๒.๑	ธนาคารออมสิน	๗๒	๐.๙๐	๕๓	๗๓.๖๑	๓๑	๔๓.๐๖	๔๑	๕๖.๙๔
๓.๒.๒	สำนักงานสลาก กินแบ่งรัฐบาล	๖๓	๐.๗๗	๕๘	๙๒.๐๖	๕๖	๘๘.๘๙	๗	๑๑.๑๑
๓.๒.๓	ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๕๔	๐.๖๖	๔๔	๘๑.๔๘	๒๓	๔๒.๕๙	๓๑	๕๗.๔๑
๓.๒.๔	ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	๔๓	๐.๕๓	๒๐	๔๖.๕๑	๑๒	๒๗.๙๑	๓๑	๗๒.๐๙
๓.๒.๕	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	๒๓	๐.๒๘	๑๘	๗๘.๒๖	๑๗	๗๓.๙๑	๖	๒๖.๐๙
๓.๒.๖	กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา	๑๗	๐.๒๐	๑๓	๗๖.๔๗	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓
๓.๒.๗	กองทุนการออมแห่งชาติ	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๒.๘	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	๒	๐.๐๒	๒	๑๐๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๙	บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด	๒	๐.๐๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐๐.๐๐
๓.๒.๑๐	บริษัทตลาดรองสินเชื่อ ที่อยู่อาศัย	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๑	บริษัทประกันสินเชื่อ อุตสาหกรรมขนาดย่อม	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๒.๑๒	บริษัท ธนาคารพัฒนา สินทรัพย์ จำกัด	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงคมนาคม	๒๑๙	๒.๖๘	๒๐๒	๙๒.๒๔	๑๙๘	๙๐.๔๑	๒๑	๙.๕๙
๓.๓.๑	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	๑๐๐	๑.๒๒	๙๙	๙๙.๐๐	๙๙	๙๙.๐๐	๑	๑.๐๐
๓.๓.๒	การรถไฟแห่งประเทศไทย	๔๓	๐.๕๓	๓๘	๘๘.๓๗	๓๘	๘๘.๓๗	๕	๑๑.๖๓
๓.๓.๓	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	๒๔	๐.๒๙	๑๙	๗๙.๑๗	๑๙	๗๙.๑๗	๕	๒๐.๘๓

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๓.๔	บริษัท ขนส่ง จำกัด	๑๘	๐.๒๒	๑๗	๙๔.๔๔	๑๗	๙๔.๔๔	๑	๕.๕๖
๓.๓.๕	การรถไฟฟ้ามหานคร แห่งประเทศไทย	๑๕	๐.๑๘	๑๕	๑๐๐.๐๐	๑๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๓.๖	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	๑๒	๐.๑๕	๙	๗๕.๐๐	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐
๓.๓.๗	การทางพิเศษ แห่งประเทศไทย	๗	๐.๐๙	๕	๗๑.๔๓	๔	๕๗.๑๔	๓	๔๒.๘๖
๓.๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงแรงงาน	๑๘๒	๒.๒๒	๑๗๐	๙๓.๔๑	๑๕๘	๘๖.๘๑	๒๔	๑๓.๑๙
๓.๔.๑	สำนักงานประกันสังคม	๑๘๒	๒.๒๒	๑๗๐	๙๓.๔๑	๑๕๘	๘๖.๘๑	๒๔	๑๓.๑๙
๓.๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงยุติธรรม	๑๕๙	๑.๙๕	๑๕๗	๙๘.๗๔	๑๕๗	๙๘.๗๔	๒	๑.๒๖
๓.๕.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปราม ยาเสพติด	๑๕๙	๑.๙๕	๑๕๗	๙๘.๗๔	๑๕๗	๙๘.๗๔	๒	๑.๒๖
๓.๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๙๒	๑.๑๒	๘๐	๘๖.๙๖	๖๙	๗๕.๐๐	๒๓	๒๕.๐๐
๓.๖.๑	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	๔๖	๐.๕๖	๔๕	๙๗.๘๓	๓๖	๗๘.๒๖	๑๐	๒๑.๗๔
๓.๖.๒	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	๔๕	๐.๕๕	๓๔	๗๕.๕๖	๓๒	๗๑.๑๑	๑๓	๒๘.๘๙
๓.๖.๓	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๗	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ พัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์	๒๔	๐.๓๐	๑๔	๕๘.๓๓	๑๒	๕๐.๐๐	๑๒	๕๐.๐๐
๓.๗.๑	การเคหะแห่งชาติ	๒๒	๐.๒๘	๑๓	๕๙.๐๙	๑๑	๕๐.๐๐	๑๑	๕๐.๐๐
๓.๗.๒	สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๘	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวง สาธารณสุข	๑๖	๐.๒๐	๑๔	๘๗.๕๐	๑๔	๘๗.๕๐	๒	๑๒.๕๐
๓.๘.๑	องค์การเภสัชกรรม	๑๐	๐.๑๓	๑๐	๑๐๐.๐๐	๑๐	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๘.๒	สำนักงานหลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ	๖	๐.๐๗	๔	๖๖.๖๗	๔	๖๖.๖๗	๒	๓๓.๓๓
๓.๙	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ ท่องเที่ยวและกีฬา	๑๐	๐.๑๒	๗	๗๐.๐๐	๖	๖๐.๐๐	๔	๔๐.๐๐
๓.๙.๑	การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย	๖	๐.๐๗	๔	๖๖.๖๗	๓	๕๐.๐๐	๓	๕๐.๐๐
๓.๙.๒	การกีฬาแห่งประเทศไทย	๔	๐.๐๕	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐

ลำดับ ที่	กรม/สำนักงาน	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์การประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓.๑๐	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับสำนักนายกรัฐมนตรี	๕	๐.๐๖	๕	๑๐๐.๐๐	๕	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุน	๓	๐.๐๔	๓	๑๐๐.๐๐	๓	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๒	สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๐.๓	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (องค์การมหาชน)	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๑	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงเกษตร และสหกรณ์	๕	๐.๐๖	๑	๒๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๕	๘๐.๐๐
๓.๑๑.๑	การยางแห่งประเทศไทย	๕	๐.๐๖	๑	๒๐.๐๐	๑	๒๐.๐๐	๔	๘๐.๐๐
๓.๑๒	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับ กระทรวงศึกษาธิการ	๔	๐.๐๕	๓	๗๕.๐๐	๓	๗๕.๐๐	๑	๒๕.๐๐
๓.๑๒.๑	สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา	๓	๐.๐๔	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
๓.๑๒.๒	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	๑	๐.๐๑	๑	๑๐๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๓.๑๓	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงกลาโหม	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๓.๑	องค์การสงเคราะห์ ทหารผ่านศึกในพระบรม ราชูปถัมภ์	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๔	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพลังงาน	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๔.๑	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	๒	๐.๐๒	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐	๑	๕๐.๐๐
๓.๑๕	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๕.๑	สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖	รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงาน ในกำกับกระทรวงพาณิชย์	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
๓.๑๖.๑	องค์การคลังสินค้า	๑	๐.๐๑	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๑	๑๐๐.๐๐
รวมทั้งสิ้น		๘,๑๘๕	๑๐๐.๐๐	๗,๒๑๑	๘๘.๑๐	๖,๘๘๘	๘๔.๑๕	๑,๒๙๗	๑๕.๘๕

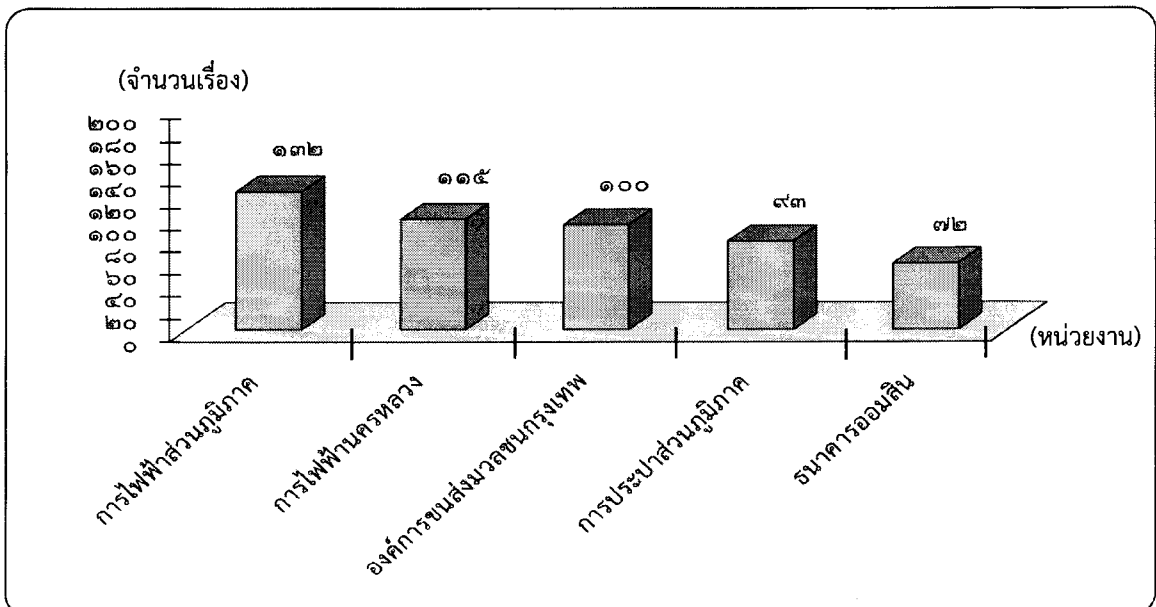
แผนภาพ...

แผนภาพแสดงหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๘,๑๘๕ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กระทรวงการคลัง รองลงมาคือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงคมนาคม ตามลำดับ

แผนภาพแสดงหน่วยงานประเภทรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาคือ การไฟฟ้านครหลวง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ การประปาส่วนภูมิภาค และธนาคารออมสิน ตามลำดับ

๖. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของหน่วยงานที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	กระทรวงการคลัง	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ กับคำครองชีพ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ที่ได้รับเงินเยียวยาจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน จ่ายเงินเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบโควิด-19 เดือนละ ๕,๐๐๐ บาท เป็นระยะเวลา ๓ เดือน - ขอให้มีการทบทวนสิทธิและเร่งจ่ายเงินให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตามโครงการเราไม่ทิ้งกัน - ขอให้มีการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการงดการออกผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ทำให้ขาดรายได้จากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล ภาษี โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี - ขอให้ปรับปรุงระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร เว็บไซต์ www.rd.go.th ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนต่อไป - ขอให้เร่งจ่ายเงินภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภ.ง.ด. ๙๐ และ ๙๑) เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน
๒	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ป้อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตู้ม้า ตูสล็อต โกซัน ตู้ม้า โต๊ะสับปะรด พนันทายผลฟุตบอล สลากกินรวบ และหวยจับยี่กี ยาเสพติด โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบจำหน่าย และเสพยาเสพติดประเภทยาบ้า ยาไอซ์ กัญชา ใบกระท่อม และเฮโรอีน การจัดระเบียบการจราจร โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ตำรวจอำนวยความสะดวกด้านการจราจรและกวดขันวินัยจราจรของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนบุคคล - ขอให้แก้ไขปัญหาคอขวดกีดขวางการจราจร
๓	กระทรวงสาธารณสุข	การรักษาพยาบาล และการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้เพิ่มมาตรการตรวจคัดกรองผู้ที่เดินทางมาประเทศไทยผ่านสนามบิน และจุดผ่านแดน เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ตรวจสอบกรณีพบเห็นบุคคลต้องสงสัยติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการควบคุมและเฝ้าระวังประชาชนที่เดินทางมาจากต่างประเทศ ซึ่งเป็นประเทศกลุ่มเสี่ยงของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการตรวจคัดกรองผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนผู้ที่มีรายได้น้อย การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นร้านอาหาร ร้านเสริมความงาม สถานประกอบการ และสถานศึกษาเปิดให้บริการฝ่าฝืนมติสั่งปิดสถานประกอบการตามมาตรา ๓๕ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพิ่มเติม เป็นระยะเวลา ๒๒ วัน ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการควบคุมการเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาต่างจังหวัดของประชาชนในช่วงการปิดประเทศ (LockDown) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลขสายด่วน ๑๔๒๒

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๔	กระทรวงพาณิชย์	ราคาสินค้า และการบริการ อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและควบคุมการจำหน่ายหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ไข่ไก่ ข้าวสาร และเนื้อสุกร เกินราคาที่กำหนด - ขอให้จัดสรรหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ล้างมือให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
๕	กระทรวงคมนาคม	การจัดระเบียบรถสาธารณะ และการบริการขนส่งทางบกสาธารณะ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการเรียกเก็บค่าโดยสารเกินราคาของรถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) รถสามล้อเครื่องสาธารณะรับจ้าง และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้ตรวจสอบวินรถจักรยานยนต์สาธารณะ รถยนต์รับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการที่ไม่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย - ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมและปรับปรุงการให้บริการของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างสาธารณะ คนขับรถรับจ้างสาธารณะ (แท็กซี่) พนักงานขับรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ พนักงานขับรถโดยสารประจำทาง พนักงานเก็บค่าโดยสาร รถประจำทาง และพนักงานจำหน่ายตั๋วโดยสาร เป็นต้น - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารสาธารณะ และรถตู้โดยสารปรับอากาศร่วมบริการ การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มีการช่วยเหลือประชาชนที่ซื้อตั๋วโดยสารทุกช่องทางล่วงหน้า แต่ไม่สามารถเดินทางได้เพราะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการช่วยเหลือและเยียวยาสำหรับผู้ขับรถโดยสารรับจ้าง และผู้โดยสารสาธารณะที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการระงับการเดินทางโดยสารสาธารณะทุกเส้นทางที่ออกต่างจังหวัด เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นของรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
๑	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าแพง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลลงทะเบียนขอคืนเงินประกันเงินค้ำมิเตอร์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากประชาชนเห็นว่าขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากเป็นอย่างมาก
๒	การไฟฟ้านครหลวง	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าแพง - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า - ขอให้ซ่อมแซมสายไฟฟ้า ไฟฟ้าส่องสว่างริมทาง เสาไฟฟ้า และหม้อแปลงไฟฟ้า การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ประชาสัมพันธ์คุณสมบัติ วิธีดำเนินการ ขั้นตอน และสิทธิประโยชน์ของการขอคืนเงินประกันเงินค้ำมิเตอร์ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงและชัดเจน - ขอให้ปรับขั้นตอนการกรอกข้อมูลลงทะเบียนขอคืนเงินประกันเงินค้ำมิเตอร์ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากประชาชนเห็นว่าขั้นตอนการลงทะเบียนค่อนข้างยุ่งยากเป็นอย่างมาก - ขอให้ปรับเปลี่ยนวิธีการคืนเงินให้แก่ประชาชนโดยนำค่าประกันเงินค้ำมิเตอร์ไฟฟ้าคืนให้กับประชาชนเต็มจำนวนที่ทำประกันไว้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

โทรศัพท์...

ลำดับ ที่	กระทรวง/หน่วยงาน	ประเด็นเรื่อง
		โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของการไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๓๓๐
๓	องค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพ	การบริการขนส่งสาธารณะทางบก โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของพนักงานขับรถ พนักงานเก็บค่าโดยสาร และพนักงานขับรถโดยสารปรับอากาศ ร่วมบริการ - ขอให้เพิ่มเที่ยว/รอบการเดินรถ ขยายเส้นทางการเดินรถ และเพิ่มจำนวนรถโดยสารประจำทาง - ขอให้ปรับปรุงการให้บริการของรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ดำเนินการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) และแอลกอฮอล์ ล้างมือภายในรถโดยสารประจำทาง รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ - ขอให้มีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่เดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางสวมใส่หน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) คว้นไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาโดยรถโดยสารประจำทางสาธารณะ รถโดยสารปรับอากาศประจำทาง และรถโดยสารปรับอากาศร่วมบริการ ปล่อยควันดำ
๔	การประปาส่วนภูมิภาค	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่มีคุณภาพ มีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคพื้นที่ และหมายเลขสายด่วน ๑๖๖๒
๕	ธนาคารออมสิน	หนี้สินในระบบ โดยส่วนใหญ่ - ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ยและปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ในการขอสินเชื่อกับธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือพิจารณาปรับโครงสร้างหนี้ พักการชำระหนี้สิน รวมทั้งขยายระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้ กับธนาคารออมสิน หนี้สินนอกระบบ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอความช่วยเหลือนำหนี้สินนอกระบบเข้าสู่ระบบของธนาคารออมสิน - ขอความช่วยเหลือจัดหาแหล่งเงินกู้อัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อนำไปชำระหนี้สินนอกระบบและเป็นทุนประกอบอาชีพ

๖. สถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและผลการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)
และจังหวัดเรียงตามเขตตรวจราชการของสำนักงานกฤษฎีกา จำนวน ๑๘ เขต (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
	เขตตรวจราชการส่วนกลาง	๑,๑๒๙	๒๒.๕๒	๙๕๖	๘๔.๖๘	๘๗๗	๗๗.๖๘	๒๕๒	๒๒.๓๒
๑	กรุงเทพมหานคร	๑,๑๒๙	๒๒.๕๒	๙๕๖	๘๔.๖๘	๘๗๗	๗๗.๖๘	๒๕๒	๒๒.๓๒
	เขตตรวจราชการที่ ๑	๗๕๓	๑๕.๐๒	๖๗๓	๘๙.๓๘	๖๕๙	๘๗.๕๒	๙๔	๑๒.๔๘
๒	จังหวัดนนทบุรี	๓๑๑	๖.๒๐	๒๘๒	๙๐.๖๘	๒๘๒	๙๐.๖๘	๒๙	๙.๓๒
๓	จังหวัดปทุมธานี	๒๕๗	๕.๑๓	๒๓๔	๙๑.๐๕	๒๒๘	๘๘.๗๒	๒๙	๑๑.๒๘

๔ จังหวัด...

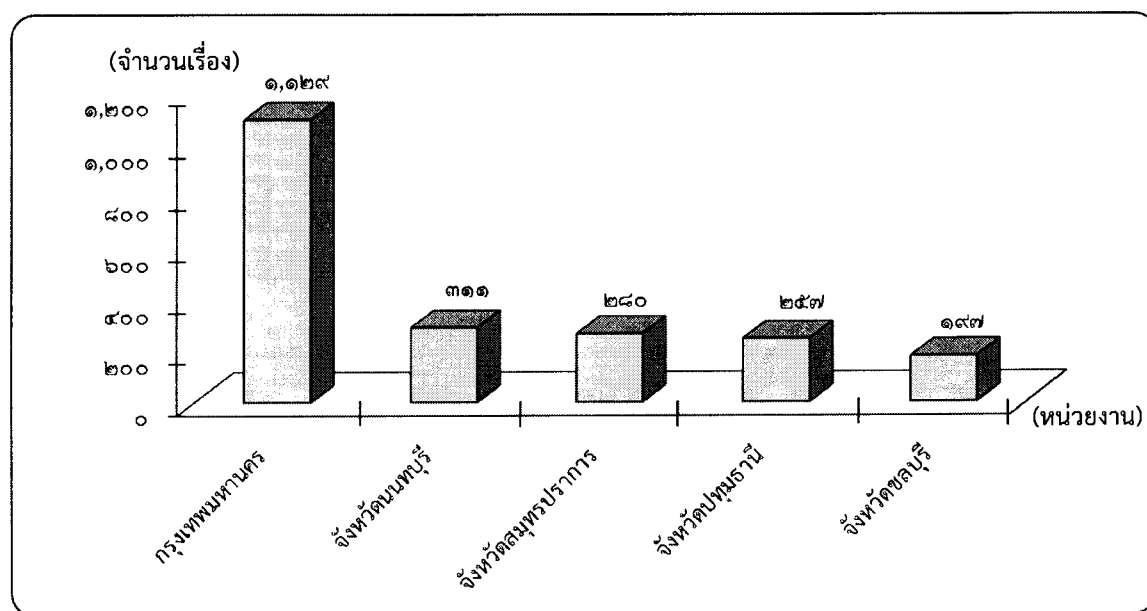
ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๔	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๑๙	๒.๓๗	๑๐๒	๘๕.๗๑	๙๖	๘๐.๖๗	๒๓	๑๙.๓๓
๕	จังหวัดสระบุรี	๖๖	๑.๓๒	๕๕	๘๓.๓๓	๕๓	๘๐.๓	๑๓	๑๙.๗
เขตตรวจราชการที่ ๒		๑๑๕	๒.๓๐	๘๖	๗๔.๗๘	๘๕	๗๓.๙๔	๓๐	๒๖.๐๙
๖	จังหวัดลพบุรี	๔๕	๐.๙๐	๓๔	๗๕.๕๖	๓๓	๗๓.๓๓	๑๒	๒๖.๖๗
๗	จังหวัดชัยนาท	๒๖	๐.๕๒	๒๐	๗๖.๙๒	๒๐	๗๖.๙๒	๖	๒๓.๐๘
๘	จังหวัดอ่างทอง	๒๓	๐.๔๖	๑๘	๗๘.๒๖	๑๘	๗๘.๒๖	๕	๒๑.๗๔
๙	จังหวัดสิงห์บุรี	๒๑	๐.๔๒	๑๔	๖๖.๖๗	๑๔	๖๖.๖๗	๗	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๓		๔๒๓	๘.๕๕	๓๗๐	๘๗.๔๗	๓๖๑	๘๕.๓๔	๖๒	๑๔.๖๖
๑๐	จังหวัดสมุทรปราการ	๒๘๐	๕.๕๙	๒๕๔	๙๐.๗๑	๒๕๐	๘๙.๒๙	๓๐	๑๐.๗๑
๑๑	จังหวัดฉะเชิงเทรา	๖๑	๑.๒๒	๕๑	๘๓.๖๑	๕๐	๘๑.๙๗	๑๑	๑๘.๐๓
๑๒	จังหวัดปราจีนบุรี	๓๔	๐.๖๘	๒๘	๘๒.๓๕	๒๔	๗๐.๕๙	๑๐	๒๙.๔๑
๑๓	จังหวัดสระแก้ว	๒๘	๐.๕๖	๒๒	๗๘.๕๗	๒๒	๗๘.๕๗	๖	๒๑.๔๓
๑๔	จังหวัดนครนายก	๒๐	๐.๔๐	๑๕	๗๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๔		๒๘๐	๕.๕๙	๒๔๓	๘๖.๗๙	๒๓๐	๘๒.๑๔	๑๓	๔.๖๖
๑๕	จังหวัดนครปฐม	๑๑๐	๒.๑๙	๑๐๐	๙๐.๙๑	๙๖	๘๗.๒๗	๑๔	๑๒.๗๓
๑๖	จังหวัดกาญจนบุรี	๗๓	๑.๔๖	๕๘	๗๙.๕๕	๕๖	๗๖.๗๑	๑๗	๒๓.๒๙
๑๗	จังหวัดสุพรรณบุรี	๕๐	๑.๐๐	๔๒	๘๔.๐๐	๔๑	๘๒.๐๐	๙	๑๘.๐๐
๑๘	จังหวัดราชบุรี	๔๗	๐.๙๔	๔๓	๙๑.๔๙	๓๗	๗๘.๗๒	๑๐	๒๑.๒๘
เขตตรวจราชการที่ ๕		๒๐๔	๔.๐๘	๑๘๒	๘๙.๒๒	๑๗๙	๘๗.๗๕	๒๕	๑๒.๒๕
๑๙	จังหวัดสมุทรสาคร	๙๔	๑.๘๘	๘๗	๙๒.๕๕	๘๗	๙๒.๕๕	๗	๗.๔๕
๒๐	จังหวัดเพชรบุรี	๕๒	๑.๐๔	๔๖	๘๘.๔๖	๔๓	๘๒.๖๙	๙	๑๗.๓๑
๒๑	จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	๓๕	๐.๗๐	๒๙	๘๒.๘๖	๒๙	๘๒.๘๖	๖	๑๗.๑๔
๒๒	จังหวัดสมุทรสงคราม	๒๓	๐.๔๖	๒๐	๘๖.๙๖	๒๐	๘๖.๙๖	๓	๑๓.๐๔
เขตตรวจราชการที่ ๖		๑๙๕	๓.๙๐	๑๖๖	๘๕.๑๓	๑๕๔	๗๘.๙๗	๑๑	๒๑.๐๓
๒๓	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	๗๖	๑.๕๒	๖๕	๘๕.๕๓	๖๕	๘๕.๕๓	๑๑	๑๔.๔๗
๒๔	จังหวัดนครศรีธรรมราช	๗๕	๑.๕๐	๖๓	๘๔.๐๐	๕๓	๗๐.๖๗	๒๒	๒๙.๓๓
๒๕	จังหวัดพัทลุง	๒๔	๐.๔๘	๒๑	๘๗.๕๐	๒๐	๘๓.๓๓	๔	๑๖.๖๗
๒๖	จังหวัดชุมพร	๒๐	๐.๔๐	๑๗	๘๕.๐๐	๑๖	๘๐.๐๐	๔	๒๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๗		๑๕๒	๓.๐๔	๑๓๑	๘๖.๑๘	๑๓๐	๘๕.๕๓	๒๒	๑๔.๔๗
๒๗	จังหวัดภูเก็ต	๖๐	๑.๒๐	๕๔	๙๐.๐๐	๕๔	๙๐.๐๐	๖	๑๐.๐๐
๒๘	จังหวัดตรัง	๓๗	๐.๗๔	๒๘	๗๕.๖๘	๒๗	๗๒.๙๗	๑๐	๒๗.๐๓
๒๙	จังหวัดกระบี่	๒๕	๐.๕๐	๒๑	๘๔.๐๐	๒๑	๘๔.๐๐	๔	๑๖.๐๐
๓๐	จังหวัดพังงา	๑๖	๐.๓๒	๑๕	๙๓.๗๕	๑๕	๙๓.๗๕	๑	๖.๒๕
๓๑	จังหวัดระนอง	๑๔	๐.๒๘	๑๓	๙๒.๘๖	๑๓	๙๒.๘๖	๑	๗.๑๔
เขตตรวจราชการที่ ๘		๑๖๙	๓.๓๘	๑๓๓	๗๘.๗๐	๑๒๗	๗๕.๑๕	๖	๒๔.๘๕
๓๒	จังหวัดสงขลา	๘๗	๑.๗๔	๖๘	๗๘.๑๖	๖๗	๗๗.๐๑	๒๐	๒๒.๙๙
๓๓	จังหวัดยะลา	๒๒	๐.๔๔	๑๘	๘๑.๘๒	๑๘	๘๑.๘๒	๔	๑๘.๑๘
๓๔	จังหวัดนราธิวาส	๒๑	๐.๔๒	๑๕	๗๑.๔๓	๑๕	๗๑.๔๓	๖	๒๘.๕๗

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
						เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๓๕	จังหวัดสตูล	๒๐	๐.๔๐	๑๗	๘๕.๐๐	๑๕	๗๕.๐๐	๕	๒๕.๐๐
๓๖	จังหวัดปัตตานี	๑๙	๐.๓๘	๑๕	๗๘.๙๕	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔
เขตตรวจราชการที่ ๙		๓๐๘	๖.๑๕	๒๘๔	๙๒.๒๑	๒๗๗	๘๙.๙๔	๓๑	๑๐.๐๖
๓๗	จังหวัดชลบุรี	๑๙๗	๓.๙๓	๑๘๒	๙๒.๓๙	๑๘๐	๙๑.๓๗	๑๗	๘.๖๓
๓๘	จังหวัดระยอง	๖๒	๑.๒๔	๖๐	๙๖.๗๗	๕๗	๙๑.๙๔	๕	๘.๐๖
๓๙	จังหวัดจันทบุรี	๒๙	๐.๕๘	๒๓	๗๙.๓๑	๒๓	๗๙.๓๑	๖	๒๐.๖๙
๔๐	จังหวัดตราด	๒๐	๐.๔๐	๑๙	๙๕.๐๐	๑๗	๘๕.๐๐	๓	๑๕.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๐		๑๑๙	๒.๓๘	๘๙	๗๔.๗๙	๗๘	๖๕.๕๕	๔๑	๓๔.๕๕
๔๑	จังหวัดอุดรธานี	๔๑	๐.๘๒	๓๒	๗๘.๐๕	๒๙	๗๐.๗๓	๑๒	๒๙.๒๗
๔๒	จังหวัดเลย	๒๓	๐.๔๖	๑๕	๖๕.๒๒	๑๕	๖๕.๒๒	๘	๓๔.๗๘
๔๓	จังหวัดหนองบัวลำภู	๑๙	๐.๓๘	๑๕	๗๘.๙๕	๑๒	๖๓.๑๖	๗	๓๖.๘๔
๔๔	จังหวัดบึงกาฬ	๑๙	๐.๓๘	๑๒	๖๓.๑๖	๑๑	๕๗.๘๙	๘	๔๒.๑๑
๔๕	จังหวัดหนองคาย	๑๗	๐.๓๔	๑๕	๘๘.๒๔	๑๑	๖๔.๗๑	๖	๓๕.๒๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๑		๔๔	๐.๘๘	๒๕	๕๖.๘๒	๒๓	๕๒.๒๗	๒๑	๔๗.๗๓
๔๖	จังหวัดสกลนคร	๒๖	๐.๕๒	๑๓	๕๐.๐๐	๑๑	๔๒.๓๑	๑๕	๕๗.๖๙
๔๗	จังหวัดมุกดาหาร	๑๑	๐.๒๒	๖	๕๔.๕๕	๖	๕๔.๕๕	๕	๔๕.๔๕
๔๘	จังหวัดนครพนม	๗	๐.๑๔	๖	๘๕.๗๑	๖	๘๕.๗๑	๑	๑๔.๒๙
เขตตรวจราชการที่ ๑๒		๑๙๕	๓.๙๐	๑๒๖	๖๔.๖๒	๑๑๖	๕๙.๕๙	๗๙	๔๐.๕๑
๔๙	จังหวัดขอนแก่น	๖๘	๑.๓๖	๔๖	๖๗.๖๕	๔๓	๖๓.๒๔	๒๕	๓๖.๗๖
๕๐	จังหวัดร้อยเอ็ด	๕๘	๑.๑๖	๔๐	๖๘.๙๗	๓๕	๖๐.๓๔	๒๓	๓๙.๖๖
๕๑	จังหวัดกาฬสินธุ์	๓๕	๐.๗๐	๑๘	๕๑.๔๓	๑๘	๕๑.๔๓	๑๗	๔๘.๕๗
๕๒	จังหวัดมหาสารคาม	๓๔	๐.๖๘	๒๒	๖๔.๗๑	๒๐	๕๘.๘๒	๑๔	๔๑.๑๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๓		๑๓๐	๒.๖๐	๘๖	๖๖.๑๕	๘๑	๖๒.๓๑	๕๙	๓๗.๖๙
๕๓	จังหวัดอุบลราชธานี	๖๖	๑.๓๒	๔๗	๗๑.๒๑	๔๖	๖๙.๗	๒๐	๓๐.๓
๕๔	จังหวัดศรีสะเกษ	๔๒	๐.๘๔	๒๒	๕๒.๓๘	๑๙	๔๕.๒๔	๒๓	๕๕.๗๖
๕๕	จังหวัดอำนาจเจริญ	๑๗	๐.๓๔	๑๓	๗๖.๔๗	๑๓	๗๖.๔๗	๔	๒๓.๕๓
๕๖	จังหวัดยโสธร	๕	๐.๑๐	๔	๘๐.๐๐	๓	๖๐.๐๐	๒	๔๐.๐๐
เขตตรวจราชการที่ ๑๔		๒๘๔	๕.๖๗	๑๙๔	๖๘.๓๑	๑๙๐	๖๖.๙๐	๙๔	๓๓.๑๐
๕๗	จังหวัดนครราชสีมา	๑๓๒	๒.๖๓	๑๐๓	๗๘.๐๓	๑๐๒	๗๗.๒๗	๓๐	๒๒.๗๓
๕๘	จังหวัดบุรีรัมย์	๖๓	๑.๒๖	๔๔	๖๙.๘๔	๔๑	๖๕.๐๘	๒๒	๓๔.๙๒
๕๙	จังหวัดสุรินทร์	๔๘	๐.๙๖	๒๕	๕๒.๐๘	๒๕	๕๒.๐๘	๒๓	๔๗.๙๒
๖๐	จังหวัดชัยภูมิ	๔๑	๐.๘๒	๒๒	๕๓.๖๖	๒๒	๕๓.๖๖	๑๙	๔๖.๓๔
เขตตรวจราชการที่ ๑๕		๑๗๑	๓.๔๑	๑๒๙	๗๕.๔๔	๑๒๓	๗๑.๙๓	๔๘	๒๘.๐๗
๖๑	จังหวัดเชียงใหม่	๑๑๕	๒.๒๙	๘๕	๗๓.๙๑	๘๔	๗๓.๐๔	๓๑	๒๖.๙๖
๖๒	จังหวัดลำปาง	๓๐	๐.๖	๒๔	๘๐.๐๐	๒๐	๖๖.๖๗	๑๐	๓๓.๓๓
๖๓	จังหวัดลำพูน	๒๓	๐.๔๖	๑๘	๗๘.๒๖	๑๗	๗๓.๙๑	๖	๒๖.๐๙
๖๔	จังหวัดแม่ฮ่องสอน	๓	๐.๐๖	๒	๖๖.๖๗	๒	๖๖.๖๗	๑	๓๓.๓๓
เขตตรวจราชการที่ ๑๖		๘๑	๑.๖๒	๖๑	๗๕.๓๑	๕๗	๗๐.๓๗	๒๔	๒๙.๖๓
๖๕	จังหวัดเชียงราย	๓๘	๐.๗๖	๒๙	๗๖.๓๒	๒๕	๖๕.๗๙	๑๓	๓๔.๒๑
๖๖	จังหวัดพะเยา	๑๕	๐.๓๐	๑๐	๖๖.๖๗	๑๐	๖๖.๖๗	๕	๓๓.๓๓

๖๗ จังหวัด...

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	รวมทั้งสิ้น		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		วัตถุประสงค์ของการประสานงาน			
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เพื่อทราบ		เพื่อพิจารณา	
						จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
๖๗	จังหวัดแพร่	๑๕	๐.๓๐	๑๒	๘๐.๐๐	๑๒	๘๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐
๖๘	จังหวัดน่าน	๑๓	๐.๒๖	๑๐	๗๖.๙๒	๑๐	๗๖.๙๒	๓	๒๓.๐๘
เขตตรวจราชการที่ ๑๗		๑๓๒	๒.๖๔	๙๙	๗๕.๐๐	๙๙	๗๕.๒๑	๓๔	๒๕.๗๙
๖๙	จังหวัดพิษณุโลก	๔๔	๐.๘๘	๒๘	๖๓.๖๔	๒๗	๖๑.๓๖	๑๗	๓๘.๖๔
๗๐	จังหวัดอุตรดิตถ์	๒๒	๐.๔๔	๑๗	๗๗.๒๗	๑๗	๗๗.๒๗	๕	๒๒.๗๓
๗๑	จังหวัดตาก	๒๐	๐.๔๐	๑๖	๘๐.๐๐	๑๖	๘๐.๐๐	๔	๒๐.๐๐
๗๒	จังหวัดเพชรบูรณ์	๓๕	๐.๗๐	๓๐	๘๕.๗๑	๒๗	๗๗.๑๔	๘	๒๒.๘๖
๗๓	จังหวัดสุโขทัย	๑๑	๐.๒๒	๘	๗๒.๗๓	๗	๖๓.๖๔	๔	๓๖.๓๖
เขตตรวจราชการที่ ๑๘		๑๒๙	๒.๕๘	๑๐๑	๗๘.๒๙	๙๙	๗๖.๗๔	๓๐	๒๓.๒๖
๗๔	จังหวัดนครสวรรค์	๕๘	๑.๑๖	๔๕	๗๗.๕๙	๔๕	๗๗.๕๙	๑๓	๒๒.๔๑
๗๕	จังหวัดพิจิตร	๓๐	๐.๖๐	๒๔	๘๐.๐๐	๒๓	๗๖.๖๗	๗	๒๓.๓๓
๗๖	จังหวัดกำแพงเพชร	๒๓	๐.๔๖	๑๗	๗๓.๙๑	๑๖	๖๙.๕๗	๗	๓๐.๔๓
๗๗	จังหวัดอุทัยธานี	๑๘	๐.๓๖	๑๕	๘๓.๓๓	๑๕	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗
รวมทั้งสิ้น		๕,๐๑๓	๑๐๐.๐๐	๔,๑๓๔	๘๒.๔๗	๓,๙๔๐	๗๘.๖๐	๑,๐๗๓	๒๑.๔๐

แผนภาพแสดงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/
เสนอความคิดเห็นมากที่สุด (๕ ลำดับแรก)



จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นและแผนภาพข้างต้น พบว่า ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดต่าง ๆ ได้รับการประสานงานเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น รวมทั้งสิ้น ๕,๐๑๓ เรื่อง โดยเรียงตามลำดับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร รองลงมา คือ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดชลบุรี ตามลำดับ

๗. ประเด็น...

๗. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและจังหวัดที่ได้รับการประสานงานมากที่สุด ๕ ลำดับแรก (แสดงเฉพาะประเด็นเรื่องที่มีการร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด)

ลำดับ ที่	อปท./จังหวัด	ประเด็นเรื่อง
๑	กรุงเทพมหานคร	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณี ดังนี้ - ขอให้มาตรการป้องกันหรือการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้จัดสรรเจ้าหน้าที่ฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรณีมีบุคคลเดินทางกลับจากประเทศกลุ่มเสี่ยงเข้าสู่ประเทศไทย - ขอให้ตรวจสอบการตั้งด่านตรวจคัดกรองเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหากรณีได้รับผลกระทบจากการให้ปิดสถานประกอบการ สวนสาธารณะ สถานบริการต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นการชั่วคราว คว่ำไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ดังนี้ - การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาฝุ่นละออง PM 2.5 - ขอให้แก้ไขปัญหาคว่ำไฟ ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการ รถบรรทุกดิน การก่อสร้างอาคาร และการเผาขยะ/หญ้า
๒	จังหวัดนนทบุรี	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างอาคาร บ้านเรือน ร้านอาหาร และสถานบันเทิง การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้ตรวจสอบกรณีมีการฝ่าฝืนคำสั่งปิดสถานประกอบการ ตามมาตรา ๓๕ ของร้านอาหาร ร้านเสริมสวย และสถานประกอบการ
๓	จังหวัดสมุทรปราการ	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้มาตรการป้องกันหรือการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการเลี้ยงสัตว์ บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นการแจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อนและเล่นการพนันประเภทไฮโล และไพ่
๔	จังหวัดปทุมธานี	คว่ำไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาคว่ำไฟ ฝุ่นละอองจากสถานประกอบการ และการเผาขยะ/หญ้า กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาการส่งกลิ่นเหม็นรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร และการเผาขยะ/ถ่าน เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ บ้านเรือน ร้านอาหาร สถานบันเทิง และการเลี้ยงสัตว์
๕	จังหวัดชลบุรี	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้มาตรการป้องกันหรือการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้มาตรการเยียวยาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นกรณีขอให้แก้ไขปัญหาเสียงดังรบกวนจากสถานประกอบการ เครื่องขยายเสียง ร้านอาหาร สถานบันเทิง และบ้านเรือน

.....



การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

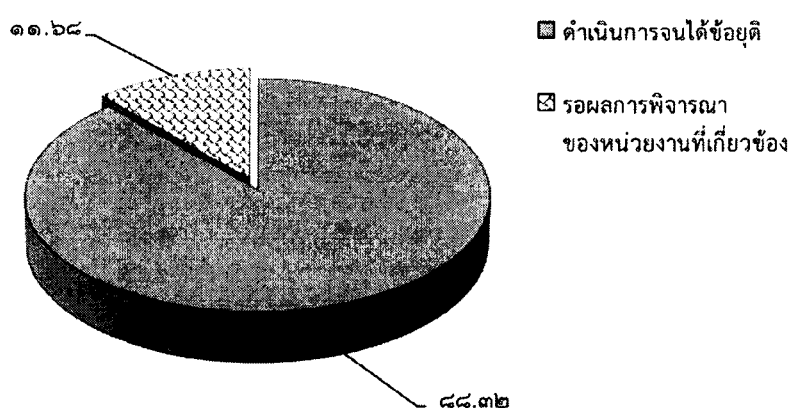
การประมวลผลและวิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น
ไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑. สถิติการใช้บริการจำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ เปรียบเทียบข้อมูลกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ช่องทางการติดต่อ	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)		สัดส่วน เพิ่ม/ลด ร้อยละ
		ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๒	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒	
๑	สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑	๓๒,๓๗๕	๒๕,๐๐๗	- ๒๒.๗๖
๒	ตู้ ปณ. ๑๑๑๑/ไปรษณีย์/โทรสาร	๒,๓๖๑	๑,๓๔๔	- ๔๓.๐๗
๓	เว็บไซต์ (www.1111.go.th)	๑,๕๘๖	๒๖๕	- ๘๓.๒๙
๔	จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑	๘๕๕	๓๗๘	- ๕๕.๗๙
๕	โมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111	๓๕๖	๗๕	- ๗๘.๙๓
๖	สายตรงไทยนิยม	๘๓	๘๘	๖.๐๒
๗	ตู้ ปณ. ๔๔๔	๗๓	-	N/A
รวมทั้งสิ้น		๓๗,๖๘๙	๒๗,๑๕๗	- ๒๗.๙๔

ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น ๒๗,๑๕๗ ครั้ง เปรียบเทียบกับสถิติการใช้บริการกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลดลงในเกือบทุกช่องทาง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๙๔ ยกเว้นช่องทางสายตรงไทยนิยมที่มีจำนวนเรื่องเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

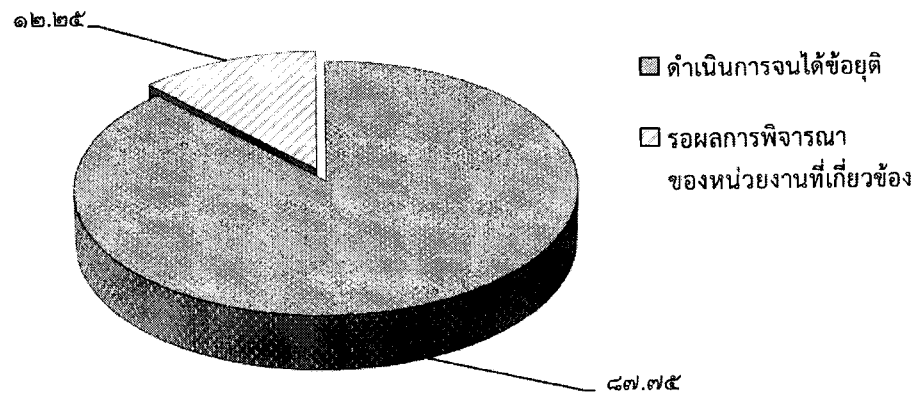
๒. ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/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

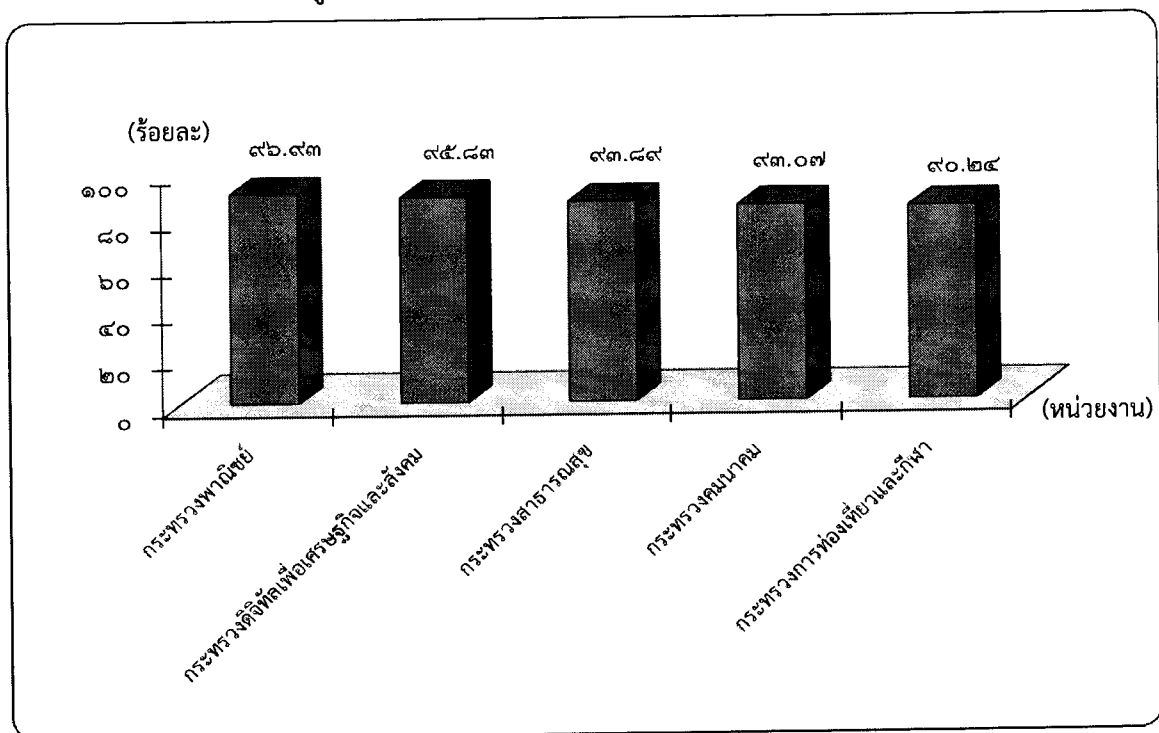
ไตรมาสที่ ๒ ...



ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

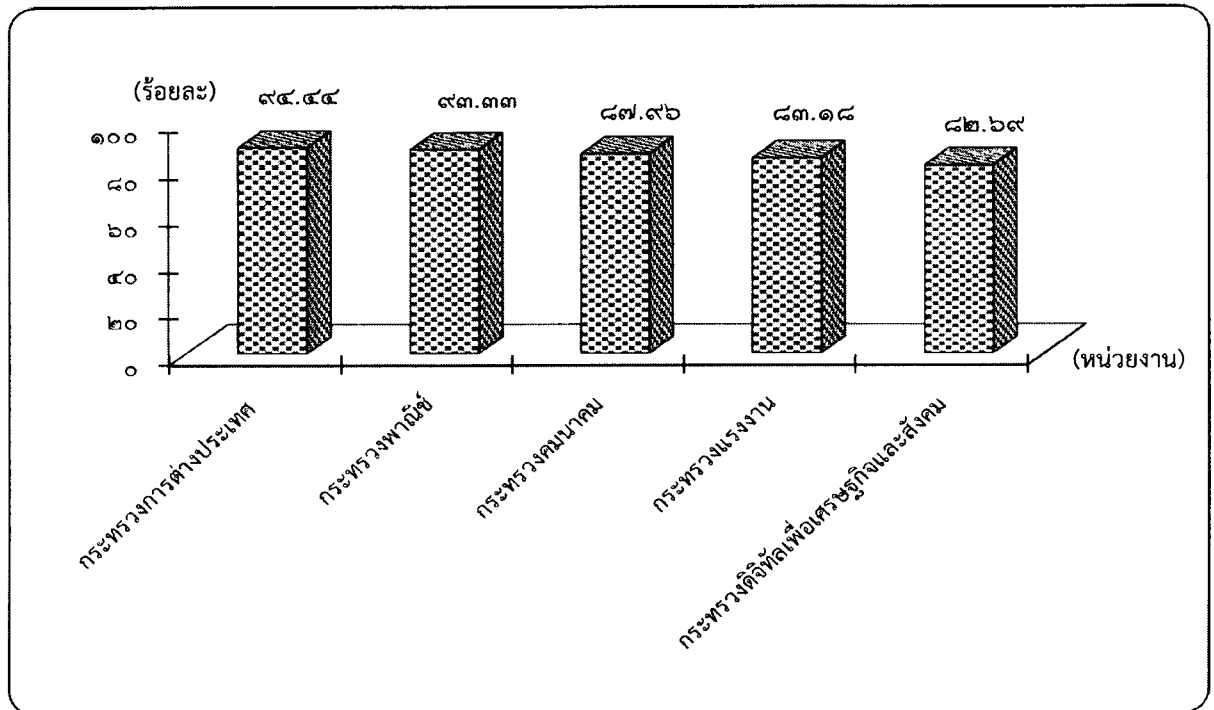
จากแผนภาพข้างต้น แสดงผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากจำนวนเรื่องทั้งหมด ๒๑,๑๐๒ เรื่อง ดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๑๘,๕๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๗๕ และรอผลการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๕๘๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๕

๓. สถิติการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา



ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

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



ไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

จากผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่า หน่วยงานระดับกระทรวงที่มีผลการแก้ไขปัญหาได้ข้อยุติมากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตามลำดับ

๔. สถิติการใช้บริการเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

นายกรัฐมนตรีได้มีข้อสั่งการเมื่อวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๗ ให้ทุกกระทรวงส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ในลักษณะการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สรุปผลการดำเนินการในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ดังนี้

๔.๑ ผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ประเภท	จำนวน	หมายเหตุ
กลุ่มองค์กรเครือข่ายภาคประชาชน	๑๐๔ กลุ่ม	
ประชาชนรายย่อย - หน่วยงานรับไปดำเนินการโดยตรง - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการ	๙๓๔ ราย ๕๙๑ เรื่อง ๓๔๓ เรื่อง	- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือเป็นกรณีที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการหรือเรื่องร้องเรียนที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องโดยหากส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงผู้ร้องอาจได้รับผลกระทบจากการร้องเรียน

๔.๒ สถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานที่มาร่วมให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)
๑	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๓๔๓
๒	กระทรวงมหาดไทย	๑๒๓
๓	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๗๙
๔	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๘
๕	กระทรวงการคลัง	๖๖
๖	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๖๔
๗	กระทรวงยุติธรรม	๔๒
๘	กระทรวงสาธารณสุข	๒๓
๙	กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	๑๙
๑๐	กระทรวงศึกษาธิการ	๑๘
๑๑	กระทรวงคมนาคม	๑๕
๑๒	กระทรวงพาณิชย์	๑๓
๑๓	กระทรวงพลังงาน	๑๒
๑๔	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	๑๑
๑๕	กระทรวงอุตสาหกรรม	๑๐
๑๖	กรมบังคับคดี	๑๐
๑๗	กระทรวงกลาโหม	๘
๑๘	กระทรวงแรงงาน	๕
๑๙	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	๓
๒๐	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	๒
รวม		๙๓๔

จากสถิติการรับเรื่องร้องทุกข์ พบว่า หน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด ๕ ลำดับแรก ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ส่วนใหญ่เป็นกรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือผู้ร้องมีความประสงค์ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือเป็นเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษที่ต้องดำเนินการในทางลับด้วยความระมัดระวังเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ร้องและผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น) กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระทรวงการคลัง ตามลำดับ

ผลการใช้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ เนื่องจากได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการประสานงานและได้รับคำปรึกษาแนะนำจากหน่วยงานโดยตรง แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการ ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ยังมีข้อจำกัดบางประการที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการได้ กล่าวคือ บางหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนมาปฏิบัติงานทุกวันทำให้การดำเนินงานไม่เกิดความต่อเนื่องในการประสานงานระหว่างสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและหน่วยงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ บางรายไม่นำเข้า

ข้อมูล...

ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทันทีหลังการให้บริการแล้วเสร็จ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไม่สอดคล้องกับจำนวนเรื่องที่รับในแต่ละวัน และไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจหลังการให้บริการได้โดยทันที รวมทั้งผู้ที่มาปฏิบัติงานควรเป็นผู้มีองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกรอบอำนาจหน้าที่ ข้อกฎหมาย และระเบียบในความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองเพียงพอที่จะให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการที่มาขอรับคำแนะนำปรึกษาได้

๕. ประเด็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ ลำดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
๑	การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นร้านอาหาร ร้านเสริมความงาม สถานประกอบการ และสถานศึกษา เปิดให้บริการ ผ่าฝืนมติสั่งปิดสถานประกอบการตามมาตรา ๓๕ พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพิ่มเติม เป็นระยะเวลา ๒๒ วัน ตั้งแต่วันที่ ๒๒ มีนาคม - ๑๒ เมษายน ๒๕๖๓ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) - ขอให้มาตรการควบคุมการเดินทางกลับไปยังภูมิลำเนาต่างจังหวัดของประชาชนในช่วงการปิดประเทศ (LockDown) เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - ๑๙) - ขอให้มีการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลในช่วงสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา	๒	๙๕๗	๘๒๙ (๘๖.๖๒)	๑	๓,๑๙๓	๓,๐๑๘ (๙๔.๕๒)	๒๓๓.๖๕

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	2019 (โควิด - 19) เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการงดการออกผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ทำให้ขาดรายได้จากการจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาล - ขอความช่วยเหลือ กรณีไม่สามารถลงทะเบียนตามมาตรการขอคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าได้สำเร็จ							
๒	การรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแส กรณีพบเห็นบุคคลต้องสงสัยติดเชื้อโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) - ขอให้มีการระงับการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่อยู่ในประเทศกลุ่มเสี่ยงที่จะเดินทางเข้ามายังประเทศไทยและควรมีการปิดประเทศห้ามบุคคลเข้า-ออก รวมทั้งดำเนินการปิดสนามบินสุวรรณภูมิ เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๔๓	๑๐๓	๘๐ (๗๗.๖๗)	๒	๓,๐๓๗	๒,๗๑๒ (๘๙.๓๐)	๒,๘๔๘.๕๔
๓	เสียงรบกวน/สิ้นสะท้อน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลภาวะทางเสียงจากสถานบันเทิง สถานประกอบการร้านอาหาร บ้านเรือน วิทยาลัยร่วมกลุ่มแข่งขันรถจักรยานยนต์ส่งเสียงดังรบกวน และสุนัขจรจัด	๑๒	๔๒๔	๔๑๕ (๙๗.๘๘)	๓	๑,๑๗๖	๑,๑๕๖ (๙๘.๓๐)	๑๓๗.๓๖
๔	ควันไฟ/ฝุ่นละออง/เขม่า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหามลพิษขนาดเล็ก PM 2.5 เกินค่ามาตรฐาน โดยการทำฝนเทียมเพื่อลดปริมาณฝุ่นละออง	๑๗	๓๐๔	๒๙๙ (๙๘.๓๖)	๔	๗๕๒	๗๓๖ (๙๗.๘๗)	๑๔๗.๓๗

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	ในอากาศ การติดตั้งเครื่องฟอกอากาศ ตามจุดให้บริการสาธารณะต่าง ๆ และการจัดระเบียบการสัญจร ของรถบรรทุก รถยนต์ส่วนบุคคล เพื่อลดการเกิดฝุ่นละอองในอากาศ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ของประชาชน - ขอให้แก้ไขปัญหาคันไฟ เขม่า และฝุ่นละอองจากสถานประกอบการ การก่อสร้างบ้านจัดสรร และการเผาขยะ การเผาอ้อย การเผาใบไม้แห้ง และหญ้า							
๕	บ่อนการพนัน โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - แจ้งเบาะแสการลักลอบเปิดบ่อน และเล่นการพนันประเภทไพ่ ไฮโล ตุ้มมา ตุ้มล้อต บาคาร่า ถั่ว โกงขน โด๊ะ สุนัขเกอร์ พนันทายผลฟุตบอล หวยจับยี่กี และสลากกินรวบ	๗	๗๔๔	๗๒๔ (๙๗.๓๑)	๕	๗๒๖	๖๙๗ (๙๖.๐๑)	- ๒.๔๒
๖	ไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหาคะแสไฟฟ้า ขัดข้อง - ขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง ริมทาง หม้อแปลงไฟฟ้า สายไฟฟ้า และเสาไฟฟ้า - ขอให้ขยายเขตการให้บริการไฟฟ้า	๔	๘๑๐	๗๕๗ (๙๓.๔๖)	๖	๖๗๙	๖๓๔ (๙๓.๓๗)	- ๑๖.๑๗
๗	โทรศัพท์ โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการ ทางโทรศัพท์ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข หมายเลข สายด่วน ๑๔๒๒ กรมสรรพากร	๘	๖๓๑	๖๒๔ (๙๘.๘๙)	๗	๖๐๑	๕๗๔ (๙๕.๕๑)	- ๔.๗๕

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	หมายเลขสายด่วน ๑๑๖๑ กรมการ ขนส่งทางบก หมายเลขสายด่วน ๑๕๘๔ การไฟฟ้านครหลวง หมายเลขสายด่วน ๑๑๓๐ สำนักงานประกันสังคม และสำนักงานสรรพากรพื้นที่ - ขอชมเชยศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน หมายเลขสายด่วน ๑๑๑๑ กด ๒ และกด ๐							
๘	อาหาร ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้ความช่วยเหลือจัดสรร หน้ากากอนามัยและเจลแอลกอฮอล์ ล้างมือให้เพียงพอกับความต้องการ ของประชาชน - ขอให้มีการควบคุมราคาจำหน่าย หน้ากากอนามัย และ เจล แอลกอฮอล์ล้างมือ เนื่องจากมีการ ปรับเพิ่มราคาการจำหน่ายสูงขึ้น เกินกว่าราคาที่กำหนด - ขอความช่วยเหลือให้เข้ามา ทำการพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)	๗๔	๕๐	๔๗ (๙๔.๐๐)	๘	๕๙๔	๕๖๘ (๙๕.๖๒)	๑,๐๘๘
๙	กลิ่น โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ ขอให้แก้ไขปัญหากลิ่นเหม็นรบกวน จากสถานประกอบการ การพ่น สารเคมี การเผาขยะ การเลี้ยงสัตว์ การสูบบุหรี่ และการปล่อยน้ำเสีย ลงท่อระบายน้ำ และการทิ้งขยะ	๓๕	๑๒๔	๑๑๗ (๙๔.๓๕)	๙	๕๓๑	๕๐๙ (๙๕.๘๖)	๓๒๘.๒๓
๑๐	น้ำประปา โดยส่วนใหญ่เป็นกรณี ดังนี้ - ขอให้แก้ไขปัญหา น้ำประปาไม่ไหล ไหลอ่อน	๖	๗๗๕	๗๔๖ (๙๖.๒๖)	๑๐	๕๒๔	๔๘๙ (๙๓.๓๒)	- ๓๒.๓๙

ลำดับ ที่	ประเด็นเรื่อง	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ไตรมาสที่ ๒			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ไตรมาสที่ ๒			สัดส่วน เพิ่ม/ลด ของ จำนวนเรื่อง (ร้อยละ)
		ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	ลำดับ ที่	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการ จนได้ข้อยุติ (คิดเป็นร้อยละ)	
	- ขอให้แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่มีคุณภาพมีลักษณะเป็นสีขุ่น - ขอให้ขยายเขตการให้บริการน้ำประปา - ขอให้ซ่อมแซมท่อน้ำประปา							

จากตารางแสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนยื่นเรื่องมากที่สุด ๑๐ อันดับแรก ในไตรมาสที่ ๒ ของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เปรียบเทียบข้อมูลกับช่วงเวลาเดียวกันของปีงบประมาณที่ผ่านมา พบว่าการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและโครงการของรัฐเป็นประเด็นเรื่องที่ประชาชนร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นสถานการณ์การไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การขอความช่วยเหลือตามมาตรการของรัฐบาลเพื่อเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบและการขอให้มีการควบคุมการเดินทางของประชาชน เป็นต้น รองลงมาคือ การรักษาพยาบาล เนื่องจากเป็นช่วงที่มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19)

๖. รายงานสรุปการสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็น ช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยศูนย์บริการประชาชน ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมปฏิบัติงานของศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลมาตรการแก้ไขปัญหามาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) โดยในช่วงตั้งแต่วันที่ ๕ มีนาคม - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ มีประชาชนสอบถามข้อมูล แจ้งเหตุ ร้องขอความช่วยเหลือ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ผ่านสายด่วน ๑๑๑๑ รวมทั้งสิ้น ๓๖๙,๗๖๙ เรื่อง ทั้งนี้ สามารถดำเนินการจนได้ข้อยุติ จำนวน ๓๖๖,๘๒๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ และรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๒,๙๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐ จำแนกเป็น

๑) สอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็น จำนวน ๓๖๑,๕๖๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๘ โดยประเด็นที่ประชาชนสอบถามข้อมูลและแสดงความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การสอบถามข้อมูลมาตรการในการช่วยเหลือด้านการเงิน รองลงมาคือ สอบถามข้อมูลแนวทางและข้อปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อและสอบถามข้อมูลประกาศและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ โควิด - 19 ตามลำดับ

๒) ร้องขอความช่วยเหลือและแจ้งเหตุ จำนวน ๘,๒๐๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๒ โดยประเด็นที่ประชาชนแจ้งมากที่สุด ได้แก่ ขอให้พิจารณาหลักเกณฑ์การจ่ายเงินตามมาตรการดูแลและเยียวยา “แรงงานลูกจ้าง ลูกจ้างชั่วคราว อาชีพอิสระที่ไม่อยู่ในระบบประกันสังคม” กรณีได้รับ SMS แจ้งว่าไม่ได้รับสิทธิ์เนื่องจากข้อมูลไม่ตรงกับที่ลงทะเบียน รองลงมาคือ ขอความช่วยเหลือให้เร่งดำเนินการจ่ายเงินสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน เนื่องจากเหตุสุดวิสัยให้แก่ผู้ประกันตนมาตรา ๓๓ ของสำนักงานประกันสังคม และร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบ เช่น ขอให้แก้ไขปัญหากลุ่มของแรงงานต่างด้าวที่มีว่สมุติมีสุรา พบเห็นกลุ่มคนรวมตัวกันจัดกิจกรรมแข่งขันกรงหัวจุก เป็นต้น

ปัญหาอุปสรรค...

ปัญหาและอุปสรรค

๑. ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เกิดขัดข้องตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๓ ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ให้ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขแล้ว หากแต่ขณะนี้ระบบยังไม่มีประสิทธิภาพดังเดิม ทำให้หน่วยงานที่เป็นเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการก่อนหน้าเดือนมกราคม ๒๕๖๓ และปรับสถานะเป็นยุติได้ ส่งผลให้ร้อยละการยุติเรื่องของหน่วยงานลดลง และไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้เร่งรัดให้ผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สำรอง เพื่อให้ทุกส่วนราชการสามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติ ทั้งนี้ประชาชนยังสามารถยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ในทุกช่องทาง เช่นเดิม สำหรับมาตรการแก้ไขปัญหในระยะยาวได้ทำการสำรองข้อมูลผ่านระบบ Data Center และดาวน์โหลดข้อมูลขึ้นระบบ Cloud เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล

๒. เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลมาตรการช่วยเหลือ มาตรการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ในช่วงแรกข้อมูลยังกระจุกกระจาย ไม่มีการรวบรวมข้อมูลไว้ที่เดียวกัน ทำให้ประชาชนยังไม่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และแนวทางการให้ความช่วยเหลือ ที่ชัดเจน ประกอบกับโรคดังกล่าวเป็นโรคอุบัติใหม่ที่ประชาชนยังต้องทำความเข้าใจอีกมาก

ปัจจัยความสำเร็จ

๑. หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง รวมถึงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ด้วย ซึ่งหากระบบมีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองหน่วยงานในการวางแผนการปฏิบัติงานบูรณาการข้อมูล กำหนดมาตรการช่วยเหลือประชาชนที่เดือดร้อนได้รับผลกระทบอย่างทั่วถึง ไม่มีผู้ตกหล่นหรือได้รับการช่วยเหลือซ้ำซ้อน และกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาด้อย่างทันทั่วถึง ในภาวะที่เกิดเหตุวิกฤติหรือภัยพิบัติได้

๒. ควรมีการประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ถึงภารกิจของหน่วยงาน การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือของแต่ละหน่วยงานให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง โดยให้มีหน่วยงานหลักในการรวบรวม เช่น กรมประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (กสทช.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น ทั้งนี้ชุดข้อมูลที่จะใช้ประชาสัมพันธ์ควรชัดเจนเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และตรงประเด็นกับเรื่องที่ประชาชนต้องการจะทราบ เพื่อคลายความกังวล ความสงสัย และลดข้อร้องเรียนของประชาชน รวมทั้งหน่วยงานในพื้นที่ ควรมีแนวทางการให้ความช่วยเหลือของประชาชนก่อนที่ปัญหาจะขยายวงกว้าง และประชาชนเดินทางมาที่ส่วนกลางเพื่อขอความช่วยเหลือ
